



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ
ΚΑΙ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ Α2 – ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΕΡΓΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Λιοσίων 153- 157

Ταχ. Κώδικας : 10445

Πληροφορίες : Π. Παπαμιχαήλ, Θ. Μαραϊδώνης

Τηλέφωνο : 2128000133-123

E-Mail : aadeprocurement-a2@aaade.gr

Url : www.aaade.gr

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Αθήνα, 11/09/2024

Αριθ. Πρωτ.: Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2

1101975 ΕΞ 2024

ΑΔΑΜ: 24PROC015419177

ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

ΑΝΩ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΕ ΕΥΡΩ

ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΤΙΤΛΟ:

**«ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» με Κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5149138**

ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ 356823

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

Θέμα: «Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διαγωνισμού για την ανάθεση Σύμβασης παροχής υπηρεσιών του συστήματος: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ»

Αναθέτουσα Αρχή: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Συνολικός Προϋπολογισμός (περιλαμβανομένης προαίρεσης): 26.860.800,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ

ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑΣ ΔΑΠΑΝΗΣ (ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ):

Το σύνολο της προϋπολογισθείσας δαπάνης ανέρχεται σε είκοσι έξι εκατομμύρια οχτακόσιες εξήντα χιλιάδες οχτακόσια ευρώ (26.860.800,00 €) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (21.661.935,48 € + 5.198.864,52 € Φ.Π.Α.).

Αξία αρχικής σύμβασης συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24%: **22.000.000,00 €** (= 17.741.935,48 € + 4.258.064,52 € Φ.Π.Α.24 %)

Πλέον δικαίωμα προαίρεσης συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24%: **4.860.800,00 €** (= 3.920.000,00 € + 940.800,00 € Φ.Π.Α. 24%)]].

Ημ/νία Έναρξης Υποβολής Προσφορών: 13/09/2024, ημέρα Παρασκευή, ώρα 15:00 μ.μ.

Ημ/νία Λήξης Υποβολής Προσφορών: 23/10/2024, ημέρα Τετάρτη, ώρα 15:00 μ.μ.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

Αναλυτικό τεύχος

της υπ' αριθμ. 550389/2024 Προκήρυξης

Ανοιχτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για την ανάθεση Σύμβασης για την υλοποίηση του συγχρηματοδοτούμενου πληροφοριακού συστήματος με τίτλο «Βελτίωση και επέκταση της εξυπηρέτησης και των υποδομών του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» με εκτιμώμενη συνολική αξία σύμβασης είκοσι έξι εκατομμύρια οχτακόσιες εξήντα χιλιάδες οχτακόσια ευρώ (26.860.800,00 €) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (21.661.935,48 € + 5.198.864,52 € Φ.Π.Α.).

Εκτιμώμενη αξία φυσικού αντικειμένου: **17.741.935,48 €** πλέον Φ.Π.Α 24% **4.258.064,52 €**

Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης: **3.920.000,00 €** πλέον Φ.Π.Α. 24% **940.800,00 €** .

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	3
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	5
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	5
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	6
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	7
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	10
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	15
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	15
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ.....	15
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	16
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	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.....	17
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	18
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	18
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	25
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	25
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.....	26
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	33
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία.....	34
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής.....	35
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	35
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα.....	37
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ.....	45
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	45
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	50
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	50
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	50
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	53
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής.....	53
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά.....	54
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.....	58
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών.....	59
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	60
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	62
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	64
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	66
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΤΑΣΙΑ	68
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	70
4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	72
4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ)	72
4.2 ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	73

4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	73
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	73
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	74
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	75
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	77
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	77
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	78
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	80
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	81
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	82
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	82
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	82
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	83
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	83
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ	84
6.6	ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	84
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	86
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	86
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	204
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ.....	211
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	212
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ.....	214
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ Ε.Ε. ΛΟΓΩ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΗΣ ΡΩΣΙΑΣ ΠΟΥ ΑΠΟΣΤΑΘΕΡΟΠΟΙΟΥΝ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΥΚΡΑΝΙΑ.....	216
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	217
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	231
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	239
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ X – ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	241
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ ΤΑΑ.....	253

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997073525
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης	1024.8010000000.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Λιοσίων 153-157
Πόλη	ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	Τ.Κ. 10445
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL303 Κεντρικός Τομέας Αθηνών
Τηλέφωνο	2128000133-123
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	aadeprocurement-a2@aade.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Π.Παπαμιχαήλ, Θ. Μαραϊδώνης
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.aade.gr
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)	www.aade.gr

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 Οικονομικές και Δημοσιονομικές Υποθέσεις.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα Γενική Διεύθυνση 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

Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ 051 (Κωδ. Έργου: 2022ΤΑ05100013).

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU, στο Πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (SUB13, κωδικός Δράσης: 16291 / Άξονας 4.1) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ, με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ. 144844 ΕΞ 2022/06-10-2022 (ΑΔΑ: 9ΤΩ8Η-15Σ), όπως τροποποιήθηκε με την με αρ. πρωτ. 109336 ΕΞ 2024/25-07-2024 (ΑΔΑ: Ψ96ΞΗ-ΑΛΚ) απόφαση, και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ: 5149138.

Τα ανωτέρω αναρτήθηκαν στο Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ. ως συνημμένα του Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1100292 ΕΞ 2024 ΕΞ 2024/10-09-2024 εγγράφου ως έγκριση του πρωτογενούς αιτήματος με ΑΔΑΜ: 24REQ015398138/10-09-2024.

Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των **22.000.000,00 €** συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (προϋπολογισμός χωρίς Φ.Π.Α.: 17.741.935,48 €, πλέον Φ.Π.Α.: 4.258.064,52 €).

Προβλέπεται η δυνατότητα ενεργοποίησης δικαιώματος προαίρεσης στην περίπτωση που δικαιολογείται από τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής. Η ενεργοποίηση του δικαιώματος προαίρεσης μπορεί να ανέλθει στο ποσό των 4.860.800,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (εκτιμώμενη αξία προαίρεσης 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ + 940.800,00 € Φ.Π.Α. 24%), ως εξής: Πριν την λήξη της κατ' ελάχιστον διετούς εγγύησης καλής λειτουργίας της σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το δέκα τοις εκατό (10%) των Πακέτων Εργασίας 2 και 3 της Αρχικής Σύμβασης:

- Μέγιστο Ετήσιο Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης : 784.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (972.160,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.).
- Συνολικό Μέγιστο Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης για τα πέντε (5) έτη: 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (4.860.800,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

Η προκαλούμενη δαπάνη για την παροχή υπηρεσιών της προαίρεσης θα βαρύνει τον Α.Λ.Ε. **2420389001** «Λοιπές Αμοιβές και έξοδα συντηρήσεων και επισκευών» του Τακτικού Προϋπολογισμού της Α.Α.Δ.Ε. (Ε.Φ. 1024-801-0000000) των οικονομικών ετών 2029-2033 στο πλαίσιο του εκάστοτε ισχύοντος ΜΠΔΣ.

Για τη δέσμευση της σχετικής πίστωσης για την παροχή υπηρεσιών της προαίρεσης εκδόθηκε η με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079170 ΕΞ 2024 ΕΞ 2024/05-07-2024 έγκριση ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης (ΑΔΑ: Ρ1ΓΙ46ΜΠ3Ζ-6ΧΗ, ΑΔΑΜ: 24REQ015391048/09-09-2024) για τα έτη 2029 – 2033 και η με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079210 ΕΞ 2024/08-07-2024 βεβαίωση επί της απόφασης πολυετούς έγκρισης στον τακτικό προϋπολογισμό της Α.Α.Δ.Ε. για τα έτη 2029 – 2033 (ΑΔΑ: ΨΟΓΧ46ΜΠ3Ζ-ΤΒΑ).

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης αναλύεται ως εξής:

	Προϋπολογισμός Αρχικής σύμβασης (α)	Ετήσιο κόστος δικαιώματος προαίρεσης 5ετούς (β)	Συνολικό κόστος δικαιώματος προαίρεσης 5ετούς (γ=5*β)	Συνολική εκτιμώμενη αξία σύμβασης (α) + (γ)
Αξία χωρίς ΦΠΑ	17.741.935,48 €	784.000,00 €	3.920.000,00 €	21.661.935,48 €
ΦΠΑ 24%	4.258.064,52 €	188.160,00 €	940.800,00 €	5.198.864,52 €
Αξία με ΦΠΑ	22.000.000, 00 €	972.160,00 €	4.860.800,00€	26.860.800,00 €

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της Σύμβασης είναι η **βελτίωση και η αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των φορολογούμενων και η αναβάθμιση του συνόλου των σχετικών πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων (ΚΕΦ) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.**

Η βελτίωση και αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των φορολογούμενων θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου πανκαναλικού συστήματος (omni channel) εξυπηρέτησης το οποίο θα αποτελεί έναν κόμβο συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας από και προς τα επιμέρους κανάλια εξυπηρέτησης (διαδικτυακή πύλη, ψηφιακό βοηθό, εφαρμογή για κινητά, τηλεφωνική εξυπηρέτηση, κ.ά.). Μέσω αυτής της συνολικής, πολύπλευρης και παν-καναλικής εξυπηρέτησης μέσω της omni channel προσέγγισης, ο φορολογούμενος θα έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης ενός ή περισσοτέρων καναλιών επικοινωνίας με την ΑΑΔΕ και των επιμέρους Δ.Ο.Υ και Τελωνείων.

Ταυτόχρονα, όλες οι τεχνολογικές υποδομές που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων του ΚΕΦ θα αναβαθμιστούν μέσω της βελτίωσης του συνόλου των πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του υφιστάμενου Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).

Η αναβάθμιση της παρεχόμενης πληροφόρησης σε περιεχόμενο και μέσα, της υποστήριξης, αλλά και η παροχή νέων συμπληρωματικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών, θα αφορά τόσο τους εξωτερικούς χρήστες δηλαδή τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και τους εσωτερικούς χρήστες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων και των επιμέρους ΔΟΥ και τελωνείων.

Η αρχιτεκτονική λύση που τελικά θα υιοθετηθεί θα δίνει τη δυνατότητα μοντελοποίησης του πληροφοριακού συστήματος του Κ.Ε.Φ. ως μια ενιαία κεντρική μηχανογραφική υποδομή πυρήνα (omni channel προσέγγιση), η οποία θα μπορεί εύκολα να εμπλουτιστεί με οποιαδήποτε διακριτή αναγκαία λειτουργικότητα ως ξεχωριστή πληροφοριακή οντότητα, που άμεσα θα είναι εφικτό να προσαρτηθεί σε αυτή (π.χ. microservices technology). Έτσι θα προκύψει σαφής διαχωρισμός των υποσυστημάτων και των διακριτών λειτουργικών τμημάτων του πληροφοριακού συστήματος του Κ.Ε.Φ. με αποτέλεσμα να καθίσταται εύκολη και άμεση η τροποποίηση και αντικατάστασή τους, καθώς και η προσάρτηση νέων (π.χ. υποσύστημα διαχείρισης προσβάσεων και ρόλων, υποσύστημα εξαγωγής στατιστικών/αναφορών κλπ.).

Για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου, η σύμβαση αναλύεται στα κάτωθι πακέτα εργασίας:

- Πακέτο Εργασίας 1: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου
- Πακέτο Εργασίας 2: Τεχνικές υποδομές Συστήματος Omni Channel και υποσυστημάτων
- Πακέτο Εργασίας 3: Αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών - διασύνδεση
- Πακέτο Εργασίας 4: Ενέργειες προβολής και δημοσιότητας
- Πακέτο Εργασίας 5: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης φορολογουμένων

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

- 48000000-8 - Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
- 79400000-8-Υπηρεσίες παροχής γενικών επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης
- 72222300-0 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών
- 79340000-9- Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ
- 72212211-1- Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για διασυνδεσιμότητα πλατφορμών.
- 48445000-9 - Πακέτα λογισμικού διαχείρισης εξυπηρέτησης πελατών
- 64214200-1 - Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου
- 79310000-0 - Υπηρεσίες έρευνας αγοράς
- 80000000-4 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης
- 72267100-0 - Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών

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 στο ποσό των είκοσι δύο εκατομμυρίων ευρώ (22.000.000,00 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, εκτιμώμενη αξία σύμβασης μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%: δέκα επτά εκατομμύρια εφτακόσιες σαράντα μία χιλιάδες εννιακόσια τριάντα πέντε ευρώ και σαράντα οχτώ λεπτά (17.741.935,48 €), ΦΠΑ: τέσσερα εκατομμύρια διακόσιες πενήντα οχτώ χιλιάδες εξήντα τέσσερα ευρώ και πενήντα δύο λεπτά (4.258.064,52 €).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημερομηνία ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ και δεν μπορεί να υπερβεί την 30^η Ιουνίου 2026. Σε περίπτωση τροποποίησης του τεχνικού δελτίου του έργου πέραν της ημερομηνίας αυτής, η σύμβαση δύναται να παραταθεί έως και την ημερομηνία λήξης του ΤΔΕ. Η διάρκεια της προαίρεσης ορίζεται σε διάστημα πέντε (5) ετών μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου για τη συντήρηση των υποδομών των Πακέτων εργασίας 2 και 3, η διάρκεια της οποίας θα είναι κατ' ελάχιστον, (βάσει της προσφοράς του αναδόχου) δύο (2) έτη από την οριστική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης.

Προβλέπεται η δυνατότητα ενεργοποίησης δικαιώματος προαίρεσης στην περίπτωση που δικαιολογείται από τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής. Το κόστος της προαίρεσης, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις για την κίνηση του πολυκαναλικού συστήματος, μπορεί να ανέλθει έως του ποσού 4.860.800,00€

συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (εκτιμώμενη αξία προαίρεσης 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ + 940.800,00 € Φ.Π.Α. 24%), ως εξής:

- Πριν την λήξη της κατ' ελάχιστον διετούς εγγύησης καλής λειτουργίας της σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης σε ετήσια βάση και έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το δέκα τοις εκατό (10%) των Πακέτων Εργασίας 2 και 3 της Αρχικής Σύμβασης:
 - Μέγιστο Ετήσιο Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης : 784.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (972.160,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.).
 - Συνολικό Μέγιστο Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης για τα πέντε (5) έτη: 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (4.860.800,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

Το Συμβατικό Τίμημα των υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης των συστημάτων, με την ενεργοποίηση της σύμβασης προαίρεσης θα αναπροσαρμόζεται ετήσια, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 6.5 της παρούσας.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης στα Πακέτα Εργασίας αναλύεται ως ακολούθως. Η κατωτέρω κατανομή των ποσών των επιμέρους Πακέτων Εργασίας και των δράσεων αυτών είναι ενδεικτική και όχι δεσμευτική για την υλοποίηση του έργου, πλην των ποσών για τις δράσεις των πακέτων εργασίας 2 και 3 ως ανώτατες προϋπολογισθείσες τιμές .

A/A	Πακέτο Εργασίας	Προϋπολογισμός άνευ ΦΠΑ	Προϋπολογισμός με ΦΠΑ
1	ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ	2.001.935,48 €	2.482.400,00 €
2	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ OMNI CHANNEL ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	7.190.000,00 €	8.915.600,00 €
2.1	ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	5.385.000,00 €	6.677.400,00 €
2.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	835.000,00 €	1.035.400,00 €
2.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	970.000,00 €	1.202.800,00 €
3	ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	650.000,00 €	806.000,00 €
4	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ	3.000.000,00 €	3.720.000,00 €
5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ	4.900.000,00 €	6.076.000,00 €
5.1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ 1ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	4.400.000,00 €	5.456.000,00 €
5.2	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ 2ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΕ ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	200.000,00 €	248.000,00 €
5.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ	300.000,00 €	372.000,00 €

ΣΥΝΟΛΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ		17.741.935,48 €	22.000.000,00 €
Δικαίωμα Προαίρεσης			
	Συντήρηση συστημάτων για 5 έτη των Πακέτων Εργασίας 2 και 3	3.920.000,00 €	4.860.800,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ		3.920.000,00 €	4.860.800,00 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ		21.661.935,48 €	26.860.800,00 €

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.**

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:

- Τον ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
- Τον ν. 4961/2022 (ΦΕΚ Α' 146/27.07.2022) «Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις»
- Τον ν. 4912/2022 (ΦΕΚ Α' 59 – 17/03/2022) «Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης», σε συνδυασμό με την Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου 29 της 27.9.2022 ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ.908/30-9-2022
- Τον ν. 4919/2022 (Α' 71) Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις
- Τον ν. 4914/2022 (Α' 61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»,
- Τον ν. 4822/2021 «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (Α' 135) και ιδίως του άρθρου 3ου αυτού,
- Τα άρθρα 270 έως και 281 του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (Α' 207) και ιδίως του άρθρου 271 για την σύσταση στο Υπουργείο Οικονομικών της αυτοτελούς Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης,
- 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»
- του ν. 4557/2018 (ΦΕΚ Α' 139/30-07-2018) Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2015/849/ΕΕ) και άλλες διατάξεις,

- τις διατάξεις του Κεφαλαίου Α΄ του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» (Α΄94) και ειδικότερα του άρθρου 7, της οικείας παραγράφου του άρθρου 9, της παραγράφου 1 του άρθρου 14 και του άρθρου 41 αυτού,
- του ν. 4250/2014 (ΦΕΚ Α΄ 74) «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (ΦΕΚ Α΄161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1,
- Του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α΄167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς
- του ν. 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 άρθρου 11 ν. 4013/2011 (Α΄ 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων»,
- του π.δ. 261/1997 (ΦΕΚ Α΄186 23.9.1997) Για τη διαφάνεια στην διαφημιστική προβολή του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα από τα έντυπα και τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης.
- 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 δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
- του ν. 3310/2005 (Α΄ 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α΄ 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα», της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β΄ 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ΄ εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α΄167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς».
- του π.δ. 39/2017 (Α΄ 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.»
- της υπ' αριθ. 76928/09.07.2021 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα: "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β΄ 3075)
- της υπ' αριθ. 64233/08.06.2021 (Β΄2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ)», όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. 44756/05.06.2024 (Β΄ 3380/13.06.2024) ΚΥΑ
- της αριθ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β΄ 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
- του ν. 4270/2014 (Α΄ 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
- του π.δ. 80/2016 (Α΄ 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»

- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- του ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/241 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17).
- Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 10ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση Μέσου Τεχνικής Υποστήριξης (L 57/1),
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
- του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1780 της Επιτροπής της 23ης Σεπτεμβρίου 2019, για την κατάρτιση τυποποιημένων εντύπων για τη δημοσίευση προκηρύξεων και γνωστοποιήσεων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων και για την κατάργηση του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (ηλεκτρονικά έντυπα) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 272 (Η χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023),
- Την υπ' αριθμ. οικ. 98979 ΕΞ 2021/10-08-2021 (Β' 3766/13.08.2021) Κοινή Υπουργική Απόφαση «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44),
- Την υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς»,
- Την από 13 Ιουλίου 2021 εκτελεστική απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 10152/21, ST 10152/21 ADD 1),
- Την υπ' αριθ. 119126/ΕΞ2021 (Β'4498/29-9-2021) Υπουργική Απόφαση «Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας»,

- Την υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων (Β' 5623), με θέμα «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.»
- Την υπ' αριθμ. 69488 ΕΞ 2022/20.05.2022 Απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Ανανέωση θητείας ενός μέλους και διορισμός τεσσάρων μελών του Συμβουλίου Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ο.Δ.Δ. 424),
- Το με αρ. πρωτ. 3697/06-07-2022 (ΑΔΑ: 69Η3ΟΞΤΒ-ΠΚΣ) έγγραφο ενημέρωσης της ΕΑΑΔΗΣΥ για την έκδοση του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
- 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,
- Τη με αρ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) Απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει,
- 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»,
- Την υπ' αριθ. 1 της 20.01.2016 (ΦΕΚ Υ.Ο.Δ.Δ. 18) πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», σε συνδυασμό με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου της παραγράφου 10 του άρθρου 41 του Ν. 4389/2016, καθώς και τη με αριθμό 39/3/30.11.2017 (Υ.Ο.Δ.Δ. 689) Απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. «Ανανέωση της Θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» Την με αριθ.5294ΕΞ2020/17-01-2020 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, όπως δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 27/Υ.Ο.Δ.Δ./17-01-2020 περί ανανέωσης της θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων για πέντε (5) έτη
- Τη με αρ. πρωτ. 10014/2.2.2023 (ΑΔΑ 6ΣΠΥ46ΜΠΛΡ-ΥΔΧ) εγκύκλιο οδηγιών για την έγκριση και χρηματοδότηση του ΠΔΕ 2023 και τον προγραμματισμό δαπανών ΠΔΕ 2024-2026
- Το εγκεκριμένο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του ΤΑΑ, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

Τα κάτωθι υπηρεσιακά έγγραφα

1. Τη με αρ. πρωτ. Α.Π. 144844 ΕΞ 2022/06-10-2022 Απόφαση Ένταξης του έργου με τίτλο «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149138) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΑΔΑ: 9ΤΩ8Η-15Σ), όπως τροποποιήθηκε με την με αρ. πρωτ. 109336ΕΞ2024/25-07-2024 (με ΑΔΑ: Ψ96ΞΗ-ΑΛΚ) απόφαση.

2. Τη με αρ. πρωτ. 96774/10-10-2022 Απόφαση Ένταξης στο ΠΔΕ 2022 (ΑΔΑ: 6ΧΩΦ46ΜΤΛΡ-8ΦΞ) του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων,
3. Τη με αρ. πρωτ. 31559/04-04-2023 Απόφαση Ένταξης στο ΠΔΕ 2023 (ΑΔΑ: 6ΣΠΦ46ΜΤΛΡ-ΒΤΟ) του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων,
4. Τη με αρ. πρωτ. 10873/04-09-2024 Απόφαση Ένταξης στο ΠΔΕ 2024 (ΑΔΑ: 6Μ73Η-5ΩΜ) του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών,
5. Τη με αρ. πρωτ. Α.Τ.Δ. Α 1140492 ΕΞ 2022/30-12-2022 Απόφαση του Αυτοτελούς Τμήματος Διοίκησης για τη «Σύσταση, συγκρότηση και ορισμός μελών Ομάδας Διοίκησης Έργου για την ωρίμανση και τον σχεδιασμό του έργου (επένδυσης) «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» που καλείται να υλοποιήσει η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» (ΑΔΑ: Ψ1Π146ΜΠ3Ζ-ΡΙΓ) και τις τροποποιήσεις αυτής με αρ. πρωτ. Α.Τ.Δ. Α 1068275 ΕΞ 2023/25-05-2023 (ΑΔΑ: Ψ42546ΜΠ3Ζ-ΘΓΠ), Α.Τ.Δ. Α 1042198 ΕΞ 2024/09-04-2024 (ΑΔΑ:ΨΧΑΠ46ΜΠ3Ζ-Χ2Θ) και Α.Τ.Δ. Α 1052665 ΕΞ 2024/02-05-2024 (ΑΔΑ: 9ΩΝΚ46ΜΠ3Ζ-ΩΕ5),
6. Τη με αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1036549 ΕΞ 2023/17-03-2023 Πρόσκληση για τη διενέργεια Προκαταρκτικής Διαβούλευσης του σχεδίου της διακήρυξης για την ανάθεση Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών με τίτλο: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ».
7. Τη με αρ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1039436 ΕΞ 2024/03-04-2024 Πρόσκληση για τη διενέργεια Προκαταρκτικής Διαβούλευσης του σχεδίου της διακήρυξης για την ανάθεση Σύμβασης Παροχής Υπηρεσιών με τίτλο: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ»
8. Το με αριθ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1047181 ΕΞ 2024/22-04-2024 έγγραφο της Διεύθυνσης Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών, με το οποίο διαβιβάστηκαν προς τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών, τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης και τη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού της Α.Α.Δ.Ε. τα υποβληθέντα σχόλια/παρατηρήσεις που προέκυψαν στο πλαίσιο της υπ' αριθ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1039436 ΕΞ 2024 πρόσκλησης προκαταρκτικής διαβούλευσης,
9. Το με αρ. πρωτ. Δ.ΕΞΥ. 1058517 ΕΞ 2024/ 22-05-2024(Ορθή Επανάληψη 23-05-2024) τεκμηριωμένο αίτημα της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (ΑΔΑΜ: 24REQ15390896/09-09-2024),
10. Το υπ. αρ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α2 1100292 ΕΞ 2024 ΕΞ 2024/10-09-2024 έγγραφο ως έγκριση του πρωτογενούς αιτήματος (ΑΔΑΜ: 24REQ015398138/10-09-2024),
11. Την έγκριση του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. για τη σκοπιμότητα της δαπάνης (αρ. πρωτ. 35/02-07-2024),
12. Τη Δημόσια Διαβούλευση στον ιστότοπο <http://www.eprocurement.gov.gr> που έληξε στις 19-04-2024 με την υποβολή σχολίων (2024ΔΙΑΒ28119),
13. Τη με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079170 ΕΞ 2024 ΕΞ 2024/05-07-2024 έγκριση ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης (ΑΔΑ: Ρ1ΓΙ46ΜΠ3Ζ-6ΧΗ, ΑΔΑΜ: 24REQ015391048) για τα έτη 2029 – 2033 και η με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079210 ΕΞ 2024/08-07-2024 βεβαίωση επί της απόφασης πολυετούς έγκρισης στον τακτικό προϋπολογισμό της Α.Α.Δ.Ε. για τα έτη 2029 – 2033 (ΑΔΑ: ΨΟΓΧ46ΜΠ3Ζ-ΤΒΑ)για τη δέσμευση της σχετικής πίστωσης για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης.
14. Το με αρ. πρωτ. Α.Τ.Υ.Ε. Α.Α.Δ.Ε. 1078473 ΕΞ 2024/05-07-2024 έγγραφο του Αυτοτελούς Τμήματος Υποστήριξης και Ελέγχου της Γ.Δ.Ο.Υ. σχετικά με τον έλεγχο του σχεδίου διακήρυξης.
15. Τη με αρ. πρωτ. 127165 ΕΞ 2024/06-09-2024 Έγκριση του σχεδίου διακήρυξης από την Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ) για το Υποέργο Α/Α 1«ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» του Έργου «Βελτίωση και επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της ΑΑΔΕ»(Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149138) της Δράσης 16291.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **23/10/2024 και ώρα 15:00**.

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr) <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/356823>.

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 12/09/2024 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό:356823 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 <https://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/prokiryxεις-diagonismoι>.

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. η με αρ. 550389-2024 Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ: 24PROC015417914/13-09-2024), όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
3. η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ	ΕΕΕΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV	ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI	ΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ Ε.Ε. ΛΟΓΩ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΗΣ ΡΩΣΙΑΣ ΠΟΥ ΑΠΟΣΤΑΘΕΡΟΠΟΙΟΥΝ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΥΚΡΑΝΙΑ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX	ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ X	ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ ΤΑΑ

4. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΟΠΣ 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 **δεκαπέντε (15) ημέρες** πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε

υποβάλλονται με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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

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

β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

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

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

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

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα, σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής 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.

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

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α'13), που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του

Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

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

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

Η περ. 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 συμμετοχής και καλής εκτέλεσης (εγγυοδοτική παρακαταθήκη) συστήνονται σύμφωνα με την ειδική νομοθεσία που διέπει αυτό και ειδικότερα βάσει του άρθρου 4 του π.δ/τος της 30 Δεκεμβρίου 1926/3 Ιανουαρίου 1927 ("Περί συστάσεως και αποδόσεως παρακαταθηκών και καταθέσεων παρά τω Ταμείω Παρακαταθηκών και Δανείων"). Βλ. στο με αρ. πρωτ. 2756/23-5-2017 έγγραφο της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. (ΑΔΑ: 7ΝΣΡΟΞΤΒ-975).

Σχετικά υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών δίδονται στο Παράρτημα VIII: 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 Παράρτημα Χ 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, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτουσες αρχές επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

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

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) στο διαγωνισμό, δεν μπορεί επί ποινή αποκλεισμού να μετέχει σε περισσότερα του ενός σχήματα διαγωνιζομένων (σε περισσότερες από μία προσφορές).

Η συμμετοχή στο 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 (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής ποσοστού 2% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, με ανάλογη στρογγυλοποίηση, ήτοι ποσού **τριακοσίων πενήντα τεσσάρων χιλιάδων οκτακοσίων τριάντα οκτώ ευρώ και εβδομήντα ενός λεπτών (354.838,71 €)**, μη συνυπολογιζόμενων των δικαιωμάτων προαίρεσης.

Η εν λόγω επιστολή θα συνταχθεί με βάση τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.1.5 Εγγυήσεις «Εγγυήσεις» της παρούσας διακήρυξης. Σχετικό υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής συμμετοχής παρέχεται στο Παράρτημα VIII ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ της παρούσας διακήρυξης.

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 **22/11/2025**, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

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

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

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

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

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

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

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

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

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

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

2.2.3.3 Δεν εφαρμόζεται, τηρείται για λόγους αριθμησης.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού). Οι υποχρεώσεις της παρούσης αφορούν τις ανώνυμες εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά αυτοτελώς ή ως μέλη ένωσης ή που συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο άλλου νομικού προσώπου που υποβάλλει προσφορά ή νομικά πρόσωπα της αλλοδαπής που αντιστοιχούν σε ανώνυμη εταιρεία.

Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής: α) οι εισηγμένες στα χρηματιστήρια κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες, β) οι εταιρείες, τα δικαιώματα ψήφου των οποίων ελέγχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις επενδύσεων (investment firms), εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού (asset/fund managers) ή εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών (private equity firms), υπό την προϋπόθεση ότι οι τελευταίες αυτές εταιρείες ελέγχουν, συνολικά ποσοστό που υπερβαίνει το εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) των δικαιωμάτων ψήφων και είναι εποπτευόμενες από Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς ή άλλες αρμόδιες χρηματοοικονομικές αρχές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ο.Ο.Σ.Α.

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

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

παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

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

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

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

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

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

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

Στην περίπτωση που, κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπό του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β' αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε, κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας (οψιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από την αναθέτουσα αρχή, κατά τη σύνταξη του σχεδίου απόφασής της και εξετάζονται από την Επιτροπή. Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες εξέτασης και επανεξέτασης των επανορθωτικών μέτρων ρυθμίζονται αναλυτικά στην ως άνω υπουργική απόφαση.

2.2.3.9. 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.

2.2.3.10. Απαγορεύεται η ανάθεση της παρούσας σύμβασης, σε:

- α) Ρώσο υπήκοο ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που έχει την έδρα του στη Ρωσία·
- β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του 50 % οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσα παραγράφου· ή
- γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

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

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

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

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

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, κάθε μέλος πρέπει να είναι εγγεγραμμένο στα οικεία επαγγελματικά μητρώα που τηρούνται στην Ελλάδα ή στη χώρα εγκατάστασής τους για επαγγελματική δραστηριότητα που καλύπτει μέρος ή συνολικά το αντικείμενο της σύμβασης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών των τελευταίων τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, μεγαλύτερο ή ίσο με το 150% του προϋπολογισμού άνευ ΦΠΑ και μη περιλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης.

Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος γενικός ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές

χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με το 150% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση έργου άνευ ΦΠΑ και μη περιλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης.

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

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

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

α) να έχουν εκτελέσει ή/και ολοκληρώσει επιτυχώς, την τελευταία τριετία από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, **αθροιστικά:**

- i. Τρεις (3) μελέτες εκτίμησης αντίκτυπου προστασίας δεδομένων κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 35 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ) και του άρθρου 65 του ν.4624/2019, όπως ισχύει. Οι εν λόγω εκτιμήσεις αντίκτυπου θα πρέπει να έχουν εκπονηθεί για Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού Τομέα και ενδέχεται να επιφέρουν υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.
- ii. Ένα (1) έργο, με αντικείμενο την ανάπτυξη Ψηφιακής Πλατφόρμας για την παρακολούθηση και διαχείριση διαδικασιών η οποία διαλειτουργεί με τρίτα συστήματα, διαθέτει μηχανισμό και εργαλεία οπτικοποίησης καθώς και μηχανισμό εξωστρέφειας και ανάδρασης με τους εξωτερικούς χρήστες, συνολικού προϋπολογισμού άνω του 1.000.000,00€ προ ΦΠΑ.
- iii. Ένα (1) έργο σχεδιασμού και ανάπτυξης διαδικτυακού τόπου (enterprise portal) ηλεκτρονικών υπηρεσιών με εφαρμογή μεθοδολογίας «design thinking» το οποίο να περιλαμβάνει σχεδιασμό και υλοποίηση προφίλ χρηστών (personas), καθώς και διαδρομών χρηστών (journeys) με σκοπό την βελτίωση της εμπειρίας χρήστη.
- iv. Ένα (1) έργο για την παροχή υπηρεσιών για τον σχεδιασμό νέων διαδικασιών και διεργασιών καθώς και σχεδίου εφαρμογής αυτών.
- v. Ένα (1) τουλάχιστον έργο με αντικείμενο ή μέρος αντικειμένου τον σχεδιασμό και λειτουργία πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης με υποστήριξη δύο (2) τουλάχιστον καναλιών εξυπηρέτησης από τα εξής:
 - o Voice
 - o Web Chat
 - o IVR
 - o Ψηφιακοί Βοηθοί για Αυτοματοποιημένο Self Service σε έργα εξυπηρέτησης (Voice Bot και ChatBot)

Το πολυκαναλικό κέντρο εξυπηρέτησης θα πρέπει να βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία για περισσότερο από ένα (1) έτος.

Επιπρόσθετα, ο οικονομικός φορέας οφείλει να αποδείξει με την κατάλληλη τεκμηρίωση, αποδεδειγμένη εμπειρία σε:

- Λειτουργία συστημάτων πολυκαναλικού contact center σε περιβάλλον cloud ή/και σε υποδομές Microsoft Azure, ίδιες ή παρόμοιες με της ΓΓΠΣ όπως περιγράφονται στο παράρτημα II, ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.
- Σχεδιασμό και υλοποίηση συστήματος διαχείρισης αιτημάτων ή CRM ή συστημάτων λογισμικού με χρήση Workflow Management.

Ειδικότερα, το ως άνω έργο θα πρέπει να αφορά σε λύση κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud (Public Cloud) και να συμμορφώνεται με τις τεχνικές και επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του.

- vi. **Τουλάχιστον δύο (2) συμβάσεις παροχής υπηρεσιών Οργανωμένου Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εισερχόμενων, εξερχόμενων κλήσεων ελάχιστης διάρκειας δώδεκα (12) μηνών η κάθε μια, για εταιρείες ή οργανισμούς που εκτελούν τουλάχιστον 3.000.000 κλήσεις κατ' έτος.**
- vii. Τουλάχιστον μία (1) σύμβαση με αντικείμενο την εξυπηρέτηση εισερχόμενων κλήσεων και ηλεκτρονικών αιτημάτων του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού Τομέα με μέσο όρο 10.000 κλήσεις ημερησίως.

Σημειώνεται ότι τα ως άνω Έργα των κατηγοριών vi. και vii. που αφορούν σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου δεν θεωρούνται παρεμφερή.

- viii. Μία (1) σύμβαση ή μέρος σύμβασης με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών τεχνικής, διοικητικής και διαχειριστικής υποστήριξης ή/και σχεδιασμού και συντονισμού δράσεων έργου Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού φορέα με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο της παρούσας, ήτοι την εξυπηρέτηση πολιτών.
- ix. Τρία (3) έργα ή μέρος έργων προϋπολογισμού αθροιστικά ίσο με το 100% του ενδεικτικού προϋπολογισμού άνευ ΦΠΑ (δεν συμπεριλαμβάνεται το ποσό της προαίρεσης) του Πακέτου Εργασίας 4: Ενέργειες ενημέρωσης και επικοινωνίας που να καλύπτουν αθροιστικά όλα τα παρακάτω συναφή αντικείμενα:
 - 1. Εκπόνηση επικοινωνιακής στρατηγικής ή/ και σχεδίου δράσεων επικοινωνίας,
 - 2. Σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων προβολής σε ΜΜΕ, διαδίκτυο, τύπο (π.χ. τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπα, sites, κλπ),
 - 3. Σχεδιασμός και παραγωγή δημιουργικών εργασιών για έντυπες, ψηφιακές και οπτικοακουστικές παραγωγές,
 - 4. Διοργάνωση εκδηλώσεων ή/και ημερίδων ή/και συνεδρίων,
 - 5. Πανελλαδική έρευνα με ατομικές συνεντεύξεις με στελέχη φορέων του δημοσίου ή ευρύτερου δημόσιου τομέα ή/ και έρευνα κοινής γνώμης.

Επισημαίνεται ότι δύναται ένα έργο να καλύπτει περισσότερες από μία από τις ως άνω απαιτήσεις. Για λόγους ανάπτυξης του ανταγωνισμού και για λόγους ενίσχυσης της συμμετοχής στο διαγωνισμό θα ληφθούν υπόψη στοιχεία συμβάσεων που έχουν εκτελεσθεί έως και δύο (2) έτη πριν από την τελευταία τριετία από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας οικονομικών φορέων, οι ως άνω προϋποθέσεις δύναται να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

β) να διαθέτουν ομάδα έργου η οποία να έχει την κάτωθι τεχνική ικανότητα:

Στο έργο θα πρέπει να οριστεί ένας **Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου** για το σύνολο του έργου, με τα ακόλουθα προσόντα:

- κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής ή Διοίκησης από ίδρυμα της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
- κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής ή Διοίκησης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
- να διαθέτει 10ετή επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου του σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση ή/και υλοποίηση έργων,

- Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου.
- **Ένας (1) Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου** , με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση ή/και υλοποίηση έργων σε ένα ή περισσότερα από τα κάτωθι γνωστικά αντικείμενα:
 - ο Στρατηγικός ή/και επιχειρησιακός σχεδιασμός φορέων του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα,
 - ο Ανάλυση δεδομένων σε συγχρηματοδοτούμενα έργα (εθνικά ή ευρωπαϊκά έργα),
 - ο Διαχείριση ή/και συντονισμός έργων δημοσίου ή/και ευρύτερου δημόσιου τομέα.
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Οικονομικής Διαχείρισης Έργου**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ή/και διδακτορικού διπλώματος της ημεδαπής ή της αλλοδαπής στον τομέα των οικονομικών ή της διοίκησης,
 - 8ετή επαγγελματική εμπειρία στην οικονομική διαχείριση ή/ και στη διαχείριση και διοίκηση έργων,
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Διοίκηση Επιχειρήσεων της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ετών
 - Να έχει διατελέσει Υπεύθυνος Έργου σε ένα (1) έργο Ανάπτυξης Πλατφόρμας για την Αυτοματοποίηση Επιχειρησιακών διαδικασιών με συμβατική αξία τουλάχιστον 300.000€
- **Ένας (1) Έμπειρος Αναλυτής Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
 - Να έχει τετραετή (4ετή) εξειδικευμένη εμπειρία αθροιστικά στα κατωτέρω γνωστικά αντικείμενα:
 - ο Αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών
 - ο Διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
- **Δύο (2) Αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών
 - Να έχει διετή (2ετή) εξειδικευμένη εμπειρία αθροιστικά στα κατωτέρω γνωστικά αντικείμενα:
 - ο Αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών

- Διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
- **Δύο (2) Μέλη σύμβουλοι παρακολούθησης και ελέγχου της εξυπηρέτησης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - βετή επαγγελματική εμπειρία στη συμβουλευτική υποστήριξη ή/και διοίκηση έργων δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα και ειδική εμπειρία στην οργάνωση και λειτουργική υποστήριξη έργων διαχείρισης τηλεφωνικών κέντρων και εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη
- **Ένας (1) Έμπειρος Σύμβουλος Φορολογικών Θεμάτων**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε φορολογικά θέματα
 - Συμμετοχή σε τουλάχιστον δύο έργα που να αφορούν οργάνωση ή/και αναδιοργάνωση ή/και απλούστευση φορολογικών διαδικασιών
- **Ένα (1) Μέλος Οικονομικής Διαχείρισης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής στον τομέα των οικονομικών ή της λογιστικής,
 - Να διαθέτει τουλάχιστον 5ετή εμπειρία σε οικονομικά ή λογιστικά ζητήματα.
- **Ένας (1) Έμπειρος Σύμβουλος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Πληροφορική ή/και την Διοίκηση Επιχειρήσεων της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον τρία (3) έργα ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες και έργα ψηφιακού μετασχηματισμού οργανισμών του δημοσίου.
- **Τρία (3) Μέλη – Σύμβουλοι Διοικητικής Παρακολούθησης Έργου**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Τουλάχιστον ένας να είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση και στο συντονισμό έργων.
- **Ένας (1) Σύμβουλος Στρατηγικού Σχεδιασμού και Επικοινωνίας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε θέματα στρατηγικού σχεδιασμού και επικοινωνίας.
- **Ένα (1) Μέλος Διοικητικής Υποστήριξης και Επικοινωνίας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε θέματα επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Τεχνικών Υποδομών Συστημάτων**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - **Κάτοχος πτυχίου** ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Πληροφορική ή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,

- Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών
 - Να έχει διατελέσει Υπεύθυνος ή Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου σε πέντε (5) ή παραπάνω έργα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής / Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος Πληροφορικής ή Θετικής ή Τεχνολογικής Κατεύθυνσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ετών σε ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα σε αντίστοιχο ρόλο, με αντικείμενο τον σχεδιασμό ή/ και την ανάπτυξη λογισμικού
- **Δύο (2) Στελέχη Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οχτώ (8) ετών
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον τρία (3) έργα Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο τον σχεδιασμό ή/ και την ανάπτυξη λογισμικού
- **Ένας (1) Ειδικός Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον δέκα (10) έργα, στο πεδίο της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων
 - Να διαθέτει πιστοποίηση ISO/IEC 27001 Lead Auditor, καθώς και κατ' ελάχιστον δύο (2) από τις ακόλουθες πιστοποιήσεις:
 - Certified Information Security Auditor (CISA)
 - Certified Information Security Manager (CISM)
 - Certified Data Privacy Solutions Engineer (CDPSE)
 - Certified Information Privacy Manager (CIPM)
- **Ένας (1) Ειδικός Σχεδιαστής Εμπειρίας Χρήστη (UX Designer), με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής
 - Να έχει τουλάχιστον πενταετή (5ετή) επαγγελματική εμπειρία στο σχεδιασμό και υλοποίηση της εμπειρίας χρήστη (UX).
- **Ένας (1) Υπεύθυνος προβολής και δημοσιότητας, με τα ακόλουθα προσόντα:**
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ή/και διδακτορικού διπλώματος της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,

- 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε δράσεις επικοινωνίας εκ της οποίας τουλάχιστον 5 έτη στη διαχείριση και διοίκηση έργων επικοινωνίας.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Στρατηγικού Σχεδιασμού προβολής και δημοσιότητας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - βετή επαγγελματική εμπειρία σε δράσεις δημοσιότητας κατά τη διάρκεια της οποίας να έχει συμμετάσχει σε αντίστοιχη θέση με την παρούσα σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο την εξυπηρέτηση πολιτών.
- **Τρία (3) μέλη Στρατηγικού Σχεδιασμού και πλάνου Μέσων προβολής και δημοσιότητας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Τουλάχιστον δύο (2) μέλη της ομάδας να διαθέτει 5ετή επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό και εκτέλεση πλάνου επικοινωνίας στα ΜΜΕ.
- **Ένας (1) Κειμενογράφος**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχετικό με τη θέση αντικείμενο,
 - Να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο την εξυπηρέτηση πολιτών.
- **Δυο (2) Digital Experts προβολής και δημοσιότητας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Τουλάχιστον ένα (1) μέλος να είναι κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας να διαθέτει Google Certification στις ενότητες Search, Display και Video ή αντίστοιχο,
 - να έχουν 5ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχετικό με τη θέση αντικείμενο.
- **Δύο (2) Γραφίστες**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - να είναι κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής σε συναφές αντικείμενο,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχετικό με τη θέση αντικείμενο (ήτοι γραφιστικές υπηρεσίες)
 - Να έχουν συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο την εξυπηρέτηση πολιτών.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Διοργάνωσης προωθητικών δράσεων και εκδηλώσεων**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία στη διοργάνωση εκδηλώσεων .
- **Ένα (1) Μέλος διοργάνωσης προωθητικών δράσεων και εκδηλώσεων**, με τα ακόλουθα προσόντα:

- κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής με πτυχίο ειδικότητας στην επικοινωνία ή/και στα ΜΜΕ,
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία στη διοργάνωση εκδηλώσεων.
- **Δύο (2) Μέλη διαχείρισης ψηφιακών καναλιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Τουλάχιστον ένα εκ των δύο μελών να είναι κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Τουλάχιστον ένα εκ των δύο μελών να διαθέτει 3ετή επαγγελματική εμπειρία.
- **Ένας (1) Υπεύθυνος υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία, με προϋπηρεσία (τουλάχιστον 3 ετών) σε διαχείριση και οργάνωση έργων τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης οργανισμών - επιχειρήσεων με τουλάχιστον 1.000.000 πελάτες και
 - να έχει διαχειριστεί επιτυχώς τα έργα αυτά, σύμφωνα τα παραδοτέα που έχουν υποβληθεί ή με ενυπόγραφή επιστολή των φορέων που το πιστοποιούν,
 - καλή γνώση της Αγγλικής και γνώσεις χειρισμού Η/Υ.
- **Ομάδα έργου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού** που να αποτελείται τουλάχιστον από τα ακόλουθα στελέχη:
 - Ένας Supervisor για τους εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) – ομάδα έργου,
 - Ένας Team Leader ανά 15 εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) - ομάδα έργου,

Όλα τα μέλη της ανωτέρω ομάδας έργου λειτουργίας δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού θα πρέπει να έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- να ομιλεί άπταιστα την ελληνική γλώσσα,
- να έχει ελάχιστη προϋπηρεσία ενός (1) έτους σε αντίστοιχα έργα,
- να έχει -τουλάχιστον- απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής, καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας και γνώσεις χειρισμού Η/Υ,
- γνώσεις υποστήριξης λειτουργιών Back Office

- **Δύο (2) μέλη ομάδας έργου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχοι πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής,
 - Επαγγελματική εμπειρία στην οργάνωση και λειτουργική υποστήριξη έργων διαχείρισης τηλεφωνικών κέντρων και εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη.

Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας οικονομικών φορέων, οι ως άνω προϋποθέσεις της ομάδας έργου δύνανται να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου δύνανται να απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή σύμβαση ανεξάρτητων υπηρεσιών, η οποία είναι σε ισχύ, ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς. Στην τελευταία αυτή περίπτωση θεωρούνται ίδιοι πόροι του οικονομικού φορέα και όχι τρίτοι δανειζόντες και δεν απαιτείται εκ μέρους τους η υποβολή ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων.

Οι τίτλοι σπουδών των Μελών της Ομάδας Έργου, μπορούν να προέρχονται από εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ελλάδας ή ισότιμα της αλλοδαπής με νόμιμη αναγνώριση του τίτλου σπουδών.

Όπου απαιτείται μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών, είναι αποδεκτός ο ενιαίος και αδιάσπαστος τίτλος σπουδών μεταπτυχιακού επιπέδου (integrated master) - από εκπαιδευτικά ιδρύματα όπου αυτός χορηγείται - σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 46 του ν. 4485/2017 (Α'114).

γ) αναφορικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του κοινού από τους εκπροσώπους 1^{ου} επιπέδου, ο υποψήφιος οικονομικός φορέας απαιτείται επιπλέον:

- i. Να διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό τουλάχιστον 1.500 ατόμων, το οποίο θα είναι νόμιμα απασχολούμενο και ασφαλισμένο (με δυνατότητα και απομακρυσμένης εργασίας). Να έχει τη δυνατότητα διάθεσης του απαραίτητου προσωπικού για την εκτέλεση των απαιτούμενων υπηρεσιών,
- ii. Να διαθέτει «Πλάνο Επιχειρηματικής Συνέχειας» (Business Continuity Plan).

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι ανωτέρω προϋποθέσεις γ)i και γ)ii πρέπει να καλύπτονται στο σύνολό τους από τουλάχιστον ένα μέλος της ένωσης.

Σημειώνεται ότι δεν επιτρέπεται αλλαγή του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου, εκτός εάν η Αναθέτουσα Αρχή συμφωνήσει διαφορετικά. Εάν για κάποια αιτία πέρα από τον εύλογο έλεγχο του Αναδόχου, παραστεί ανάγκη αντικατάστασης του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Έργου, ο Ανάδοχος φροντίζει για την αντικατάστασή του με άτομο αντίστοιχων ή ανώτερων προσόντων.

Κατά την εκτέλεση της 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 της 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 δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες από την προτεινόμενη ημερομηνία αντικατάστασης του στελέχους. Σε έκτακτες περιπτώσεις αντικατάστασης μελών (π.χ. λόγω αποχώρησης του μέλους από το δυναμικό του αναδόχου) το ανωτέρω αίτημα υποβάλλεται το συντομότερο δυνατόν από τον ανάδοχο. Εφ' όσον η Αναθέτουσα Αρχή συναινεί στις προτεινόμενες αλλαγές θα ενημερώνει γραπτώς τον Ανάδοχο.

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

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με:

- Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας **ISO 9001:2015** ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό-
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό **ΕΛΟΤ: 1435:2009** "Υπηρεσίες επικοινωνίας – Απαιτήσεις για παρόχους" ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης Συστήματος Ασφάλειας πληροφοριών **ISO 27001:2013** ή άλλο ισοδύναμο (Πρότυπο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών), διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό.

- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης **ISO 22301 : 2019** ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας οικονομικών φορέων, οι ως άνω απαιτήσεις πρέπει να καλύπτονται από τα μέλη της ένωσης ως εξής:

- Το σύνολο των μελών της ένωσης θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα κατά **ISO 9001:2015** και **ISO 27001:2013** (ή κατά ισοδύναμα πρότυπα),
- Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει το Πρότυπο **ISO 22301 : 2019** ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.
- Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει το Πρότυπο **ΕΛΟΤ: 1435:2009** ή ισοδύναμο αυτού για τις Υπηρεσίες Επικοινωνίας- Απαιτήσεις για παρόχους.

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη, σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008. 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 σ' του Μέρους II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6 της παρούσας, αποτελούν τρίτους, στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται ο οικονομικός φορέας και απαιτείται η υποβολή διακριτών ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα.

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

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΟΠΣ 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. Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι ή εφόσον τους ζητηθεί, από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.9.2 Α.

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

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: **α)** έχουν δικαίωμα συμμετοχής στην παρούσα διαδικασία σύμφωνα με το άρθρο 2.2.1 **β)** δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και **γ)** 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 ΙΙΙ, 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, συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1 και λειτουργεί μόνο ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη.

Το ΕΕΕΣ φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Αν στο διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της ημερομηνίας υπογραφής του ΕΕΕΣ και της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών έχουν επέλθει μεταβολές στα δηλωθέντα

στοιχεία, εκ μέρους του, στο ΕΕΕΣ, ο οικονομικός φορέας αποσύρει την προσφορά του, χωρίς να απαιτείται απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Στη συνέχεια μπορεί να την υποβάλει εκ νέου με επίκαιρο ΕΕΕΣ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

β. εάν τα μέτρα κρίθηκαν ως επαρκή ή μη επαρκή, επισυνάπτοντας την απόφαση της περ. α με βάση την οποία έχουν κριθεί τα συγκεκριμένα μέτρα αυτοκάθαρσης. Περαιτέρω, δηλώνεται εάν η ως άνω απόφαση

έχει καταστεί «δεσμευτική», με την έννοια ότι, είτε δεν έχουν ασκηθεί τα προβλεπόμενα μέσα έννομης προστασίας είτε ασκήθηκαν και έχει εκδοθεί σχετική απόφαση.

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

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

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

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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

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. **Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και το χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.2 της παρούσας, από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στο φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου».**

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.

Περαιτέρω οι οικονομικοί φορείς νομικά πρόσωπα ή οντότητες που έχουν την εγκατάστασή τους στην Ελλάδα προσκομίζουν ένορκη βεβαίωση, κατ' εφαρμογή του άρθρου 80 παρ. 2 του ν.4412/2016 περί μη έκδοσης αμετάκλητης ποινικής απόφασης επιβολής εις βάρος τους κυρώσεων του άρθρου 134 του ν.5090/2024 (Α'30). Επισημαίνεται ότι αυτή αποτελεί επαρκή απόδειξη περί του ότι δεν εμπίπτει σε καμία από τις περιπτώσεις των αδικημάτων δωροδοκίας που αναφέρονται στο άρθρο 73 παρ. 1, καθώς δεν έχει ακόμη προβλεφθεί η τήρηση ποινικού μητρώου για τα νομικά πρόσωπα ή οντότητες, ούτε η έκδοση ισοδύναμου με το απόσπασμα ποινικού μητρώου εγγράφου.

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. Επιπλέον 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 καταβάλλει 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 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής σε βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

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

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

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

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

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

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

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

Ειδικότερα:

- Όσον αφορά στις **εγκατεστημένες στην Ελλάδα ανώνυμες εταιρείες** υποβάλλεται πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές και αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα

στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Κατά το στάδιο κατακύρωσης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση ότι δεν πρόκειται για 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.

ζ) για την παράγραφο 2.2.3.10, υποβάλλεται από τον προσωρινό ανάδοχο, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά κατακύρωσης, υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι καταστάσεις ρωσικής εμπλοκής που περιγράφονται στην εν λόγω παράγραφο (υπόδειγμα του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης περιλαμβάνεται στο Παράρτημα XII της παρούσας Διακήρυξης). Η υπεύθυνη δήλωση

υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

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 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.ΜΗ.

Οικονομικοί φορείς που έχουν οικονομικό σκοπό και δεν έχουν την εμπορική ιδιότητα, και συνεπώς δεν είναι υπόχρεοι εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ. (π.χ. μη κερδοσκοπικά σωματεία του άρθρου 78 ΑΚ, ΕΛΚΕ Πανεπιστημίων) αποδεικνύουν την καταλληλότητα για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας με κάθε πρόσφορο μέσο (ενδεικτικά καταστατικό, κωδικό άσκησης δραστηριότητα από ΑΑΔΕ).

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 και αναφορικά με τον μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

Ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών, των τριών (3) τελευταίων ετών στις περιπτώσεις όπου η δημοσίευσή τους είναι υποχρεωτική σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Σε περίπτωση που σύμφωνα με την νομοθεσία ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται σε δημοσίευση ισολογισμού, τότε θα πρέπει να υποβάλλει υπεύθυνη δήλωση για τον κύκλο εργασιών συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.). Ομοίως σε περίπτωση που δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί η δημοσίευση του ισολογισμού του τελευταίου οικονομικού έτους υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.) για το έτος αυτό.

Επιχειρήσεις που λειτουργούν ή ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα για χρονικό διάστημα που δεν επιτρέπει την έκδοση κατά νόμο τριών ισολογισμών, υποβάλλουν τους ισολογισμούς που έχουν εκδοθεί και τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν κατά το διάστημα αυτό (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.).

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά, τα ανωτέρω δικαιολογητικά προσκομίζονται για κάθε μέλος της ένωσης ξεχωριστά.

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. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν: (α) για την παράγραφο 2.2.6 (α), κατάλογο των κυριότερων, συναφών έργων, από 01/01/2021 έως και την ημερομηνία δημοσίευσης της παρούσας, σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)

όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:

- Αν οι αποδέκτες των συμβάσεων υπηρεσιών είναι αναθέτουσες αρχές, η παροχή των παραπάνω υπηρεσιών αποδεικνύεται με σχετικές βεβαιώσεις ή πρωτόκολλα οριστικής παραλαβής ή πιστοποιητικά τα οποία έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή, στα οποία περιγράφεται το αντικείμενο της σύμβασης και αναφέρεται ο χρόνος υλοποίησής της και βεβαιώνεται ότι αυτή εκτελέστηκε έντεχνα και εντός των εγκεκριμένων χρονοδιαγραμμάτων. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατό, Υπεύθυνη Δήλωση του προσφέροντος και προσκόμιση της σχετικής έγγραφης σύμβασης, των τιμολογίων και των τεκμηριωτικών στοιχείων πληρωμής.
- Αν ο αποδέκτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση είτε του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο, είτε του υποψηφίου οικονομικού φορέα, συνοδευόμενη από αντίγραφο της σύμβασης ή του σχετικού παραστατικού. Εφόσον δεν είναι δυνατή η προσκόμιση των παραπάνω, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα, στην οποία αναφέρεται ο λόγος για τον οποίο δεν κατέστη εφικτή η προσκόμιση των παραπάνω δικαιολογητικών και η οποία συνοδεύεται από αντίγραφο του τιμολογίου και, εφόσον υφίσταται, της σχετικής σύμβασης.

(β) για την παράγραφο 2.2.6 (β), πίνακα των στελεχών, υπεργολάβων και εξωτερικών συνεργατών που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας) ή επωνυμία υπεργολάβου/εξωτερικού συνεργάτη	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Αρμοδιότητες/ Καθήκοντα	Προσόντα στελέχους	A/M

Ο Οικονομικός Φορέας, συμπληρωματικά με τους παραπάνω Πίνακες, θα πρέπει να καταθέσει, επί ποινή αποκλεισμού:

- Αντίγραφα αιτούμενων τίτλων σπουδών και πιστοποιήσεων των μελών που συμμετέχουν στην ομάδα έργου.
- Κατάσταση προσωπικού θεωρημένης από την Επιθεώρηση Εργασίας / κατάσταση προσωπικού που διατίθεται μέσω του πληροφοριακού συστήματος ΕΡΓΑΝΗ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ή/και συμβάσεις εξαρτημένης εργασίας ή/και ανεξάρτητων υπηρεσιών κατά την έννοια του άρθρου 39 παρ. 9 του Ν. 4387/2016 (Α 85) κ.α. των μελών που συμμετέχουν στην ομάδα έργου.
- Αποδεικτικά εμπειρίας, εάν αυτά δεν είναι δυνατόν να προσκομιστούν, υπεύθυνες δηλώσεις για την επαγγελματική ενασχόληση και εμπειρία για τη θέση που καταλαμβάνουν στην ομάδα έργου.
- Σε περίπτωση που τα προτεινόμενα μέλη της Ομάδας Έργου είναι 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.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλει κοινή προσφορά, τα ανωτέρω δικαιολογητικά προσκομίζονται για κάθε μέλος της ένωσης οικονομικών φορέων, αλλά σε κάθε περίπτωση το ανωτέρω κριτήριο αρκεί να πληρείται από τα μέλη της ένωσης σωρευτικά

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

- Το Πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό ΕΛΟΤ: 1435:2009 “Υπηρεσίες επικοινωνίας – Απαιτήσεις για παρόχους” ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης Συστήματος Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013 ή άλλο ισοδύναμο (Πρότυπο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών), διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 22301 : 2019 ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

Εάν ο οικονομικός φορέας δεν διαθέτει τέτοια ή ισοδύναμα πρότυπα από οργανισμούς εδρεύοντες σε κράτη-μέλη, προσκομίζει υπεύθυνη δήλωση με την οποία εξηγεί τους λόγους και διευκρινίζει ποια άλλα αποδεικτικά μέσα μπορούν να προσκομιστούν όσον αφορά τα συστήματα ή 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 Β.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

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

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

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

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

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

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
ΟΜΑΔΑ Α Μεθοδολογική Προσέγγιση Υλοποίησης του υπό ανάθεση έργου			
A1	Καταλληλότητα μεθοδολογικής προσέγγισης και βαθμός προσαρμογής στις ειδικές απαιτήσεις και προδιαγραφές του αντικειμένου της παρούσας διακήρυξης. Σαφήνεια και πληρότητα της προσφοράς ως προς την κατανόηση του αντικειμένου και των απαιτήσεων και ιδιαιτεροτήτων της παρούσας διακήρυξης.	20%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος 1 (Οι απαιτήσεις του κριτηρίου αναλύονται ανά δράση ανά Πακέτο Εργασίας του Παραρτήματος Ι)
A2	Προτάσεις υλοποίησης του έργου και εφαρμογής τους στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.	30%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος 1 (Οι απαιτήσεις του κριτηρίου αναλύονται ανά δράση ανά Πακέτο Εργασίας του Παραρτήματος Ι)
A3	Αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος 1 (Οι απαιτήσεις του κριτηρίου

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
			αναλύονται ανά δράση ανά Πακέτο Εργασίας του Παραρτήματος Ι)
A4	Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας του οικονομικού φορέα και Προτάσεις αντιμετώπισης έκτακτων συμβάντων των <u>υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)</u>	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος 1 (Παράρτημα Ι, Πακέτο Εργασίας 5 - Δράση 5.1: <u>Υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου - 5.1.1 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)</u>)
A5	Άδειες χρήσης Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος 1 (Παράρτημα Ι, Πακέτο Εργασίας 2 - Δράση 2.1: Έτοιμο Λογισμικό, 2.1.1 Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel OC)
A6	Άδειες χρήσης Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος 1 (Παράρτημα Ι, Πακέτο Εργασίας 2 - Δράση 2.1: Έτοιμο Λογισμικό, 2.1.2 Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ)
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Α		90%	
ΟΜΑΔΑ Β Οργάνωση και λειτουργία του Οικονομικού Φορέα			
B1	Οργάνωση και διοίκηση Ομάδας Έργου. Καταλληλότητα της προτεινόμενης δομής και συσχέτιση μελών της Ομάδας Έργου με συγκεκριμένες δράσεις και παραδοτέα της Σύμβασης	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Β της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος 1.
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Β		10%	
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100%	

Επεξήγηση Κριτηρίων

ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ Α: Μεθοδολογική Προσέγγιση Υλοποίησης του υπό ανάθεση έργου, το οποίο αποτελείται από τα ακόλουθα επιμέρους κριτήρια:

- Κατανόηση και αξιολόγηση των ιδιοτήτων του έργου. Η διατύπωση κατάλληλων και σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων με εξατομικευμένη χρήση και εφαρμογή στις απαιτήσεις του έργου.
- Τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα ανά πακέτο εργασίας με τεκμηρίωση της αλληλεπίδρασης μεταξύ τους και μεταξύ των επιμέρους δράσεων.
- Διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών (Εφαρμογή Μεθοδολογιών και Συστημάτων Διαχείρισης και

Διασφάλισης της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών).

- Περιγραφή των Τεχνικών Μέσων και των Μεθοδολογικών Εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν για την Υλοποίηση του Έργου.
- Χρονικός Προγραμματισμός των Ενεργειών του Έργου.

Κριτήριο A1: Κρίνεται η σαφήνεια και η πληρότητα της προσφοράς του Υποψηφίου Αναδόχου της μεθοδολογίας που θα εφαρμόσει σε όλα τα στάδια εκτέλεσης, ως προς την καταλληλότητα της εφαρμογής της σε σχέση με τις ειδικές απαιτήσεις υλοποίησης της σύμβασης. Βαθμολογείται ο βαθμός επάρκειας και καταλληλότητας της ανάλυσης και εξειδίκευσης της προτεινόμενης μεθοδολογίας στις ειδικές απαιτήσεις και προδιαγραφές της σύμβασης, με σκοπό να εκτιμηθεί ο βαθμός κατανόησης του συμβατικού αντικειμένου από τους προσφέροντες ειδικά ως προς τις ιδιαίτερες απαιτήσεις και ιδιαιτερότητες υλοποίησής του. Παράλληλα αξιολογούνται, το πλάνο στελέχωσης της ομάδας, προγραμματισμού των βαρδιών για την επίτευξη των ποσοτικών δεικτών, η μέθοδος παρακολούθησης της απόδοσης, οι χρόνοι απόκρισης του αναδόχου σε αιτήματα της Αναθέτουσας Αρχής και των εμπλεκόμενων φορέων για αλλαγές που αφορούν στον γενικότερο τρόπο διοίκησης του έργου και λειτουργίας, κλπ.

Κριτήριο A2: Αξιολογούνται οι προτάσεις που θα κατατεθούν από τον προσφέροντα, σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις της παραγράφου 2.4.3.2 και συγκεκριμένα θα εξεταστούν:

- Κατά πόσο οι προτάσεις υλοποίησης συνάδουν με τις ανάγκες και απαιτήσεις του έργου,
- η λειτουργικότητά τους,
- η συμβατότητά τους με τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής στο πλαίσιο του έργου,
- επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου,
- η (υπερ)κάλυψη των απαιτήσεων της παραγράφου 2.4.3.2.

Κριτήριο A3: Αξιολογείται ο βαθμός της σαφήνειας και της αντίληψης των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας του έργου, καθώς και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων, αλλά και από ποιες παραμέτρους εξαρτώνται. Συγκεκριμένα αξιολογούνται:

- η πληρότητα της καταγραφής των σημαντικότερων κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, αλλά και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων του έργου
- ο βαθμός τεκμηρίωσης των παραμέτρων από τις οποίες εξαρτώνται τα παραπάνω, καθώς και ο βαθμός αιτιολόγησης του τρόπου και του εύρους επίδρασης αυτών των παραμέτρων από το περιβάλλον του έργου
- παραδείγματα από την εμπειρία του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με τη διαχείριση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, καθώς και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων
- η πληρότητα και ο βαθμός τεκμηρίωσης των προτάσεων για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας
- η ανάλυση και ο βαθμός τεκμηρίωσης για την πιθανότητα εμφάνισης των εντοπισμένων κινδύνων του έργου
- η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα των προτεινόμενων μέτρων περιορισμού και αντιμετώπισης των κινδύνων του έργου.

Κριτήριο A4: Με αυτό το κριτήριο αξιολογείται το πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας που διαθέτουν οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι ως προς την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης, την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του έργου και συγκεκριμένα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text). Παράλληλα αξιολογείται κατά πόσο οι προτάσεις αντιμετώπισης έκτακτων συμβάντων ανταποκρίνονται στις ανάγκες του έργου και αν και σε ποιο βαθμό (υπερ)καλύπτονται οι απαιτήσεις του έργου.

Κριτήριο A5: η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC, όπως αναλύεται στο Παράρτημα Ι

- ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC του Παραρτήματος Ι, όπου συνυπολογίζεται στη βαθμολόγηση του κριτηρίου ως εξής:
 - με δέκα (10) επιπλέον βαθμούς για κάθε εκατό (100) επιπλέον άδειες χρήσης με μέγιστο όριο τις πεντακόσιες (500) επιπλέον άδειες

Κριτήριο A6: η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center, οι οποίες να κατανέμονται στα διάφορα κανάλια επικοινωνίας, όπως αναλύεται στο Παράρτημα Ι

- ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center του Παραρτήματος, όπου συνυπολογίζεται στη βαθμολόγηση του κριτηρίου ως εξής:
 - με δέκα (10) επιπλέον βαθμούς για κάθε δέκα (10) επιπλέον πολυκαναλικές άδειες χρήσης με μέγιστο όριο τις πενήντα (50) επιπλέον άδειες

ΟΜΑΔΑ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ Β: Οργάνωση και λειτουργία του Οικονομικού Φορέα

Κριτήριο Β1: Αξιολογείται η Ομάδα Έργου. Κρίνεται η καταλληλότητα της προτεινόμενης δομής, της οργάνωσης και της διοίκησης της Ομάδας Έργου και η συσχέτιση μελών της Ομάδας Έργου με συγκεκριμένες δράσεις και παραδοτέα του υπό ανάθεση έργου.

- Παρουσίαση της Δομής και της Οργάνωσης της Ομάδας Έργου, καθώς και η αποτύπωση των Αρμοδιοτήτων – Ρόλων των μελών της.
- Κατάλογος Στελεχών, τα οποία προτείνονται για την στελέχωση της Ομάδας Έργου, ο προσδιορισμός της θέσης του καθενός στο οργανωτικό σχήμα, η διαθεσιμότητα, η περιγραφή των καθηκόντων του σε σχέση με την εκπόνηση των παραδοτέων και την εκτέλεση των εργασιών.
- Αναλυτική περιγραφή του Σχήματος Διοίκησης του Έργου λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα και την ιδιαιτερότητα του έργου
- Πληρότητα και σαφήνεια του προτεινόμενου πλαισίου συνεργασίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

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

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς. Η βαθμολόγηση πρέπει να είναι πλήρως και ειδικά αιτιολογημένη και να περιλαμβάνει υποχρεωτικά, εκτός από τη βαθμολογία, και τη λεκτική διατύπωση της κρίσης ανά κριτήριο.

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.

Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

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

$$\text{ΑΣΤΠ}_i = \sigma_1 \times K_1 + \sigma_2 \times K_2 + \dots + \sigma_n \times K_n$$

Για κάθε τεχνική προσφορά υπολογίζεται ο Τελικός Βαθμός Τεχνικής Προσφοράς (ΤΒΤΠ), δηλ.

$$\text{ΤΒΤΠ} = (\text{ΑΣΤΠ}_i / \text{ΑΣΤΠ}_{\max}) \times 100,$$

όπου

ΑΣΤΠ_i = η απόλυτη βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς του υποψηφίου

ΑΣΤΠ_{max} = η απόλυτη βαθμολογία του καλύτερου τεχνικά υποψηφίου

ΤΒΤΠ = Τελική Βαθμολογία Τεχνικής Προσφοράς

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Οι βαθμοί θα καταχωρηθούν σε πρακτικό της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού, συνοδευόμενοι από επαρκή αιτιολόγηση της βαθμολογίας **κάθε επιμέρους κριτηρίου**.

Βαθμολόγηση οικονομικών προσφορών

Για κάθε οικονομική προσφορά υπολογίζεται το συγκριτικό της κόστος, δηλαδή

$$\text{TBOA} = (\text{ΟΠ}_{\min} / \text{ΟΠ}_i) \times 100 \text{ όπου:}$$

ΟΠ_{min} = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή (χωρίς ΦΠΑ)

ΟΠ_i = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς *i* (χωρίς ΦΠΑ)

Τελική Αξιολόγηση και κατάταξη

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας τιμής είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μεγαλύτερο Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης (ΤΒΑ), ο οποίος υπολογίζεται σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

$$\text{TBA} = (\text{ΤΒΤΠ} * 80\%) + (\text{TBOA} * 20\%)$$

όπου

ΤΒΑ = ο τελικός βαθμός αξιολόγησης,

ΤΒΤΠ = η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς και

ΤΒΟΑ = συγκριτικό κόστος της οικονομικής προσφοράς.

Προσφορές που τελικά υπολογίζονται να έχουν ίσους ΤΒΑ θεωρούνται ισοδύναμες. Στην περίπτωση αυτή, οι ισοδύναμες Προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα σειρά της Τεχνικής βαθμολογίας.

Το συγκριτικό κόστος ΤΒΟΑ κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει το σύνολο της προσφερθείσας τιμής (βλ. Παράρτημα VII Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς) όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

Διευκρινίζεται ότι το κόστος συντήρησης περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του Έργου ως δικαίωμα προαίρεσης.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες – απαιτήσεις ανά πακέτο εργασίας.

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 δηλώνεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του κάθε μέλους της ένωσης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής. Η εν λόγω δήλωση περιλαμβάνεται είτε στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙ. Ενότητα Α) είτε στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση που δύναται να υποβάλλουν τα μέλη της ένωσης. Για την υπογραφή της προδικαστικής προσφυγής από τον εκπρόσωπο/συντονιστή της ένωσης απαιτείται ρητή εξουσιοδότηση. Η εν λόγω εξουσιοδότηση μπορεί να περιλαμβάνεται είτε στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙ. Ενότητα Α), είτε στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση και η εξουσιοδότηση χορηγείται με πρόσφορο έγγραφο παροχής πληρεξουσιότητας, (ιδιωτικό συμφωνητικό σύστασης ένωσης οικονομικών φορέων/ ορισμού κοινού εκπροσώπου τους, ή αντίστοιχα πρακτικά των διοικητικών συμβουλίων των μελών της ένωσης), το οποίο (έγγραφο) πρέπει να υποβάλλεται με την προσφορά.

Ο, σύμφωνα με τα παραπάνω, ορισμός εκπροσώπου της ένωσης οικονομικών φορέων έναντι της αναθέτουσας αρχής, καλύπτει και τη δυνατότητα αυτού να υπογράψει την προδικαστική προσφυγή του άρθρου 3.4 της παρούσας, εκπροσωπώντας όλα τα μέλη της ένωσης.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, και να την υποβάλουν εκ νέου έως την κατά περίπτωση καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

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

2.4.2.2. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς μέσω του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ βεβαιώνεται αυτόματα από το ΟΠΣ 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 ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της.

2.4.2.3. Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 της Κ.Υ.Α. ΟΠΣ 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 ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/2016. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

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

2.4.2.4. Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΟΠΣ 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.

Εφόσον οι τεχνικές προδιαγραφές και οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, οι Οικονομικοί Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική και οικονομική προσφορά), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.4.3 και 2.4.4 της παρούσας διακήρυξης. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των Δικαιολογητικών Συμμετοχής, της Τεχνικής Προσφοράς και της Οικονομικής Προσφοράς πρέπει να έχουν επισυναφθεί στο σύστημα πριν την παραγωγή των σχετικών ηλεκτρονικών αρχείων του συστήματος

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ο Οικονομικός Φορέας δύναται να καταχωρίζει ηλεκτρονικά αρχεία άλλων μορφότυπων, εφόσον αυτό απαιτείται ή κρίνεται απαραίτητο για την καλύτερη αποτύπωση, αξιολόγηση ή αξιοποίηση της πληροφορίας που αυτό περιέχει (ενδεικτικά: χρονοπρογραμματισμός έργου σε μορφότυπο MPP/MPX, υπολογιστικά φύλλα σε μορφότυπο XLS/XLSX, βίντεο σε μορφότυπο MPG/AVI/MP4 κ.α.).

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, β και γ στοιχεία :

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

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

γ) **Αναλυτικά Βιογραφικά Σημειώματα όλων των μελών της Ομάδας Έργου**, στα οποία θα πρέπει να αποτυπώνονται σαφώς, οι σπουδές τους - εξειδικευμένες γνώσεις, η επαγγελματική ενασχόληση και εμπειρία που κατέχουν στην παροχή υπηρεσιών συναφών με αυτές της παρούσας Διακήρυξης και αντίστοιχες με τις ζητούμενες για τη θέση που καταλαμβάνουν στην Ομάδα Έργου. Τα βιογραφικά σημειώματα θα πρέπει να συνταχθούν σύμφωνα με τη μορφή του υποδείγματος της διακήρυξης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V- ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ) και να συνοδεύονται από Υπεύθυνη Δήλωση κάθε μέλους της ομάδας έργου περί ακρίβειας των στοιχείων του βιογραφικού σημειώματος τους.

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

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (<https://espd.eprocurement.gov.gr/>) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης

σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύνανται για αυτό το σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

Το συμπληρωμένο από τον Οικονομικό Φορέα ΕΕΕΣ (συμπεριλαμβανομένων των διακριτών ΕΕΕΣ από δανείζοντες εμπειρία ή υπεργολάβους, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8), καθώς και η τυχόν συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, υποβάλλονται σύμφωνα με την περίπτωση δ' της παραγράφου 2.4.2.5 της παρούσας, σε ψηφιακά υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο PDF.

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

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

Οι Οικονομικοί Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική προσφορά).

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

Στην ενότητα αυτή, ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας πρέπει να αναφέρει αναλυτικά την τεχνική του πρόταση για την υλοποίηση του αντικειμένου της Σύμβασης, σύμφωνα με όσα προβλέπονται αναλυτικά στην Ενότητα 2.3 και στο Παράρτημα Ι της παρούσας και να συμπεριλάβει οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρότασή του και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη και στα επιμέρους κριτήρια αξιολόγησης του άρθρου 2.3.1 ανά τμήμα.

Ο φάκελος τεχνικής προσφοράς συγκεκριμένα θα περιλαμβάνει -κατ' ελάχιστον- τα εξής:

Ι) Αναλυτική Τεχνική Προσφορά όπου θα περιγράφεται αναλυτικά: το αντικείμενο του έργου και η μεθοδολογία υλοποίησης, τα τεχνικά χαρακτηριστικά για κάθε μία δράση, οι διοικητικές διαδικασίες, το χρονοδιάγραμμα του έργου, τα προσόντα και η εμπειρία των μελών της ομάδας έργου και τυχόν εξειδικευμένη εμπειρία στο σχεδιασμό και την υλοποίηση αντίστοιχων έργων.

Παράλληλα, θα πρέπει να περιλαμβάνει τα κάτωθι:

(Α) - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟ ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΡΓΟΥ

Η Πρόταση μεθοδολογίας - προσέγγισης των Υπηρεσιών θα περιέχει αναλυτική περιγραφή του τρόπου, με τον οποίο ο προσφέρων σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο και τα επιμέρους πακέτα εργασίας με έμφαση στην ανάλυση – εξειδίκευση των δράσεων αυτού.

Οι προσφέροντες Οικονομικοί Φορείς υποβάλλουν πρόταση που περιλαμβάνει ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει ο Υποψήφιος Ανάδοχος για την επιτυχή υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με όλες τις απαιτήσεις που καθορίζονται από την παρούσα διακήρυξη.

Ειδικότερα, ανά πακέτο εργασίας, θα πρέπει να αναλύονται:

Πακέτο εργασίας 1

Πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

Τη μεθοδολογική προσέγγιση και ανάλυση απαιτήσεων του έργου, προκειμένου να γίνει κατανοητή η ανάλυση του έργου, ο τρόπος διαχείρισης, ο τρόπος επιλογής του συστήματος μέτρησης απόδοσης και η μεθοδολογία οριζόντιας παρακολούθησης και τήρησης εγγυημένου επιπέδου εξυπηρέτησης. Παράλληλα, θα πρέπει να αναλυθεί η μεθοδολογία σχεδιασμού και υλοποίησης των απαιτούμενων ερευνών.

Πακέτο εργασίας 2

Πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

Τη μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του συνόλου των τεχνολογικών υποδομών, την προτεινόμενη αρχιτεκτονική της λύσης με την κατάλληλη τεκμηρίωση, το σύνολο των αναγκών αποθήκευσης και υπολογιστικής ισχύος, καθώς και τις ανάγκες για δέσμευση πόρων από το κυβερνητικό νέφος (G-Cloud).

Στην Τεχνική Προσφορά ο Ανάδοχος του Έργου θα πρέπει υποχρεωτικά να περιγράψει τη διαλειτουργικότητα του προσφερόμενου Συστήματος με το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», καθώς και να περιγράψει τις όποιες απαιτήσεις σε μεταφορά δεδομένων (bandwidth requirements) όπου αυτές δύναται να αποτελέσουν κρίσιμο παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος (π.χ. βιντεοκλήσεις, τηλεφωνία).

Πακέτο εργασίας 3

Πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

Τη μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης του συνόλου των απαιτούμενων ενεργειών για την καταγραφή και τη δημιουργία των διαδικασιών, την ανάλυση των απαιτούμενων ροών και οργανωτικών μονάδων, την αποτύπωση των γνωσιακών βάσεων, την ανάπτυξη συστήματος για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών και τη διασύνδεση με το mitos.gov.gr, το taxisnet και όποια άλλα συστήματα της ΑΑΔΕ απαιτηθούν στο πλαίσιο του έργου.

Πακέτο εργασίας 4

Πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

Την κατάρτιση και εξειδίκευση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας για τις θεματικές κατηγορίες σύμφωνα με την επικοινωνιακή στρατηγική της Αναθέτουσας Αρχής, όπως αναλυτικά περιγράφονται στο Παράρτημα Ι.

Στην πρόταση των δράσεων επικοινωνίας θα πρέπει να εμπεριέχονται ιδίως τα εξής:

- Περιγραφή προτεινόμενων ενεργειών (π.χ. είδος ενέργειας, τεχνικές προδιαγραφές, τεκμηρίωση πρότασης, στοχοθέτηση κοινού, αναμενόμενη αποτελεσματικότητα και τρόπος μέτρησής της), και
- Περιγραφή παραδοτέων ανά ενέργεια,
- Τρόπος επιλογής και στόχευσης των ομάδων - κοινού στόχος,
- Κατανόηση και αξιολόγηση των επικοινωνιακών στόχων των δράσεων όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι,
- Δημιουργικές Προτάσεις και Προτάσεις εφαρμογής του βασικού δημιουργικού concept, βάσει των απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι

Πακέτο εργασίας 5

Πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

Την μεθοδολογία, συμπεριλαμβανομένου πλάνου στελέχωσης ομάδας εξυπηρέτησης, προγραμματισμού βαρδιών για την επίτευξη ποσοτικών δεικτών, παρακολούθησης απόδοσης, πολιτικής ασφάλειας δεδομένων κλπ.

Την Ολοκληρωμένη μεθοδολογία και το προτεινόμενο πλάνο δράσης για την εύρυθμη λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών και για την εξασφάλιση της επίτευξης των ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, ο Υποψήφιος Ανάδοχος, αναφορικά με τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, πρέπει **να διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση:**

- για την αντιμετώπιση αστοχιών, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. για τη συνέχιση της λειτουργίας.

Επιπλέον ο ανάδοχος καλείται να διαθέτει:

- Βεβαίωση τηλεπικοινωνιακού παρόχου για το σύνολο των καναλιών (γραμμών) που διατίθενται.
- Επίσης ο ανάδοχος θα πρέπει να αποδείξει πως διαθέτει την απαραίτητη τηλεπικοινωνιακή υποδομή ώστε να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία του κέντρου και η εξυπηρέτηση των πολιτών, και να δεσμευτεί πως θα την διαθέσει για όλο το διάστημα της σύμβασης. Επίσης, πρέπει να είναι σε θέση να προβεί σε όλες τις απαραίτητες προσαυξήσεις που τυχόν απαιτηθούν.

- Προσχέδιο «**Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων**», ως «εκτελούντες την επεξεργασία».

Το εν λόγω προσχέδιο θα τεθεί υπό συζήτηση, ωστόσο θα πρέπει να περιέχει κατ' ελάχιστον τα κάτωθι:

1. Το αντικείμενο επεξεργασίας,
2. Η διάρκεια της επεξεργασίας,
3. Η φύση και ο σκοπός της επεξεργασίας,
4. Ο τύπος των προσωπικών δεδομένων που εμπλέκονται,
5. Οι κατηγορίες του υποκειμένου των δεδομένων,
6. Υποχρεώσεις και δικαιώματα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

Επιπροσθέτως, η «**Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων**» θα περιλαμβάνει τις κάτωθι παραμέτρους:

- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να ενεργεί μόνο σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από το νόμο.
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να διασφαλίσει ότι τα άτομα που επεξεργάζονται τα δεδομένα υπόκεινται σε υποχρέωση τήρησης απορρήτου. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω υπογραφής ατομικής ρήτηρας εμπιστευτικότητας ή με την ενυπόγραφη αποδοχή πολιτικής ορθής χρήσης .
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσει την ασφάλεια της επεξεργασίας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω αναφορών ελέγχου τρίτων ή

ερωτηματολογίων ασφάλειας πληροφοριών. Τα μέτρα ασφάλειας θα αποτυπωθούν σε σχετική Μελέτη που τελεί υπό έγκριση από το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας της ΓΔΗΛΕΔ.

- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να βοηθήσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να ανταποκριθεί στο αίτημα των ατόμων να ασκήσουν τα δικαιώματά τους.
 - Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις διαθέσιμες πληροφορίες, ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να βοηθήσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών του σχετικά με την προστασία δεδομένων, την κοινοποίηση παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την εκπόνηση εκτιμήσεων επιπτώσεων στην προστασία δεδομένων. Η Συμφωνία πρέπει να καθορίζει τον τύπο πληροφοριών και τα χρονικά πλαίσια που απαιτούνται για την ειδοποίηση παραβίασης και σε κάθε περίπτωση εντός των προθεσμιών που τάσσει ο νόμος.
 - Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να διαγράψει όλα τα προσωπικά δεδομένα στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στο τέλος της σύμβασης, αλλά και να διαγράψει τα υπάρχοντα προσωπικά δεδομένα.
 - Ο Εκτελών την Επεξεργασία δέχεται να υποβάλλεται σε ελέγχους και επιθεωρήσεις από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης του ως προς την εφαρμογή των μέτρων ασφάλειας και γενικώς των υποχρεώσεων που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο. Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει επίσης να παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας τις πληροφορίες που χρειάζεται για να διασφαλίσει ότι και οι δύο πληρούν τις υποχρεώσεις τους βάσει του άρθρου 28 GDPR και να περιγράφεται σαφώς η φύση των δικαιωμάτων ελέγχου (συχνότητα, τύπος ελέγχου, κόστος).
- Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας και τρόπος αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, βάσει των απαιτήσεων του έργου, όπως αναλυτικά περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας.

Σε συνέχεια των ως άνω αναλύσεων θα πρέπει να γίνει αναγνώριση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και ο εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων / κινδύνων, με στόχο να έχουν προβλεφθεί οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι που θα προκύψουν κατά τη διάρκεια του έργου και να έχουν προβλεφθεί δυνητικοί τρόποι αντιμετώπισης.

Επιπλέον, στην ενότητα αυτή ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να δώσει προτάσεις υλοποίησης του έργου ανά Πακέτο Εργασίας και αναλυτικό χρονοδιάγραμμα με χρονική κατανομή των δράσεων στη διάρκεια του έργου.

Τέλος, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να δηλώσει τη δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης τόσο της Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel – OC όσο και του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center, όπως αναλύεται στο Παράρτημα Ι και τη δυνατότητα παροχής επιπλέον των ζητούμενων αδειών χρήσης.

(B) – ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ

Η Ενότητα «**Οργάνωση και λειτουργία του Οικονομικού Φορέα**» περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή της δομής και οργάνωσης της ομάδας των στελεχών για το σύνολο των Υποέργων (βάσει του άρθρου 2.2.9.2, Β.4 της παρούσας) που θα λάβουν μέρος στην υλοποίηση του αντικειμένου της σύμβασης (Ομάδα Έργου).

Περιλαμβάνεται ειδικότερα:

- Πίνακας της ομάδας έργου,
- Αναλυτική περιγραφή του τρόπου υλοποίησης του έργου, της συμμετοχής των στελεχών του Υποψήφιου Αναδόχου σε επίπεδο αρμοδιοτήτων κάθε ενός σε συνάρτηση με την εξειδίκευση και την υλοποίηση του έργου.
- Συνοπτική παρουσίαση των στελεχών της Ομάδας Έργου και των καθηκόντων που προβλέπεται να αναλάβουν για την εκτέλεση του έργου. Περιγραφή της Οργανωτικής Δομής της Ομάδας Έργου, συνοδευόμενη από σχηματικό διάγραμμα (Οργανόγραμμα) όπου θα εμφανίζονται τα δομικά στοιχεία του οργανογράμματος (π.χ. υπεύθυνος έργου, κύριες/παραγωγικές και υποστηρικτικές μονάδες υλοποίησης της σύμβασης, κ.λπ.), οι συνδέσεις αυτών και η ιεραρχική τους εξάρτηση. Ανάλυση και τεκμηρίωση προτεινόμενων ανθρώπινων πόρων προκειμένου να αποδειχθεί η δυνατότητα παροχής των ζητούμενων από την διακήρυξη υπηρεσιών.
- Τρόπος συνεργασίας με τα εμπλεκόμενα μέρη και την Αναθέτουσα Αρχή
Απαιτείται επιπλέον από τους οικονομικούς φορείς να διαθέτουν ομάδα εκπαίδευσης που θα αναλάβει την αρχική εκπαίδευση όλων των εκπροσώπων καθώς και σημαντικές ενημερώσεις/επικαιροποιήσεις που θα ακολουθήσουν, καθώς επίσης και να αναπτύξει και να παρέχει εκπαιδευτικό υλικό προς την ομάδα εκπαίδευσης και να απαντά σε τυχόν απορίες.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να λαμβάνει αυστηρά υπόψη του τις τεχνικές προδιαγραφές των Υπηρεσιών, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας.

Οι οικονομικοί Φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπερβολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπερβολάβους που προτείνουν.

Στα περιεχόμενα της τεχνικής προσφοράς δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να εμφανίζονται οικονομικά στοιχεία. Τυχόν εμφάνιση οικονομικών στοιχείων αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς.

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται και υποβάλλεται, σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος VII. Κριτήριο ανάθεσης στην παρούσα σύμβαση είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής. Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα και ανά πακέτο εργασίας σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος VII και υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον (υπό) φάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος. Στην συνέχεια, το Σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το Σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο τύπου pdf. Επιπλέον, στον φάκελο

«Οικονομική Προσφορά» οι συμμετέχοντες υποχρεούνται να υποβάλλουν ως συνημμένα αρχεία σε μορφή .pdf και ψηφιακά υπογεγραμμένα, τα έντυπα που εμφανίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ της παρούσης.

Εφόσον οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, οι Οικονομικοί Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως οικονομική προσφορά), σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος VII.

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

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται. Το Συμβατικό Τίμημα των υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης των συστημάτων θα αναπροσαρμόζεται ετήσια σύμφωνα με το άρθρο 6.5 της παρούσας.

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

Οι προσφέροντες δεσμεύονται με την προσφορά τους ότι οι τιμές της (αρχικής) σύμβασης θα ισχύουν και για την παροχή υπηρεσιών και μετά τη λήξη της, για χρονικό διάστημα που αντιστοιχεί στην τροποποίηση της αρχικής σύμβασης κατά τη διάρκειά της, σύμφωνα με την περ. α της παρ. 1 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 (δικαίωμα προαίρεσης), εφόσον αυτό τους ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας της Προσφοράς, οι υποψήφιοι δεν δικαιούνται, κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους για την παράταση αυτή, να υποβάλλουν νέους πίνακες τιμών ή να τους τροποποιήσουν.

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

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής 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 α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια. Σε περίπτωση αιτήματος της αναθέτουσας αρχής για παράταση της ισχύος της προσφοράς, για τους οικονομικούς φορείς, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, οι προσφορές ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την

προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 περί συμπλήρωσης, αποκλίνει από अपαραβάτους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

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

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

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

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

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής μη σύμφωνο με τα οριζόμενα στην παρ. 6.5. της παρούσας,

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

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

ι) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης που έχουν ρητώς καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη,

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

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

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

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

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

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την **30/10/2024 και ώρα 11:00 π.μ.**
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

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

[Επισημαίνεται ότι οι διευκρινίσεις/ συμπληρώσεις, κατ' εφαρμογή της παρούσας παραγράφου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 102 του ν.4412/2016, ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης των Προσφορών (Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού), μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία»:

είτε από την Επιτροπή, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς τη σύνταξη διακριτού εγγράφου.

είτε, με αποστολή διακριτού εγγράφου της Επιτροπής, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς, στην περίπτωση αυτή, να απαιτείται περαιτέρω έγκρισή του από το αποφαινόμενο όργανο.

Σημειώνεται ότι, όσο διαρκεί η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών και μέχρι την αποστολή των σχετικών πρακτικών της Επιτροπής στον χειριστή του διαγωνισμού, προς έκδοση των σχετικών αποφάσεων, οι διευκρινίσεις ζητούνται από την Επιτροπή και δεν υπόκεινται σε προηγούμενη έγκριση του αποφαινόμενου οργάνου.

Σε κάθε περίπτωση, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης, εκ μέρους της Επιτροπής και τη διαβίβαση των σχετικών πρακτικών προς το αποφαινόμενο όργανο, το τελευταίο, δύναται, κατά την κρίση του, να ζητεί διευκρινίσεις, από τους προσφέροντες, για στοιχεία των προσφορών, για τα οποία δεν ζητήθηκαν, είτε ακόμη και για στοιχεία, για τα οποία έχει ήδη γνωμοδοτήσει σχετικά η Επιτροπή.

Το αποφαινόμενο όργανο διατηρεί το δικαίωμα να αναπέμψει στην Επιτροπή προς εξέταση και περαιτέρω διευκρινίσεις οποιοδήποτε ζήτημα, κατά την κρίση της, χρήζει διευκρινίσεων/ συμπληρώσεων.

Τα ανωτέρω ισχύουν και ως προς τα αιτήματα παροχής διευκρινίσεων-συμπληρώσεων, σε περιπτώσεις ασυνήθιστα χαμηλών προσφορών, καθώς και στο στάδιο της υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του προσωρινού αναδόχου].

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 ΟΠΣ 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 σχετικά προβλεπόμενα στον ν.4412/2016 και τους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

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

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

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

δ) Η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό στο οποίο καταχωρούνται οι προσφορές κατά σειρά κατάταξης,

με βάση τη συνολική βαθμολογία τους, καθώς και η αιτιολογημένη εισήγησή της για την αποδοχή ή απόρριψή τους και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΟΠΣ 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.

Σε κάθε περίπτωση η κρίση της Α.Α. σχετικά με τις ασυνήθιστα χαμηλές προσφορές και την αποδοχή ή όχι των σχετικών εξηγήσεων εκ μέρους των προσφερόντων ενσωματώνεται στην κατωτέρω ενιαία απόφαση.

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

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων. Επισημαίνεται ότι τα αποτελέσματα της κλήρωσης ενσωματώνονται ομοίως στην κατωτέρω απόφαση.

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 ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 και την παρ. 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

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

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

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

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

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

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

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

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

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

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν 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.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

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

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

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

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

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

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

Σε εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, όπως αυτό περιγράφεται στην υπ' αριθμ. 119126 ΕΞ 2021/28.09.2021 (Β' 4498) Υπουργική Απόφαση, όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 52415 ΕΞ 2022/15.04.2022 (ΦΕΚ Β' 1927) Υπουργική Απόφαση και ισχύει, και βάσει των διατάξεων του άρθρου 20 του Ν.4557/2018 (Α' 139), ο ανάδοχος θα προσκομίσει:

1) Για τις περιπτώσεις οντοτήτων που έχουν υποχρέωση εγγραφής στο Κεντρικό Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων του ν.4557/2018, Κεντρικό Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων ως ισχύει, προσκομίζεται σχετική εκτύπωση των στοιχείων και πληροφοριών από το εν λόγω Μητρώο, συνοδευόμενη από Υπεύθυνη Δήλωση (της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν.1599/1986 (Α' 75), αρμοδίως υπογεγραμμένη, στην οποία θα δηλώνονται τα στοιχεία των πραγματικών δικαιούχων του αποδέκτη των κονδυλίων ή του αναδόχου (κατ' ελάχιστον, όνομα, επώνυμο, αριθμός φορολογικού μητρώου και ημερομηνία γέννησης), όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 6 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, το οποίο ενσωματώθηκε στην παρ. 17 του άρθρου 3 του ν.4557/18.

2) Για τις περιπτώσεις εισηγμένων εταιρειών σε ρυθμιζόμενη αγορά ή σε Πολυμερή Μηχανισμό Διαπραγμάτευσης, προσκομίζονται τα στοιχεία που προβλέπονται στην παράγραφο 2 του άρθρου 20 του ν.4557/2018 (Α' 139), τα οποία, σε κάθε περίπτωση, συνοδεύονται από Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν.1599/1986 (Α' 75), αρμοδίως υπογεγραμμένη, στην οποία θα δηλώνονται τα στοιχεία των φυσικών προσώπων (κατ' ελάχιστον, όνομα, επώνυμο, αριθμός φορολογικού μητρώου και ημερομηνία γέννησης) που κατέχουν άμεσα ή έμμεσα μετοχές με δικαίωμα ψήφου άνω του 5% ή που λογίζονται ως ΠΔ κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 6 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849.

Για την περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υπέβαλαν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν.4412/2016.

Η προαναφερθείσα υποχρέωση προσκόμισης Υπεύθυνης Δήλωσης εφαρμόζεται και για την περίπτωση που ο οικονομικός φορέας ανάδοχος είναι αλλοδαπός φορέας, οπότε και προσκομίζεται κείμενο ανάλογης αποδεικτικής αξίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της χώρας προέλευσής του, το οποίο θα συνοδεύεται από επίσημη μετάφρασή του στα Ελληνικά κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 454 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας και άρθρου 36 του Κώδικα περί Δικηγόρων (ν.4194/2013).

Επισημαίνεται ότι στην ανωτέρω αναφερθείσα υπεύθυνη δήλωση του αναδόχου σχετικά με τον πραγματικό δικαιούχο, πρέπει επίσης είτε να δηλώνεται ρητά ότι δεν υπάρχει υπεργολαβία, είτε να αναφέρονται τα απαιτούμενα στοιχεία και να υποβάλλεται ως συνοδευτικό έγγραφο και η σύμβαση υπεργολαβίας.

Σε περίπτωση επικαιροποίησης των στοιχείων των πραγματικών δικαιούχων μέχρι την αποπληρωμή του έργου, οι αποδέκτες των κονδυλίων/ανάδοχοι οφείλουν να γνωστοποιούν στον Φορέα Υλοποίησης τα επικαιροποιημένα στοιχεία εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών ως αυτές ορίζονται κατά περίπτωση στους νόμους ν.4557/2018 και 3556/2007.

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

περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., την αναθέτουσα αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Ο αιτών υποχρεούται επί ποινή απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικών 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 अपαράδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων.

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

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

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

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

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

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

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

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

τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, γ) αν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) αν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη, ε) στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97, περί χρόνου ισχύος προσφορών, στ) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής και καλής λειτουργίας)

4.1.1. Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού και έχει διάρκεια μέχρι και τρεις μήνες μετά την ολοκλήρωση 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. την παράγραφο 2.1.5. της παρούσας), και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός. Το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VIII 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.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον ανάδοχο, των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής, σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VIII της Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. 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 και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

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

4.1.2. Εγγύηση καλής λειτουργίας

Απαιτείται η προσκόμιση «εγγύηση καλής λειτουργίας» για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των συστημάτων και την άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και την άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας κατά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας. Το ύψος της «εγγύησης καλής λειτουργίας» ορίζεται σε ποσοστό 3% επί της εκτιμώμενης αξίας των Δράσεων 2.1 και 2.2 του Πακέτου Εργασίας 2 της σύμβασης, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης, ήτοι ποσό 186.600,00 €. Η επιστροφή της ανωτέρω εγγύησης λαμβάνει χώρα μετά από την ολοκλήρωση της

περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, σύμφωνα και με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6.6 της παρούσας.

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.

Στη σύμβαση που θα κληθεί να υπογράψει ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνονται οι όροι του Παραρτημάτων ΙΧ (ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΕΕ/2016/679 ΚΑΙ ΤΟΝ Ν. 4624/2019 (Α 137) και (ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ). Τέλος, μεταξύ Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου θα συναφθεί συμφωνία υπεύθυνου επεξεργασίας και εκτελούντος την επεξεργασία κατ' άρθρο 28 ΓΚΠΔ, σχέδιο της οποίας περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Χ της παρούσας.

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 όπως ισχύει. 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. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

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

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

Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι τηρεί και πρόκειται να τηρήσει κατά την διάρκεια εκτέλεσης του έργου τα γραφόμενα στο Παράρτημα ΙΧ, που αφορά την ρήτρα ακεραιότητας.

4.4 Υπεργολαβία

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

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

Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, στην περίπτωση αντικατάστασής του ο ανάδοχος ενημερώνει εγγράφως την αναθέτουσα αρχή δύο (2) μήνες προ της αντικατάστασης και προσκομίζει τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2. Β3 ή Β4 αντίστοιχα. Η αναθέτουσα αρχή εξετάζει τα υποβληθέντα αποδεικτικά μέσα που αφορούν στις ικανότητες του υπεργολάβου, τα οποία, προκειμένου να γίνουν αποδεκτά, πρέπει τουλάχιστον να καλύπτουν τις ικανότητες του αρχικού υπεργολάβου, στις ικανότητες του οποίου έχει στηριχθεί ο ανάδοχος. Σημειώνεται ότι ο υπεργολάβος οφείλει να πληροί τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην ενότητα «κριτήρια επιλογής» του άρθρου 2 της παρούσας, όπως αυτά εξειδικεύονται στις παραγράφους 2.2.4. έως 2.2.7.

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

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

4.5.1 Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της αναθέτουσας αρχής και της Ομάδας Διοίκησης Έργου (Ο.Δ.Ε.) που θα συγκροτηθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα Ι της παρούσας.

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

4.5.2 Δικαίωμα προαίρεσης

Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί το κάτωθι δικαίωμα προαίρεσης το οποίο δύναται να ασκήσει με μονομερή δήλωση κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και σε ετήσια βάση για περίοδο έως και πέντε ετών.:

Δικαίωμα προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το δέκα τοις εκατό (10%) της οικονομικής προσφοράς του αναδόχου για τα Πακέτα Εργασίας 2 και 3 της Αρχικής Σύμβασης):

Το κόστος της προαίρεσης, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις για την κίνηση του πολυκαναλικού συστήματος, μπορεί να ανέλθει προϋπολογιστικά έως του ποσού 4.860.800,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (εκτιμώμενη αξία προαίρεσης 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ + 940.800,00 € Φ.Π.Α. 24%), ως εξής:

- ✓ Μέγιστο Προϋπολογισθέν Ετήσιο Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης: 784.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (972.160,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.). Συνολικό Μέγιστο Προϋπολογισθέν Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης για τα πέντε (5) έτη: 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (4.860.800,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

Το Συμβατικό Τίμημα των υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης των συστημάτων, σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος προαίρεσης εκ μέρους της αναθέτουσας αρχής, θα αναπροσαρμόζεται ετήσια, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 6.5 της παρούσας.

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

Η άσκηση 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 σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

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

ζ) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στο Παράρτημα ΙΧ ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ.

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:

A) Τμηματικές καταβολές

i) Τμηματικές καταβολές ως εξής:

1. Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού πενήντα τοις εκατό (50%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§7 του ν. 4412/2016 και 4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής, καλής λειτουργίας) της παρούσας.
2. Τμηματικές καταβολές του υπόλοιπου της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή των παραδοτέων τον τρίτο, έκτο, ένατο, δωδέκατο, δέκατο πέμπτο και δέκατο όγδοο μήνα (Μ3,Μ6,Μ9,Μ12,Μ15,Μ18) από την ανάρτηση της σύμβασης, βάσει του αναλυτικού Πίνακα ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ του Παραρτήματος Ι, αφαιρουμένων των ποσών της προκαταβολής.

Στις τμηματικές καταβολές θα παρακρατείται:

- το ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ποσοστό κάθε τμηματικής πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής)
- ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής (για την πρώτη δόση) ή της προηγούμενης τμηματικής πληρωμής (για τις υπόλοιπες δόσεις) μέχρι την εκάστοτε τμηματική παραλαβή.

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 12μηνος 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.

ii) Τμηματικές καταβολές τον τρίτο, έκτο, ένατο, δωδέκατο, δέκατο πέμπτο και δέκατο όγδοο μήνα (Μ3,Μ6,Μ9,Μ12,Μ15,18) μετά την οριστική παραλαβή των παραδοτέων βάσει του αναλυτικού Πίνακα ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ του Παραρτήματος Ι.

B) Τρόπος πληρωμής του δικαιώματος προαίρεσης

Σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος προαίρεσης εκ μέρους της αναθέτουσας αρχής η αξία των υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης θα καταβάλλεται μετά τη συμπλήρωση κάθε έτους παροχής αυτών και μετά την οριστική παραλαβή τους.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και

κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

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

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

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

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

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

5.1.3. Στο ηλεκτρονικό τιμολόγιο, ο ανάδοχος συμπληρώνει στο πεδίο BT-11: Στοιχείο αναφοράς αγαθού του Εθνικού Μορφότυπου Ηλεκτρονικού Τιμολογίου «**2022TA05100013**» (κωδικοποιημένος Ενάρθμος). Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης η αναθέτουσα αρχή θα ενημερώσει τον ανάδοχο σχετικά με τον Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης της απόφασης ανάληψης πίστωσης.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

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

α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας και την παράγραφο 6.2 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 ποσό που δικαιούται να λάβει, είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο, είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως έκπτωτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι την επιστροφή της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας

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

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

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

δ) Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου «Μη Διαθεσιμότητας», για κάθε επιπλέον ώρα «Μη Διαθεσιμότητας» και για κάθε υποσύστημα, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με τη μεγαλύτερη εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,15% επί του τρέχοντος ετήσιου συνολικού κόστους συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) για το λογισμικό /εφαρμογές στο πλαίσιο του παρόντος έργου
- 0,015% επί του συμβατικού τμήματος (χωρίς ΦΠΑ) του Αναδόχου, για την ανάπτυξη του λογισμικού και των εφαρμογών. Θεωρείται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν και θα συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Αν η διαθεσιμότητα ενός υποσυστήματος είναι ίση ή μικρότερη του 90% δεν θα καταβάλλεται τίμημα συντήρησης και θα επιβάλλεται ρήτρα μη διαθεσιμότητας, σύμφωνα με τα παραπάνω, τόσο για το εν λόγω υποσύστημα όσο και για άλλα υποσυστήματα η καλή λειτουργία των οποίων διαταράσσεται από αυτό.

Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης. Ειδικότερα, επιβάλλονται ρήτρες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης λόγω:

- ✓ υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- ✓ υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

Πίνακας ρητρών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης βάσει των παραδοτέων της δράσης 5.1.1 του Παραρτήματος I της παρούσας

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

Οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 12.000 κλήσεων ημερησίως, υπολογιζόμενος σε μηνιαία βάση κατά τον εκάστοτε μήνα αξιολόγησης της ρήτρας.

Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% της αξίας της Σύμβασης, εκτός αν αιτιολογημένα η αναθέτουσα αρχή αποφασίσει άλλως.

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

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

5.2.3. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι τηρεί και πρόκειται να τηρήσει κατά την διάρκεια εκτέλεσης του έργου τα γραφόμενα στο Παράρτημα Χ, που αφορά την ρήτρα εμπιστευτικότητας και την προστασία προσωπικών δεδομένων.

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

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

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

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

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την Ομάδα Διοίκησης Έργου (Ο.Δ.Ε.) που θα συγκροτηθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα Ι της παρούσας 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 να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

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

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

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής και ανάρτησης της στο ΚΗΜΔΗΣ και δεν μπορεί να υπερβεί την 30^η Ιουνίου 2026. Σε περίπτωση τροποποίησης του τεχνικού δελτίου του έργου πέραν της ημερομηνίας αυτής, η σύμβαση δύναται να παραταθεί έως και την ημερομηνία λήξης του ΤΔΕ.

6.2.2. Προβλέπεται η δυνατότητα ενεργοποίησης προαίρεσης, η διάρκεια της οποίας ορίζεται σε διάστημα πέντε (5) ετών μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου για τη συντήρηση των υποδομών των Πακέτων εργασίας 2 και 3, η διάρκεια της οποίας θα είναι κατ' ελάχιστον, (βάσει της προσφοράς του αναδόχου) δύο (2) έτη από την οριστική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης.

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

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο Παράρτημα Ι της παρούσας, κατόπιν σχετικής εισήγησης της Ομάδας Διοίκησης Έργου, που αναφέρεται στην παράγραφο 6.1.1 της παρούσας.

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

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

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

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

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

Το Συμβατικό Τμήμα των υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης των συστημάτων θα αναπροσαρμόζεται ετήσια σύμφωνα με τον παρακάτω τύπο:

$$T = T \text{ προσφοράς } * [1 + (0,75 * \Delta TK)]$$

Όπου ΔTK: ο δείκτης τιμών καταναλωτή της συγκεκριμένης κατηγορίας στην οποία υπάγονται οι υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο της παρούσας, όπως έχει ανακοινωθεί από την Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) για τον μήνα που προηγείται του χρόνου παράδοσης των παραδοτέων, σε σχέση με τον ίδιο μήνα του έτους κατά το οποίο υποβλήθηκε η προσφορά του οικονομικού φορέα, και ανακοινώνεται σε μηνιαία βάση από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων

T - προσφοράς: η τιμή της οικονομικής προσφοράς του οικονομικού φορέα στον οποίο ανατίθεται η σύμβαση και

T: η αναπροσαρμοσμένη τιμή.

Η αναπροσαρμογή της τιμής εφαρμόζεται μόνο αν, κατά τον χρόνο παράδοσης των υπηρεσιών, συντρέχουν αθροιστικά οι εξής συνθήκες:

α) ο δείκτης τιμών καταναλωτή (ΔTK) είναι μικρότερος από μείον τρία τοις εκατό (-3%) ή μεγαλύτερος από τρία τοις εκατό (3%),

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

6.6 Εγγυημένη λειτουργία

Η περίοδος εγγυημένης λειτουργίας των συστημάτων **των Πακέτων Εργασίας 2 και 3** αρχεται από την οριστική παραλαβή του Έργου, η διάρκειά της θα είναι κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη, βάσει της προσφοράς του αναδόχου, και θα παρέχεται δωρεάν. Η προσφορά θα πρέπει να καλύπτει την προϋπόθεση αυτή με ποινή αποκλεισμού. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες Συντήρησης για το σύνολο των προσφερόμενων λύσεων. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Διαθεσιμότητας και Τεχνικής Υποστήριξης σύμφωνα με το Παράρτημα Ι, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου εγγυημένης λειτουργίας. Στόχος των προαναφερομένων υπηρεσιών είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των συστημάτων, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων

και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων των συστημάτων τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.

Για την παρακολούθηση της εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του αναδόχου η Ομάδα Διοίκησης Έργου που ορίζεται για τον σκοπό αυτόν από την αναθέτουσα αρχή προβαίνει στον απαιτούμενο έλεγχο της συμμόρφωσης του αναδόχου στα προβλεπόμενα στην σύμβαση για την εγγυημένη λειτουργία καθ' όλον τον χρόνο ισχύος της τηρώντας σχετικά πρακτικά.

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του αναδόχου προς τις συμβατικές του υποχρεώσεις, η Επιτροπή Παραλαβής εισηγείται στο αποφαινόμενο όργανο της σύμβασης την έκπτωση του αναδόχου. Μέσα σε ένα (1) μήνα από την λήξη του προβλεπόμενου χρόνου της εγγυημένης λειτουργίας ως άνω η Επιτροπή Παραλαβής κατόπιν εισήγησης της Ομάδας Διοίκησης Έργου συντάσσει σχετικό πρωτόκολλο παραλαβής της εγγυημένης λειτουργίας, στο οποίο αποφαινεται για την συμμόρφωση του αναδόχου στις απαιτήσεις της σύμβασης. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, ολικής ή μερικής, του αναδόχου, το συλλογικό όργανο μπορεί να προτείνει την κατάπτωση της εγγυήσεως καλής λειτουργίας που προβλέπεται στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016 περί εγγυήσεων. Το πρωτόκολλο εγκρίνεται από το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

ΓΕΩΡΓΙΟΣ Ι. ΠΙΤΣΙΛΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

1 ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Οι εμπλεκόμενοι για την υλοποίηση του παρόντος έργου είναι οι κάτωθι:

Φορέας Χρηματοδότησης	ΓΕΝ. ΔΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
Φορέας Υλοποίησης	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
Φορέας Λειτουργίας του έργου	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
Φορέας για τον οποίο προορίζεται το έργο	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
Ομάδα Διοίκησης Έργου	ΟΔΕ
Θεματικές Ομάδες Εργασίας	ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
Επιτροπή Παραλαβής Έργου	ΕΠΕ

Φορέας Υλοποίησης: Η Α.Α.Δ.Ε. ως φορέας υλοποίησης και λειτουργίας και η οποία θα έχει την τεχνική υποστήριξη του έργου

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) ως πάροχος των υποδομών για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος

Θεματική ομάδα εργασίας η οποία έχει ως βασικό στόχο την διοίκηση της υλοποίησης της εν λόγω συγχρηματοδοτούμενης Πράξης.

Επισημαίνεται ότι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) θα παρέχει τις υποδομές για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος

1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση του φορέα υλοποίησης (Α.Α.Δ.Ε.)

Με το Ν.4389/2016, από 01/01/2017 συστάθηκε η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα περί αυτονομίας στην Φορολογική Διοίκηση. Η Α.Α.Δ.Ε. αποτελεί διάδοχο της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) η οποία είχε συσταθεί με τον Ν.4093/2012, αντικαθιστώντας τη Γενική Γραμματεία Φορολογικών και Τελωνειακών Θεμάτων. Αποστολή της 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. απολαύει 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.

Η Αρχή έχει, μεταξύ των άλλων, τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και την είσπραξη λοιπών δημοσίων εσόδων
- Την παρακολούθηση και τον έλεγχο της πορείας της βεβαίωσης και της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και της εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας για την είσπραξη δημοσίων εσόδων
- Τη λήψη και την εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της, στους τομείς της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής, του λαθρεμπορίου, της φορολογικής απάτης και της παραοικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, της βεβαίωσης και είσπραξης και της βελτίωσης της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων
- Το στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό των δράσεων όλων των υπηρεσιών της και την κατάρτιση στοχοθεσίας και δεικτών απόδοσης
- Την εποπτεία και το συντονισμό των ελεγκτικών φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτήν, καθώς και την αξιολόγηση και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων της δράσης τους σε σχέση με την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί με βάση τον επιχειρησιακό σχεδιασμό ελέγχων και τα προγράμματα επιχειρησιακής δράσης που έχει καταρτίσει η Αρχή
- Την εισήγηση νομοθετικών διατάξεων και μέτρων για την ενίσχυση της φορολογικής και τελωνειακής συμμόρφωσης και την υποβολή προτάσεων για τη βελτίωση και την επιτάχυνση της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων
- Το συντονισμό και τη συνεργασία με άλλους φορείς και αρχές στο πλαίσιο της άσκησης των ανωτέρω αρμοδιοτήτων
- Την κατάρτιση συμβάσεων για τα έργα της Αρχής
- Την ανάπτυξη, επικαιροποίηση, συντήρηση, λειτουργία και χρήση του λογισμικού εφαρμογών των πληροφοριακών συστημάτων ή την προμήθειά του, που είναι απαραίτητη για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων της και την ασφάλεια και διαχείριση των δεδομένων που προέρχονται από τις δραστηριότητές της, όπως ιδίως λογισμικού εφαρμογών που υποστηρίζουν τις κύριες αρμοδιότητες των Φορολογικών και των Τελωνειακών υπηρεσιών και του Γενικού Χημείου του Κράτους
- Την παροχή και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας
- Τον καθορισμό της τεχνολογικής στρατηγικής της, ως προς το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η σχηματική απεικόνιση της δομής της Α.Α.Δ.Ε. παρουσιάζεται στον παρακάτω σύνδεσμο:

<https://www.aade.gr/menoy/aade/organogramma>

1.1.2 Συνοπτική παρουσίαση συμφωνίας επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – SLA) της Α.Α.Δ.Ε. με τη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Η Α.Α.Δ.Ε. για τη λειτουργία της χρησιμοποιεί υποδομές που παρέχονται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, μέσα από Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – SLA) βάσει του Νόμου 4389/2016 (Άρθρο 41).

Στη Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης συμφωνούνται τα δικαιώματα και οι 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 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 Πληροφοριακών Συστημάτων 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 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 SLA περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, καθορίζει την ποιότητα 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 SLA η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. και η Α.Α.Δ.Ε. καταρτίζουν από κοινού έναν Προγραμματισμό Πόρων και Δράσεων που απαιτούν κοινές ενέργειες, το οποίο παρακολουθείται από αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Ε.Π.Σ.Ε.Ε.) ανά έτος και επικαιροποιείται σε τριμηνιαία βάση.

1.1.3 Συνοπτική Περιγραφή Διακυβέρνησης του Έργου (Όργανα και επιτροπές)

1.1.3.1 Ομάδα Διοίκησης Έργου

Την ευθύνη της εκτέλεσης της σύμβασης έχει ο Ανάδοχος ο οποίος 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.

Για την διαχείριση και διοίκηση του Έργου από πλευράς Α.Α.Δ.Ε. θα οριστεί «Ομάδα Διοίκησης Έργου (Ο.Δ.Ε.)». Η Ο.Δ.Ε. παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα του Έργου, συντονίζει τις ενέργειες Αναθέτουσας και Αναδόχου και έχει τη γενική εποπτεία της πορείας των εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Η συμμετοχή στελεχών της Α.Α.Δ.Ε. στην υλοποίηση της σύμβασης έχει ως 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
- Την ενεργό συμμετοχή στον προσδιορισμό των επιχειρησιακών σεναρίων και λειτουργικών απαιτήσεων 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 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..

Η προετοιμασία και παρακολούθηση της υλοποίησης του Έργου υποστηρίζεται με τη λειτουργία επιμέρους Ομάδων Εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από τον Φορέα Υλοποίησης. Ο συντονισμός της Ο.Δ.Ε. και των επιμέρους Ομάδων Εργασίας θα γίνεται από τον Υπεύθυνο Έργου, που θα οριστεί από την Α.Α.Δ.Ε..

1.1.3.2 Επιτροπή Παραλαβής Έργου

Αρμοδιότητα της Επιτροπής Παραλαβής Έργου (ΕΠΕ) αποτελεί η παραλαβή του παρόντος Έργου σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο.

1.1.4 Συνοπτική παρουσίαση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) σήμερα

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) παρέχει υπηρεσίες τόσο στο σύνολο των πολιτών της χώρας όσο και στους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε. με στόχο την αξιοποίηση όλων των σύγχρονων και ασύγχρονων καναλιών επικοινωνίας για τις εισερχόμενες και εξερχόμενες επικοινωνίες, τα οποία προσφέρει η σημερινή τεχνολογία.

Το Κ.Ε.Φ στην τρέχουσα κατάσταση αποτελεί ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα για την πολυκαναλική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και υποστήριξη των συναλλασσόμενων με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) πολιτών, επιχειρήσεων και υπαλλήλων αυτής. Σκοπός της λειτουργίας του είναι να ενσωματώσει, σταδιακά, όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης της Α.Α.Δ.Ε. προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους υπαλλήλους αυτής, ως ο κύριος αποδέκτης των σχετικών αιτημάτων για την περαιτέρω διεκπεραίωσή τους, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη του Στρατηγικού Στόχου της Α.Α.Δ.Ε. για εξωστρέφει, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση, με σεβασμό προς τον πολίτη.

Το σύστημα παρέχει λειτουργικότητα για την αντιμετώπιση, επίλυση και διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης πολιτών, επιχειρήσεων και εσωτερικών χρηστών. Το Κ.Ε.Φ. υποστηρίζεται από ένα «οριζόντιο» ηλεκτρονικό περιβάλλον, το οποίο διαχειρίζεται την εισερχόμενη πληροφορία και διαλειτουργεί με τα «κάθετα» υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.. Πολίτες, επιχειρήσεις και εσωτερικοί χρήστες της Α.Α.Δ.Ε., λαμβάνουν ηλεκτρονικές, ψηφιακές, διαδραστικές υπηρεσίες μέσω:

1. Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικών Κλήσεων (Call Center)
2. Ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail services)
3. Διαδικτυακής πύλης (πλατφόρμα web).

Το σύστημα υποστηρίζει τη δυνατότητα ολοκλήρωσης με περιβάλλον τηλεφωνίας CTI (Computer Telephony Integration) και Διαδικτύου (Internet), προκειμένου να επιτευχθεί η βέλτιστη απόδοση για τις ανάγκες επικοινωνίας της Α.Α.Δ.Ε. με τους Φορολογούμενους (Πολίτες / Επιχειρήσεις). Το σύστημα παρέχει ολοκληρωμένη λειτουργικότητα για την αντιμετώπιση, επίλυση και διαχείριση των αιτημάτων εξυπηρέτησης πολιτών, επιχειρήσεων και εσωτερικών χρηστών. Λειτουργεί αριθμός πανελλαδικής κλήσης, με απλή αστική χρέωση από όλη την Ελλάδα, στον οποίο στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. απαντούν τις κλήσεις και καταχωρούν όλα τα αιτήματα όπως προβλήματα, παράπονα, ερωτήματα, αιτήματα αποστολής πληροφοριών, γενικές πληροφορίες κλπ. Αντίστοιχα, δύναται να υπάρχουν και άλλοι αριθμοί για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών που διαλειτουργούν με τον παραπάνω τηλεφωνικό αριθμό πανελλαδικής κλήσης και χρησιμοποιούν τους ίδιους εκπροσώπους εξυπηρέτησης.

Μέσω του υφιστάμενου συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (Request Management System – RMS), τα αιτήματα εξυπηρέτησης κατηγοριοποιούνται βάσει του τύπου του αιτήματος και συσχετίζονται με απαιτούμενα δεδομένα (αρχεία, ροές κλπ.). Παρέχονται εξειδικευμένες οθόνες για αιτήματα εξυπηρέτησης, ούτως ώστε να διευκολύνεται η καταγραφή/κατηγοριοποίηση των συγκεκριμένων ανά περίπτωση πληροφοριών, που απαιτούνται για να αντιμετωπιστεί το κάθε αίτημα εξυπηρέτησης.

Παράλληλα, παρέχεται Γνωσιακή Βάση (Knowledge Base) για τη διαχείριση τυποποιημένων λύσεων σε κλασικά προβλήματα και αιτήματα εξυπηρέτησης, ώστε να επιτυγχάνεται η άμεση επίλυση του προβλήματος χωρίς τη παραπομπή του σε άλλα τμήματα.

1.1.5 Συνοπτική παρουσίαση του φορέα χρηματοδότησης

Το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 εγκρίθηκε στις 13 Ιουλίου 2021 από το Συμβούλιο Οικονομικών Δημοσιονομικών Θεμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ecofin). Το «Ελλάδα 2.0» περιλαμβάνει 106 επενδύσεις και 68 μεταρρυθμίσεις, κατανομημένες σε 4 πυλώνες και συγκεντρώνει 31,16 δισ. ευρώ εκ των οποίων ευρωπαϊκοί πόροι 30,5 δισ. ευρώ (18,43 δισ. ευρώ ενισχύσεις και 12,73 δισ. ευρώ δάνεια) για να κινητοποιήσει 60 δισ. ευρώ συνολικές επενδύσεις στη χώρα στα επόμενα πέντε χρόνια

Ένας από τους βασικούς στόχους του Ελληνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 είναι η ενίσχυση της ευημερίας, μέσω της βελτίωσης της εισπραξης φόρων και της καλλιέργειας φορολογικού περιβάλλοντος πιο φιλικού προς την ανάπτυξη. Το σύνολο του άξονα 4.1 του παραπάνω Σχεδίου αφορά τον εν λόγω στόχο και περιλαμβάνει σειρά επενδύσεων και μεταρρυθμίσεων. Συγκεκριμένα προβλέπονται τα εξής:

- Ψηφιακός μετασχηματισμός των φορολογικών ελέγχων (αναγνωριστικό μέτρου 16611): Η ΑΑΔΕ θα αναβαθμίσει τη χρήση των εσωτερικών δεδομένων της και θα εισαγάγει εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης προκειμένου να βελτιωθεί η εισπραξη των δημόσιων εσόδων, να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των φορολογικών ελέγχων και να καταπολεμηθεί το λαθρεμπόριο. Το έργο περιλαμβάνει την υιοθέτηση ισχυρής αρχιτεκτονικής δεδομένων, την ανάπτυξη κοινού αποθετηρίου μεταδεδομένων, την προμήθεια κατάλληλων λύσεων λογισμικού, την ανάπτυξη τεχνικών και εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης και τη χρήση της μηχανικής μάθησης για την εξόρυξη μεγάλων δεδομένων. Η υλοποίηση της επένδυσης θα ολοκληρωθεί έως τις 31 Δεκεμβρίου 2025.
- Κωδικοποίηση και απλούστευση της φορολογικής νομοθεσίας (αναγνωριστικό μέτρου 16643) – Περιλαμβάνεται εν μέρει στο παρόν έργο
- Προώθηση της επιτάχυνσης των επιστροφών ΦΠΑ (αναγνωριστικό μέτρου 16610)
- Θέσπιση μέτρων και κινήτρων για την αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών (αναγνωριστικό μέτρου 16616)
- Υπεραπόσβεση δαπανών ΜΜΕ για την πράσινη οικονομία, την ενέργεια και την ψηφιακή

μετάβαση (αναγνωριστικό μέτρου 16863)

- Νέο πλαίσιο καταπολέμησης του λαθρεμπορίου, κυρίως για τα προϊόντα που υπόκεινται σε ειδικούς φόρους κατανάλωσης (καπνικά, αλκοόλ και ενέργεια) (αναγνωριστικό μέτρου 16656)
- Ηλεκτρονικές ταμειακές μηχανές και POS (αναγνωριστικό μέτρου 16614)
- Ψηφιακός μετασχηματισμός φορολογικών και τελωνειακών αρχών (αναγνωριστικό μέτρου 16291) με 14 Υποέργα.

1.2 Υφιστάμενη Λειτουργία Κ.Ε.Φ. - Επιχειρησιακό περιβάλλον

Δομικά το Κ.Ε.Φ. αποτελείται από δύο οργανωτικά διαφορετικές οντότητες - ομάδες υπαλλήλων, οι οποίες με την χρήση της τεχνολογίας προσφέρουν, λειτουργώντας συνεκτικά σαν ένα σύνολο, υπηρεσίες εξυπηρέτησης στις διάφορες κατηγορίες επικοινωνιών και αιτημάτων που υποβάλλονται.

Η πρώτη ομάδα αφορά τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης (agents) του πρώτου επιπέδου, οι οποίοι αποτελούν τον πυρήνα του Κ.Ε.Φ. και την μοναδική πύλη εισόδου κάθε αιτήματος (επικοινωνία για παροχή πληροφόρησης, αίτημα, καταγγελία, υποβολή παραπόνου κλπ.) για πολίτες ή υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.. Λειτουργούν τόσο για εισερχόμενες όσο και για εξερχόμενες επικοινωνίες με όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας (σύγχρονα ή ασύγχρονα), παρέχοντας υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου. Στο 1ο Επίπεδο εξυπηρετούνται και τα «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ», τα οποία υποβάλλονται από τους πολίτες μέσω της διαδρομής myAADE/Μητρώο & Επικοινωνία/Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ και διαχειρίζονται από ξεχωριστή back office εφαρμογή από το 1ο Επίπεδο του Κ.Ε.Φ. Σε περίπτωση αδυναμίας απάντησης ή αυτοτελούς επεξεργασίας, παρέχεται η δυνατότητα προώθησης σε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent) με περισσότερες δεξιότητες εντός του 1ου επιπέδου. Διαφορετικά το αίτημα δρομολογείται σε επόμενο επίπεδο (δεύτερη ομάδα). Η δεύτερη ομάδα αποτελείται από ειδικούς θεματικής περιοχής (experts), οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης 2ου και 3ου επιπέδου (επικοινωνίες ή αιτήματα τα οποία δεν είναι δυνατόν να εξυπηρετηθούν από το 1ο επίπεδο) και ενημερώνουν τη γνωσιακή βάση όπου απαιτείται.

Το 2ο Επίπεδο δομείται ανά λειτουργική περιοχή και δέχεται αιτήματα που δρομολογούνται από το 1ο Επίπεδο, εφόσον κάποια απάντηση δεν είναι δυνατόν να δοθεί εκεί ή μετά από απ' ευθείας δρομολόγηση (π.χ. εσωτερικοί χρήστες). Οι απασχολούμενοι στο 2ο επίπεδο είναι ειδικοί σε μια ή περισσότερες Θεματικές Ενότητες και εξειδικεύονται στην επιχειρησιακή περιοχή ή περιοχές που εξυπηρετούν και εξουσιοδοτημένοι να παρέχουν πληροφορίες και να υποστηρίζουν τους αιτούντες με βάση την υφιστάμενη νομοθεσία και πρακτική.

Το 2ο Επίπεδο στην τρέχουσα υλοποίηση συνίσταται από δυο οντότητες. Η πρώτη δέχεται αιτήματα όλων των θεματικών περιοχών του Κ.Ε.Φ. που τις προωθεί απευθείας το 1ο Επίπεδο όταν δεν είναι δυνατόν να απαντηθούν από αυτό. Στη συνέχεια αν το αίτημα είναι Επιχειρησιακής φύσης και ούτε οι Ειδικοί αυτής της Ομάδας 2ου Επιπέδου δεν είναι σε θέση να το απαντήσουν το προωθούν στις επόμενες πιο εξειδικευμένες Ομάδες Ειδικών 2ου Επιπέδου. Οι απασχολούμενοι σε αυτές είναι ειδικοί σε συγκεκριμένες Θεματικές Περιοχές όπου περικλείουν μια ή περισσότερες, κατά κύριο λόγο συγγενείς, Θεματικές Κατηγορίες. Συνεπώς, εξειδικεύονται στην επιχειρησιακή περιοχή ή περιοχές που εξυπηρετούν και είναι εξουσιοδοτημένοι να παρέχουν πληροφορίες και να υποστηρίζουν τους αιτούντες με βάση την υφιστάμενη νομοθεσία και πρακτική. Αν όμως το αίτημα αναφέρεται σε Τεχνική Αστοχία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. προωθείται από την Ομάδα 2ου επιπέδου κατευθείαν σε Τεχνικό 3ο Επίπεδο.

Στο 2ο επίπεδο δρομολογούνται/επιστρέφονται και αιτήματα από το 3ο επίπεδο με την απάντηση που πρέπει να δοθεί στον πολίτη. Η δρομολόγηση από το 3ο στο 2ο επίπεδο έχει τη δυνατότητα επιλογής δρομολόγησης στον χρήστη του 2ου επιπέδου που είχε προωθήσει σε προηγούμενο χρόνο το συγκεκριμένο αίτημα στο 3ο επίπεδο.

Το 3ο Επίπεδο αναφέρεται σε επίπεδο Διεύθυνσης ή Γενικής Διεύθυνσης της Α.Α.Δ.Ε. και ασχολείται με θέματα που δεν μπορεί να απαντηθούν στα δύο προηγούμενα επίπεδα. Το 3ο επίπεδο διαθέτει τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του 2ου επιπέδου, χρησιμοποιεί τα ίδια τεχνολογικά βοηθήματα και διαφοροποιείται μόνο από τον βαθμό δυσκολίας (ιδιαιτερότητα μιας υπόθεσης), ο οποίος και έχει προκαλέσει την αδυναμία επίλυσης στα προηγούμενα επίπεδα.

Στη διεκπεραίωση ενός αιτήματος ενδέχεται να απαιτηθεί η συνδρομή και άλλων υπαλλήλων εντός της Α.Α.Δ.Ε.. Το σύστημα έχει σχεδιαστεί ώστε να δίνει τη δυνατότητα συμμετοχής στη διαδικασία επίλυσης των αιτημάτων, σε οποιοδήποτε υπάλληλο δεν περιλαμβάνεται στις δύο παραπάνω ομάδες υπαλλήλων. Τα βασικά εργαλεία υποβοήθησης του εκπροσώπου εξυπηρέτησης (agent) είναι:

- Οι εφαρμογές άντλησης στοιχείων από τα back office συστήματα, τις οποίες χρησιμοποιούν οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης (agents) του Κ.Ε.Φ.
- Η προσπέλαση στην Γνωσιακή Βάση.

Οι δύο κατηγορίες εφαρμογών έχουν σχεδιαστεί να είναι οργανωμένες είτε σύμφωνα με τον ΑΦΜ, είτε με την θεματική περιοχή της υπηρεσίας εξυπηρέτησης. Οι ειδικοί θεματικών περιοχών (experts) διαθέτουν ανάλογα τεχνολογικά βοηθήματα σε επίπεδο εφαρμογών και επικοινωνιών με το 1ο επίπεδο, όπως για παράδειγμα:

- Δυνατότητα παρακολούθησης της κάθε υπόθεσης μέχρι την τελική της διεκπεραίωση
- Δυνατότητα εισαγωγής και ενημέρωσης σχετικά με οποιεσδήποτε ενέργειες σχετίζονται με κάθε αίτημα εξυπηρέτησης
- Δυνατότητα να επισυνάψουν οποιαδήποτε αρχεία (έγγραφα, εικόνες κλπ.) σε ένα αίτημα εξυπηρέτησης
- Δυνατότητα να αναθέσουν δυναμικά ένα αίτημα εξυπηρέτησης σε κάποιον άλλο χειριστή, σε μια ομάδα χειριστών ή ειδικό θεματικής περιοχής (expert)
- Δυνατότητα καταγραφής (recording) των κλήσεων και των απαντήσεων.

Το Κ.Ε.Φ. εξυπηρετεί εξωτερικούς (φορολογουμένους/επιχειρήσεις) και εσωτερικούς (υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.) χρήστες/συναλλασσόμενους με την Α.Α.Δ.Ε. και η λειτουργία του διαφοροποιείται στις δύο (2) αυτές περιπτώσεις.

Για την εξυπηρέτηση των εξωτερικών συναλλασσόμενων προβλέπονται δύο (2) διαφορετικές ομάδες υπαλλήλων που κατανέμονται και λειτουργούν σε τρία (3) επίπεδα εξυπηρέτησης, ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες. Οι υπάλληλοι όλων των επιπέδων έχουν πρόσβαση στα υποσυστήματα της Α.Α.Δ.Ε., στο επίπεδο που κρίνεται απαραίτητο επιχειρησιακά για την αποτελεσματική και αποδοτική άσκηση των καθηκόντων τους, που απορρέουν από τις αρμοδιότητές τους, σύμφωνα με τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε. Στο πρώτο (1ο) επίπεδο, που αποτελεί τον πυρήνα του Κέντρου, οι Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης (Agents) έχουν άμεση επικοινωνία με τους φορολογουμένους και δέχονται αιτήματα, παράπονα, ερωτήματα, υποδείξεις (στο εξής, αιτήματα) μέσα από διάφορα κανάλια επικοινωνίας. Στην περίπτωση που το περιεχόμενο του αιτήματος περιλαμβάνεται στη Γνωσιακή Βάση του Κ.Ε.Φ. και ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης απαντά στον πολίτη αμέσως (όπου χρειαστεί με τη βοήθεια του Επιβλέποντος του), η διαδικασία ολοκληρώνεται και το αίτημα χαρακτηρίζεται επιλυμένο. Αν το αίτημα δεν αφορά σε θέμα που περιλαμβάνεται στη Γνωσιακή Βάση και ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης δεν είναι σε θέση να το εξυπηρετήσει, προωθείται στο δεύτερο (2ο) επίπεδο εξυπηρέτησης, όπου αναλαμβάνει να το εξυπηρετήσει ένας Ειδικός Θεματικής Περιοχής (expert). Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής είναι εξειδικευμένοι σε μια ή περισσότερες θεματικές περιοχές και μπορούν να αντιμετωπίσουν ειδικότερα αιτήματα, απαντώντας με βάση την υφιστάμενη νομοθεσία, νομολογία, εγκυκλίους, διοικητικές λύσεις και πρακτική. Αν ένα αίτημα εξυπηρετηθεί από τον Ειδικό Θεματικής Περιοχής του δεύτερου (2ου) επιπέδου, η απάντηση καταγράφεται στο σύστημα, για να χρησιμοποιηθεί ως Οδηγός και για μελλοντικά παρόμοια αιτήματα και αποστέλλεται στον συναλλασσόμενο με κάθε πρόσφορο μέσο, ενώ με την μέριμνα του Επιχειρησιακού Υπευθύνου της Θεματικής Περιοχής ενημερώνεται και η Γνωσιακή Βάση, εφόσον πρόκειται για ένα σημαντικό και πρωτοεμφανιζόμενο θέμα ή για ένα θέμα που επαναλαμβάνεται. Ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες,

μπορεί να οριστεί ότι τα αιτήματα κάποιων θεματικών περιοχών μπορεί να έχουν ως σημείο εισαγωγής (πρώτο σημείο επαφής) το δεύτερο (2ο) επίπεδο εξυπηρέτησης.

Αν το αίτημα είναι ειδικότερο και δεν μπορεί να απαντηθεί από το δεύτερο (2ο) επίπεδο εξυπηρέτησης προωθείται στο τρίτο (3ο) επίπεδο, το οποίο περιλαμβάνει τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες των Γενικών Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε.. Οι χειριστές είναι και σε αυτή την περίπτωση Ειδικοί Θεματικής Περιοχής (experts) και διαθέτουν τεχνολογικά βοηθήματα ανάλογα με αυτά του δεύτερου (2ου) επιπέδου. Αν ένα αίτημα κρίνεται «άλυτο», σύμφωνα με τις, κατά περίπτωση, επιχειρησιακές οδηγίες και κατευθύνσεις, ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής το κλείνει στην εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ., αναφέροντας αναλυτικά το σκεπτικό του.

Η Γνωσιακή Βάση είναι ο μηχανισμός ο οποίος συμβάλει σημαντικά στη μαθησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ. Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του Κέντρου, η Γνωσιακή Βάση εμπλουτίζεται με οδηγίες, «συνηθισμένες» υποθέσεις ή «γνωστά προβλήματα», ώστε όταν προκύπτουν στο μέλλον παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται αμέσως. Στη Γνωσιακή Βάση περιλαμβάνονται οδηγίες με τη μορφή συχνών ερωτήσεων και ανακοινώσεις, που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Κ.Ε.Φ..

Τα θέματα που εισάγονται στη Γνωσιακή Βάση προκύπτουν με δύο διακριτές διαδικασίες:

α) Από τα ανώτερα επίπεδα προς τα κατώτερα, ως οδηγίες (δομημένες στη μορφή των συχνών ερωτήσεων/απαντήσεων), που συνοδεύουν κάθε νέα υπηρεσία και εφαρμογή ή κάθε τροποποίηση νομοθεσίας ή υπάρχουσας υπηρεσίας. Οι διαχειριστές που διαχειρίζονται τη συγκεκριμένη εφαρμογή ή υπηρεσία προτείνουν θέματα που εγκρίνονται προς δημοσίευση από τον αρμόδιο Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής και προωθούνται στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. για την εισαγωγή τους στο σύστημα. Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται εγκαίρως, πριν από τη διάθεση στο κοινό της νέας ή τροποποιημένης υπηρεσίας, ώστε τα χαμηλότερα επίπεδα να βασίζονται στα αντίστοιχα λήμματα για να απαντούν έγκυρα από την πρώτη στιγμή στους συναλλασσόμενους με την Α.Α.Δ.Ε..

β) Από τα κατώτερα επίπεδα προς τα ανώτερα, με τη συγκέντρωση ερωτημάτων που επαναλαμβάνονται από πλήθος συναλλασσόμενων και δεν υπάρχουν, ήδη, στη Γνωσιακή Βάση. Οι Επιβλέποντες Ομάδων Εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου αναδεικνύουν τα ερωτήματα αυτά και ενημερώνουν τον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής που επιβλέπει τις ομάδες τους. Εν συνεχεία, αυτός τα προωθεί στον αντίστοιχο Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής του επόμενου επιπέδου που μεριμνά για την κατάρτιση των αντίστοιχων απαντήσεων. Στη συνέχεια οι συχνές ερωτήσεις/απαντήσεις προωθούνται στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ., για την εισαγωγή τους στο σύστημα.

Παράλληλα με το Κ.Ε.Φ., οι παρακάτω υπηρεσίες εξυπηρετούν τις ανάγκες της Α.Α.Δ.Ε. για την εξυπηρέτηση των πολιτών:

myAADElive: μέσω της υπηρεσίας αυτής, ο συναλλασσόμενος έχει την δυνατότητα να κλείσει ραντεβού για βιντεοκλήση με υπάλληλο της Α.Α.Δ.Ε. για την διευθέτηση των παρακάτω ζητημάτων:

- Απόδοση ΑΦΜ και κλειδάριθμου φυσικού προσώπου
- Απόδοση ΑΦΜ φυσικού προσώπου
- Απόδοση κλειδάριθμου.

Απαιτείται η καταχώρηση των προσωπικών στοιχείων του συναλλασσόμενου, όπως το επώνυμο, όνομα, πατρώνυμο, ηλεκτρονική διεύθυνση (email), αριθμό κινητού τηλεφώνου, αριθμό ταυτότητας ή διαβατηρίου κλπ.. Αναφορικά με την απόδοση του κλειδαρίθμου, υπάρχουν τρεις τρόποι απόκτησης της:

- Άμεσα με αίτηση (χορηγείται αμέσως με email ή SMS)
- Με ραντεβού για βιντεοκλήση (αποστέλλεται με email)
- Με φυσική παρουσία στην Δ.Ο.Υ..

Τα αιτήματα μου: Η συγκεκριμένη πλατφόρμα καθοδηγεί τον συναλλασσόμενο κατά την υποβολή αιτήματος για περισσότερες από διακόσιες πενήντα (250) διαδικασίες. Περιγράφει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, αποδίδει αυτόματα αριθμό πρωτοκόλλου και ενημερώνει με email για την πορεία εξέλιξης του αιτήματος. Ο συναλλασσόμενος ή ο εκπρόσωπός του λαμβάνει την απάντηση της υπηρεσίας στην προσωπική του θυρίδα, εντός της πλατφόρμας.

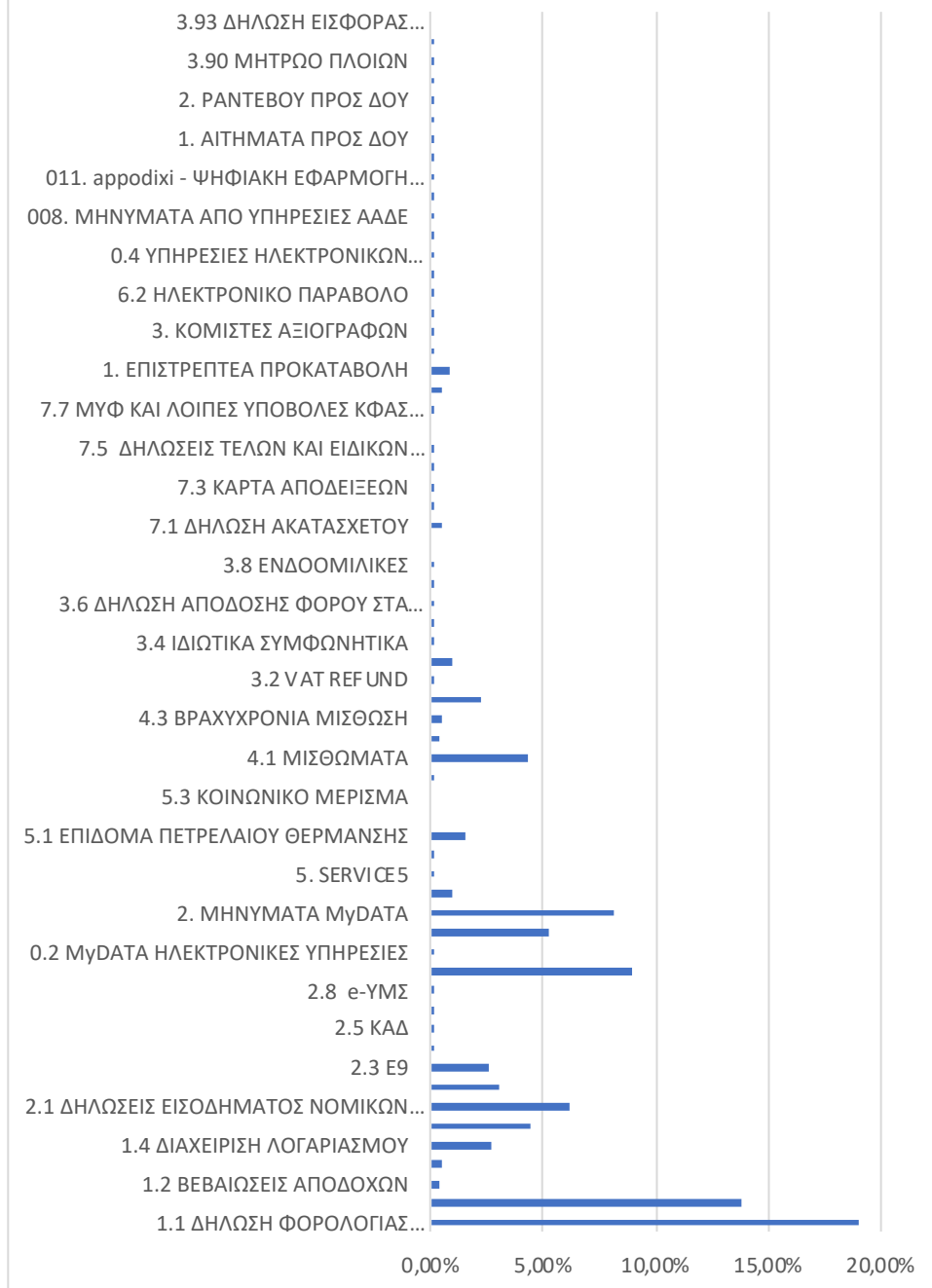
Τα ραντεβού μου: Η Εφαρμογή Ψηφιακού Προγραμματισμού Επισκέψεων της Α.Α.Δ.Ε. «Τα Ραντεβού μου», παρέχει τη δυνατότητα προγραμματισμού των επισκέψεων των συναλλασσόμενων σε κάθε αρμόδια Υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε., για τις περιπτώσεις που η αυτοπρόσωπη παρουσία κρίνεται απαραίτητη. Οι συναλλασσόμενοι μπορούν να προγραμματίσουν το ραντεβού που επιθυμούν, επιλέγοντας τη Διαδικασία για την οποία πρέπει να επισκεφθούν την Υπηρεσία μέσα από Θεματικές Ομάδες, να ενημερωθούν για τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσουν και να παρακολουθήσουν το ιστορικό των επισκέψεών τους. Μπορούν επίσης να προγραμματίσουν επίσκεψη για εκείνους/ες ή για κάποιον φορολογούμενο που εκπροσωπούν, ενώ σε κάθε βήμα της διαδικασίας ενημερώνονται για τις όποιες αλλαγές μέσω e-mail ή/και SMS, στα στοιχεία που δηλώθηκαν κατά την καταχώρηση του ραντεβού.

1.2.1 Θεματολογία εξυπηρέτησης

Οι γενικές επιχειρησιακές/λειτουργικές περιοχές που εξυπηρετεί το Κ.Ε.Φ. είναι:

- Φορολογία και τεχνική υποστήριξη πολιτών (myAADE-MyBusinessSupport-MyData, Ηλεκτρονικές Ταμειακές Μηχανές, κλπ.)
- Φορολογία και τεχνική υποστήριξη υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. (TAXIS)
- Τελωνειακά και υποστήριξη τελωνειακών υπαλλήλων και συναλλασσόμενων με τα τελωνεία (ICISnet)
- Ελεγκτικές υπηρεσίες (ELENXIS)
- Υποστήριξη εφαρμογής Πόθεν Έσχες σε συνεργασία με τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. και τις Αρχές Ελέγχου.

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ



Ενδεικτικό Πλήθος αιτημάτων ανά θεματική περιοχή (1 έτος)

Κύριος στόχος είναι η αύξηση του ποσοστού εξυπηρέτησης των αιτημάτων στο πρώτο επίπεδο για αποτελεσματικότερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση.

1.2.1.1 Εξυπηρέτηση εσωτερικών χρηστών.

Για την εξυπηρέτηση των εσωτερικών χρηστών (όπως, υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. ή Τελωνείων), που επικοινωνούν με το Κ.Ε.Φ., μέσω του εσωτερικού δικτύου, η διαδικασία διαφοροποιείται, καθώς το αίτημα διαβιβάζεται από το σύστημα απευθείας σε Ειδικό Θεματικής Περιοχής δεύτερου (2ου) επιπέδου, ώστε στην περίπτωση των υπαλλήλων το δεύτερο (2ο) επίπεδο εξυπηρέτησης λειτουργεί ως πρώτο (1ο) σημείο επαφής. Το αίτημα μπορεί να εξυπηρετηθεί απευθείας ή να διαβιβαστεί στο τρίτο (3ο) επίπεδο, αν απαιτείται. Και σε αυτή την περίπτωση αν απαιτηθεί ενημερώνεται η Γνωσιακή Βάση.

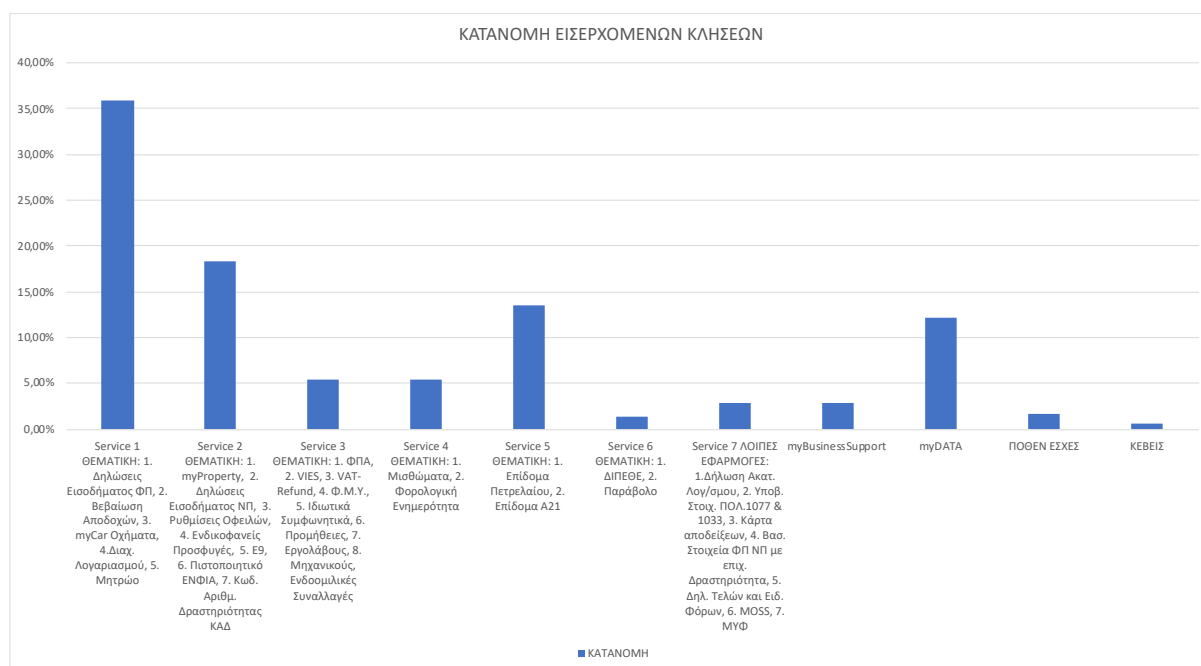
1.2.2 Ρόλοι και στοιχεία λειτουργίας

Οι ρόλοι που έχουν καθοριστεί στο σύστημα του Κ.Ε.Φ. είναι:

- Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ
- Διαχειριστής Υπολογιστικών και Δικτυακών Υποδομών Κ.Ε.Φ
- Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής
- Επιβλέπων Ομάδας πρώτου (1ου) επιπέδου
- Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης πρώτου (1ου) επιπέδου
- Υπάλληλος Λειτουργικής Υποστήριξης 1ου επιπέδου
- Επιβλέπων Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής δεύτερου (2ου) και τρίτου (3ου) επιπέδου
- Ειδικός Θεματικής Περιοχής δεύτερου (2ου) και Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3ου) επιπέδου
- Γραμματεία 2ου επιπέδου
- Απομακρυσμένος Σύμβουλος.

Επισημαίνεται ότι με το νέο σύστημα που περιγράφεται κατωτέρω, δύναται να δημιουργηθούν νέοι ρόλοι για να καλύψουν τις επιπλέον επιχειρησιακές ανάγκες που θα προκύψουν από την επέκταση της λειτουργικότητας του Κ.Ε.Φ. Το νέο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία νέων ρόλων καθώς και τη διαχείριση των αντίστοιχων μελών και ομάδων μέσω γραφικού περιβάλλοντος.

Ο παρακάτω πίνακας συνοψίζει την κατανομή εισερχομένων κλήσεων βάσει των υπηρεσιών που εξυπηρετεί το ΚΕΦ, για ένα έτος:



1.2.3 Υφιστάμενη Αρχιτεκτονική

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων αποτελείται από 3 αρχιτεκτονικά επίπεδα:

1ο Επίπεδο: το επίπεδο λειτουργίας - επικοινωνίας του Κ.Ε.Φ. με τους τελικούς χρήστες του συστήματος (Πολίτες). Το επίπεδο αυτό αποτελείται από διαδικτυακή πλατφόρμα (Internet portal) και από συστήματα-κανάλια επικοινωνίας, όπως:

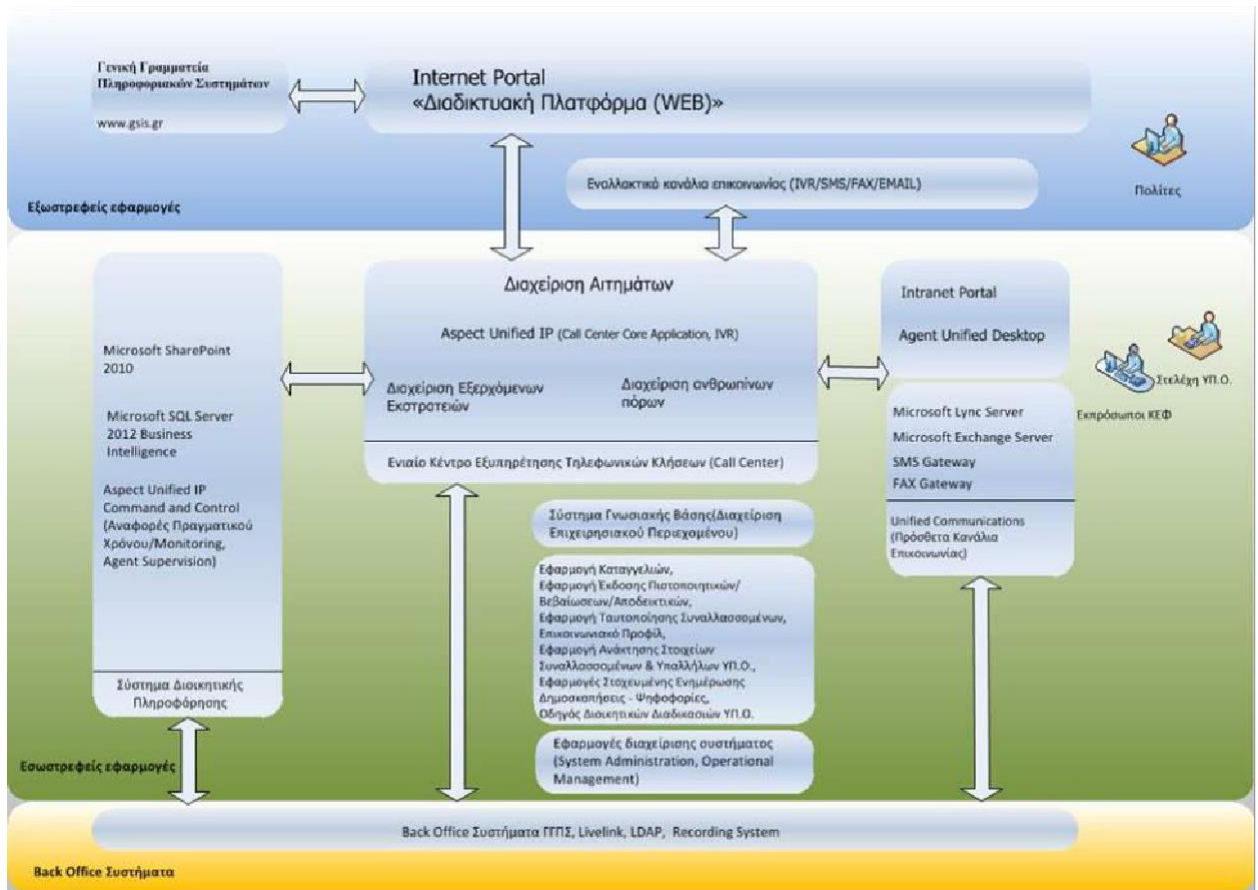
- Τηλεφωνία, είτε με απευθείας επικοινωνία με εκπρόσωπο, είτε μέσω αυτόματου συστήματος εξυπηρέτησης – IVR
- Email
- SMS
- Σύστημα Συνεργασίας και Επικοινωνιών, Microsoft Lync Server 2010
- Σύστημα Ανταλλαγής Μηνυμάτων, Microsoft Exchange Server 2010.

Σημ.: Στο 1ο Επίπεδο εξυπηρετούνται και τα «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ».

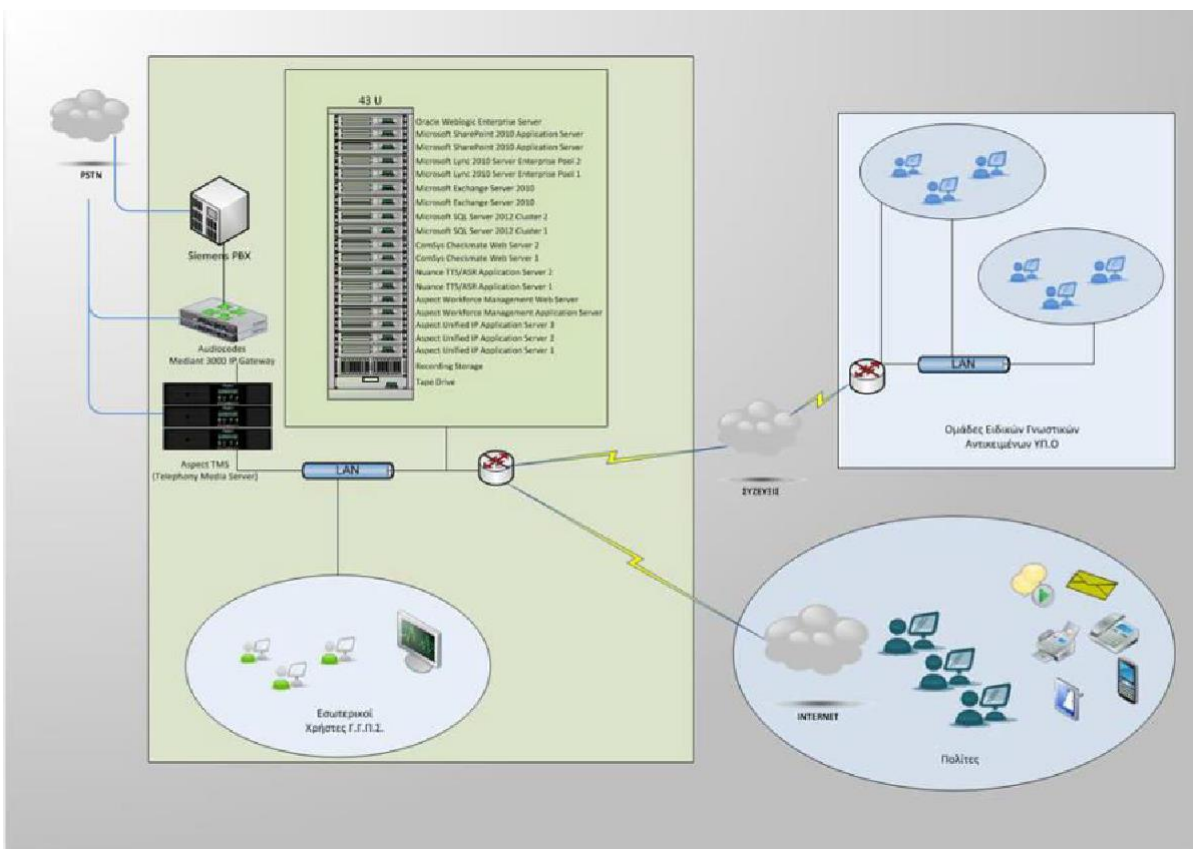
2ο Επίπεδο: το επίπεδο λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. το οποίο αποτελείται από διάφορα υποσυστήματα, απαραίτητα για τη λειτουργική συνοχή και την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών. Το επίπεδο αυτό περιέχει ολοκληρωμένες και ενοποιημένες λύσεις πληροφοριακών συστημάτων, όπως:

- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Contact Centre
- Σύστημα Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων
- Σύστημα Διαχείρισης Εξερχομένων Εκστρατειών (διαθέσιμο στους Διαχειριστές)
- Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης που βασίζεται σε Microsoft SharePoint Server 2010 και Microsoft SQL Server 2012 (διαθέσιμο στους Διαχειριστές)
- Σύστημα Συνεργασίας και Επικοινωνιών, Microsoft Lync Server 2010
- Σύστημα Ανταλλαγής Μηνυμάτων, Microsoft Exchange Server 2010
- Σύστημα Γνωσιακής Βάσης (Knowledge Base), που βασίζεται σε Microsoft SharePoint Server 2010 (διαθέσιμο στους Διαχειριστές)
- Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων
- Περιφερειακές εφαρμογές όπως εφαρμογές καταγγελιών, έκδοσης πιστοποιητικών, βεβαιώσεων/αποδοχών, ταυτοποίησης συναλλασσόμενων, επικοινωνιακού προφίλ, ανάκτησης στοιχείων, συναλλασσόμενων και Υπαλλήλων Υπ.Ο., στοχευμένης ενημέρωσης, δημοσκοπήσεις/ψηφοφορίες, διοικητικός οδηγός (διαθέσιμο στους Διαχειριστές).

3ο Επίπεδο: το επίπεδο διασύνδεσης με τις back office εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. και με εφαρμογές όπως το Livelink και τον LDAP Εξυπηρετητή Υπηρεσιών Καταλόγου (Directory Server). Η προσφερόμενη λειτουργικότητα εφαρμόζεται πλήρως και χωρίς εξαιρέσεις ανεξαρτήτου τοποθεσίας των χειριστών (remote agents). Η αρχιτεκτονική του συστήματος επιτρέπει την πλήρη αξιοποίηση του ΣΥΖΕΥΞΙΣ και την δυνατότητα χρησιμοποίησης του για την εγκατάσταση και λειτουργία των εφαρμογών των χειριστών (agents), στην Α.Α.Δ.Ε. ή σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία απαιτηθεί. Η σχεδίαση και η αρχιτεκτονική του συστήματος επιτρέπει την αυτόνομη λειτουργία των υποσυστημάτων, όπως επίσης και την αποτελεσματική λειτουργία τους ως ένα ολοκληρωμένο σύστημα. Οι εσωτερικοί χρήστες του συστήματος έχουν ένα ενοποιημένο περιβάλλον εφαρμογών και διαχείρισης (ανά ρόλο), όπως επίσης και ένα κοινό σημείο εισόδου στο σύστημα. Το 3^ο επίπεδο περιέχει τις ίδιες λύσεις πληροφοριακών συστημάτων με το 2^ο επίπεδο, με μόνη εξαίρεση το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Contact Centre.



Δομικά Στοιχεία - Αρχιτεκτονική «Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων»



Γενική Αρχιτεκτονική Συστήματος

Η πρόσβαση προς τις εφαρμογές που παρέχει η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. στηρίζεται σε αρχιτεκτονική 3-tier. Η αρχή που διέπει την δικτυακή υποδομή είναι:

Η ύπαρξη ζωνών ασφαλείας για διαφορετικές κατηγορίες προσφερόμενων υπηρεσιών (π.χ. web, application, LDAP, DB, management και εσωτερικών χρηστών) ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια του συστήματος σε πολλαπλά επίπεδα. Οι ζώνες αυτές σχηματίζονται από την ύπαρξη firewall. Ο φόρτος των εφαρμογών κατανέμεται στους servers, μέσω load balancers. Για την πρόσβαση στις εφαρμογές γίνεται χρήση του πρωτοκόλλου https, ο τερματισμός του γίνεται στους load balancers. Η πρόσβαση των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. (Δ.Ο.Υ., Τελωνεία, Ελεγκτικές Υπηρεσίες, Κεντρικές Υπηρεσίες κλπ.) στο Intranet, επιτυγχάνεται μέσω ιδιωτικής νησίδας του WAN δικτύου της δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» ακολουθεί την αρχιτεκτονική των εικονικών ιδιωτικών δικτύων (Virtual Private Networks) για τους φορείς του Υπ.Ο. όλης της χώρας, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με:

- Δεδομένα (Επικοινωνία υπολογιστών – INTERNET)
- Εικόνα (Τηλεδιάσκεψη- Σύγχρονη και Ασύγχρονη, Τηλεκπαίδευση)
- Τηλεφωνία (ανάμεσα στους φορείς του Υπ.Ο. αλλά και με όλους τους φορείς του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»)
- Τηλεφωνία σε δίκτυα εκτός του τοπικού βρόχου (κινητή, υπεραστική, διεθνής).

Το δίκτυο ακολουθεί τη λογική της προμήθειας των υπηρεσιών σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας (SLA). Αναλυτικότερες πληροφορίες για το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» μπορεί κανείς να δει στο www.syzefkis.gov.gr.

1.2.4 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 ΙΤ που δύνανται να επηρεάσουν την επιχειρησιακή και λειτουργική οριοθέτηση του παρόντος Έργου και, συνεπώς, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη φάση του σχεδιασμού, αλλά και να υλοποιηθούν υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων και διαλειτουργικότητας. Τονίζεται ότι η παρακάτω λίστα είναι ενδεικτική και είναι δυνατό να απαιτηθούν διασυνδέσεις και με άλλα συστήματα και εφαρμογές υπό υλοποίηση.

Στην παράγραφο αυτή δίνεται μια σύντομη περιγραφή της σκοπιμότητας και του φυσικού αντικειμένου κάθε τέτοιου ΠΣ και εφαρμογής.

Προμήθεια Λογισμικών για την Ασφάλεια Πληροφοριών – Security Tools

Στο τμήμα Β του υποέργου 14 της δράσης 16291 του ΕΣΑΑ Ελλάδα 2.0 «Συστήματα Ασφάλειας Δεδομένων στην ΑΑΔΕ (Data Security)» περιλαμβάνεται η προμήθεια, η εγκατάσταση, η παραμετροποίηση και η παροχή εγγύησης καλής λειτουργίας εξειδικευμένου λογισμικού και λύσεων για την ασφάλεια πληροφοριών, καθώς επίσης και η παροχή συναφών υπηρεσιών που θα συμβάλλουν στην πλήρη ενσωμάτωση των λύσεων στο περιβάλλον της ΑΑΔΕ και θα ενισχύσουν την κυβερνοανθεκτικότητά της, στο πλαίσιο μιας ολιστικής προσέγγισης που αφορά όλες τις βασικές συνιστώσες της Κυβερνοασφάλειας (Ανθρώπινο δυναμικό, Διαδικασίες και συστήματα Λογισμικού, Υλικό, Δεδομένα).

Το εξειδικευμένο λογισμικό που θα εγκατασταθεί στο πλαίσιο του Έργου περιλαμβάνει:

- Β1. Προμήθεια λογισμικού Identity and Access Rights Management (IAM) για τον έλεγχο της πρόσβασης των χρηστών στα πληροφοριακά συστήματα.
- Β2. Προμήθεια συστήματος διαχείρισης των προσβάσεων των Διαχειριστών (Privileged Access Management).
- Β3. Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Περιστατικών Ασφαλείας (SIEM).
- Β4. Υπηρεσίες SOC.
- Β5. Σύστημα Διακυβέρνησης και Ταξινόμησης Δεδομένων

Η πλατφόρμα Κυβερνοασφάλειας του παρόντος έργου για το ΚΕΦ, καθώς και όποια συστήματα κριθεί απαραίτητο, θα πρέπει να αποστέλλουν και να ανακτούν δεδομένα αναφορικά με το εξειδικευμένο λογισμικό για την ασφάλεια των πληροφοριών, όπως περιγράφεται στο αναφερόμενο έργο.

Ανάπτυξη Συστημάτων Διαχείρισης Περιεχομένου & Εργασιών / Ανάπτυξη Συστήματος & Περιεχομένου Νομοθετικής Πληροφόρησης

Στο έργο «Ανάπτυξη Συστημάτων Διαχείρισης Περιεχομένου & Εργασιών / Ανάπτυξη Συστήματος & Περιεχομένου Νομοθετικής Πληροφόρησης» περιλαμβάνεται η υλοποίηση εφαρμογών και η παροχή υπηρεσιών με σκοπό:

- Τη βελτιστοποίηση της νομοπαρασκευαστικής διαδικασίας της ΑΑΔΕ
- Τη δημιουργία ενός ενιαίου σημείου πληροφόρησης για πολίτες και επιχειρήσεις σχετικά με τη φορολογική και τελωνειακή νομοθεσία
- Την ενδυνάμωση της διαχείρισης περιεχομένου στην ΑΑΔΕ
- Την παρακολούθηση της ανάθεσης εργασιών στα στελέχη της ΑΑΔΕ

Ειδικότερα, αντικείμενο του έργου είναι η υλοποίηση (ανάπτυξη ή προμήθεια έτοιμου λογισμικού) συστήματος διαχείρισης περιεχομένου, συστήματος διαχείρισης εργασιών καθώς και συστήματος καλής νομοθέτησης, δημιουργίας περιεχομένου και προβολής φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας. Περιλαμβάνονται ακόμη υπηρεσίες για την υλοποίηση και εγγύηση λειτουργίας των παραπάνω συστημάτων, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών για τον ορισμό του μοντέλου δεδομένων και μεταδεδομένων, καθώς και εξειδικευμένες υπηρεσίες για τη διοικητική κωδικοποίηση της πρωτογενούς νομοθεσίας, την ενοποίηση της δευτερογενούς νομοθεσίας και τη διαμόρφωση προτύπων και διαδικασιών για τη διαχείριση περιεχομένου.

Τα επιμέρους συστήματα και υποσυστήματα του παρόντος έργου για το ΚΕΦ θα πρέπει να αποστέλλουν και να ανακτούν δεδομένα αναφορικά με τα επιμέρους συστήματα όπως περιγράφονται στο αναφερόμενο έργο.

1.3 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

1.3.1 Αναγκαιότητα και σκοπός του έργου

Το πληροφοριακό σύστημα του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) βασίζεται σήμερα σε μια δομή τριών επιπέδων, διαθέτοντας πολλά παραμετροποιήσιμα χαρακτηριστικά. Παρ' ότι η λύση αυτή προσφέρει ευελιξία, παρουσιάζονται οργανικές αδυναμίες, οι οποίες δυσχεραίνουν την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία του Κ.Ε.Φ., αποτελώντας ταυτοχρόνως τροχοπέδη για ενέργειες που θα μπορούσαν να εκσυγχρονίσουν ή/και να βελτιώσουν περαιτέρω τις δυνατότητες εξυπηρέτησης.

Ένα σημείο, είναι πως η κεντρική δομή των επιπέδων δεν μπορεί να παρακαμφθεί, καθιστώντας χρονοβόρες και σε ορισμένες περιπτώσεις αδύνατες απαραίτητες αλλαγές. Με αυτό τον τρόπο εμπλέκονται επιπλέον λειτουργικοί πόροι, οι οποίοι θα μπορούσαν να ανακατανεμηθούν σε περισσότερο αποδοτικές εργασίες, με έμμεση συνέπεια να αυξάνονται οι χρόνοι εξυπηρέτησης. Το γεγονός αυτό αποτελεί έναν από τους λόγους που το σύστημα δεν μπορεί να επεκταθεί αποτελεσματικά στις περιφερειακές υπηρεσίες και να ενσωματώσει άμεσα και με βέλτιστο τρόπο τις οποιοσδήποτε διοικητικές αλλαγές που διαφοροποιούν τη διαδικασία, τις δομές και τους εμπλεκόμενους στην εξυπηρέτηση.

Η τρέχουσα λειτουργία του Κ.Ε.Φ. σήμερα έχει:

- Δυνατότητα εξυπηρέτησης για συγκεκριμένα θέματα μόνο
- Μικρό capacity με μέσο αριθμό εκπροσώπων / ημέρα στους 50
- Χαμηλή απόδοση στην εξυπηρέτηση
- Χαμηλό ποσοστό απαντημένων κλήσεων, με υψηλό ποσοστό εγκαταλελειμμένων κλήσεων και υψηλό χρόνο αναμονής

Για να μπορέσει το Κ.Ε.Φ. να ανταποκριθεί στις σύγχρονες και συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες εξυπηρέτησης, συμπεριλαμβάνοντας και την ανάγκη για μειωμένους χρόνους διαχείρισης και επίλυσης αιτημάτων, απαιτείται επιπλέον ευκολία και ευελιξία στο σχεδιασμό της ροής εργασιών και διαδικασιών, καθώς και υψηλότερος βαθμός ψηφιοποίησης σε επίπεδο διαδικασιών ή/και συστημάτων και διασυνδέσεων. Με αυτό τον τρόπο θα μπορεί να παρέχει στους πολίτες μια συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης υψηλής ποιότητας.

Το παρόν έργο αφορά στη **βελτίωση και την αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των φορολογούμενων και του συνόλου των σχετικών πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων τόσο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων (Κ.Ε.Φ.) όσο και των επιμέρους ΔΟΥ.**

Η βελτίωση και αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των φορολογούμενων θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου συστήματος εξυπηρέτησης το οποίο θα αποτελεί έναν κόμβο συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας από και προς τα επιμέρους κανάλια εξυπηρέτησης. Μέσω αυτή της συνολικής, πολύπλευρης και παν-καναλικής εξυπηρέτησης (omni channel εξυπηρέτηση), ο φορολογούμενος θα έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης ενός ή περισσότερων καναλιών επικοινωνίας με το Κ.Ε.Φ..

Ταυτόχρονα, όλες οι τεχνολογικές υποδομές που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων του Κ.Ε.Φ. θα αναβαθμιστούν μέσω της **βελτίωσης του συνόλου των πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων**, για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του υφιστάμενου Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).

Τέλος, θα τυποποιηθούν και θα βελτιστοποιηθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες και ροές μέσω Ψηφιακής Πλατφόρμας Αυτοματοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, αυξάνοντας τα αντανακλαστικά απόκρισης στις ανάγκες των πολιτών και ενισχύοντας σημαντικά την ανθεκτικότητα του Κ.Ε.Φ. στον όγκο, την πολυπλοκότητα και την ένταση εργασίας, στο πλαίσιο του έργου.



Omni channel προσέγγιση με ταυτόχρονη χρήση τεχνολογιών AI & αναβάθμιση υποδομών ΚΕΦ

Για να επιτευχθεί ο ζητούμενος νέος βαθμός παραμετροποίησης και ευελιξίας, το καινούργιο εξελιγμένο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών και υπαλλήλων δεν θα βασίζεται σε συγκεκριμένη στατική δομή, οριζόμενη με βάση τις ανάγκες της εκάστοτε περιόδου ανάπτυξής του. Αντιθέτως, θα έχει τη δυνατότητα καθορισμού και ενσωμάτωσης δυναμικών ροών εργασίας (workflows) που θα δημιουργούνται εκ νέου

103

ή/και θα τροποποιούνται από τον Διαχειριστή του συστήματος ανάλογα με την εκάστοτε τρέχουσα διαδικασία εξυπηρέτησης της οποιασδήποτε νέας προς ένταξη Υπηρεσίας. Μέσω των δυναμικών ροών θα δύναται η δρομολόγηση αιτημάτων σε συγκεκριμένη απαντητική ομάδα βάσει της θεματολογίας του. Για παράδειγμα, σε περίπτωση δημιουργίας αιτήματος στο 1^ο Επίπεδο από Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης με συγκεκριμένη θεματολογία, να γίνεται απευθείας δρομολόγηση σε συγκεκριμένη απαντητική ομάδα του 3^{ου} Επιπέδου, παρακάμπτοντας το 2^ο επίπεδο εξυπηρέτησης.

Το έργο στοχεύει στο να καλύψει ολιστικά την εξυπηρέτηση των φορολογούμενων μέσω αλληλένδετων καναλιών επικοινωνίας. Η εξυπηρέτηση θα αφορά σε γενική πληροφόρηση των φορολογουμένων στο 1^ο επίπεδο και θα δίνεται η δυνατότητα εξειδικευμένης και προσωποποιημένης πληροφόρησης τόσο από τις υπάρχουσες δομές του ΚΕΦ, όσο και από εξειδικευμένα στελέχη του αναδόχου για την βέλτιστη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του φορολογούμενου.

Παράλληλα, το έργο θα αναβαθμίσει τις υπάρχουσες τεχνολογικές υποδομές δίνοντας τη δυνατότητα καθορισμού και ενσωμάτωσης δυναμικών ροών εργασίας (workflows) για τη διαχείριση, προτεραιοποίηση και δρομολόγηση των αιτημάτων στα διάφορα κανάλια επικοινωνίας. Προς επίτευξη του στόχου αυτού θα χρησιμοποιηθεί **omni channel υποδομή (χρήση πολλαπλών καναλιών εξυπηρέτησης) με ταυτόχρονη ενσωμάτωση υποστηρικτικών μέσων για την βελτίωση της απόδοσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης του αναδόχου, καθώς και η χρήση εξειδικευμένων λογισμικών συστημάτων, για υπάρχει έτσι πιο αποδοτική και αποτελεσματική πρόσβαση στην πληροφορία, από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας και αν έχει επιλεγθεί.**

Σκοπός του νέου Κ.Ε.Φ. στο πλαίσιο της επιχειρησιακής διάστασης είναι:

- Η καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, των επιχειρήσεων και των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε., η εύκολη και γρήγορη πρόσβασή τους στην πληροφόρηση, η δυνατότητα εξειδικευμένης προσωποποιημένης πληροφόρησης, καθώς και η καθοδήγησή τους για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων τους
- Η μείωση του κόστους διεκπεραίωσης για τις επιχειρήσεις με την παροχή ουσιαστικών υπηρεσιών χωρίς περιορισμούς
- Η μείωση της διαπροσωπικής επαφής μεταξύ πολιτών/επιχειρήσεων και υπαλλήλων, με στόχο τη διαφάνεια καθώς και την αύξηση της παραγωγικότητας του κρατικού μηχανισμού, με μειωμένο διοικητικό και λειτουργικό κόστος
- Η άμεση και εύκολη ενσωμάτωση οποιασδήποτε τροποποίησης στις υπάρχουσες διαδικασίες ή λειτουργίες για την κάλυψη των εκάστοτε νέων ή τροποποιημένων επιχειρησιακών αναγκών
- Η εύκολη ψηφιοποίηση και προτυποποίηση των διαδικασιών και της λειτουργικότητας οποιασδήποτε νέας επιπρόσθετης υπηρεσίας εξυπηρέτησης
- Η εξασφάλιση της επεκτασιμότητας, ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες και ως προς την πρόσβαση από υπηρεσίες άλλων δημόσιων φορέων
- Η δυνατότητα εξαγωγής αναλυτικών στατιστικών στοιχείων απόδοσης σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, για την αξιολόγηση της εξέλιξής της με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους
- Η αποθήκευση της γνώσης σε μοντέλα αναφοράς και τεκμηρίωσης
- Η διαφάνεια της διοικητικής δράσης, με σεβασμό στον πολίτη και στον υπάλληλο.
- Η ισχυρή ιχνηλάτηση των ενεργειών υποβολής και διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών.

Με το παρόν έργο επιχειρείται αλλαγή κουλτούρας με έμφαση στην εξυπηρέτηση, μέσω σημαντικών συγκριτικών πλεονεκτημάτων, όπως:

1. Προσφορά περισσότερων τρόπων υποδοχής αιτημάτων , οι οποίοι λειτουργούν και συνδυαστικά
2. Δημιουργία κεντρικής διαχείρισης αιτημάτων και παροχή συγκεντρωτικής εικόνας όλων των εισερχόμενων επικοινωνιών
3. Σταδιακή αποσυμφόρηση των υπηρεσιών
4. Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των υπηρεσιών
5. Βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης προς τους πολίτες
6. Αποφόρτιση τηλεφωνικού κέντρου ΑΑΔΕ, επιμέρους ΔΟΥ και τελωνείων
7. Διευκόλυνση της εργασίας και της καθημερινότητας των υπαλλήλων, με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητας
8. Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας για την στελέχωση νέων ψηφιακών καναλιών
9. Απλοποίηση της επικοινωνίας μέσω νέων εφαρμογών και σύγχρονων καινοτόμων ψηφιακών καναλιών
10. Συνολική διευκόλυνση της διαχείρισης και παρακολούθησης όλης της λειτουργίας του νέου Κ.Ε.Φ.

1.3.2 Νομικό & Κανονιστικό Πλαίσιο

Η Λύση που θα υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο θα εξυπηρετεί τις ανάγκες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων, καλύπτοντας πλήρως τις απαιτήσεις:

- Του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), ΦΕΚ: Β΄ 1773/21-05-2019 και Β΄ 2306/13-06-2019 (ΑΔΑ: 9ΩΠΑ46ΜΠ3Ζ-ΙΤΕ)
- Του ισχύοντος επιχειρησιακού σχεδίου της Α.Α.Δ.Ε. (www.aade.gr/epiheirisiaka-shedia).

1.3.3 Αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο της Σύμβασης είναι η βελτίωση και η αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των φορολογούμενων και του συνόλου των σχετικών πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων τόσο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων (ΚΕΦ) όσο και των επιμέρους ΔΟΥ και τελωνείων.

Η βελτίωση και αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης των φορολογούμενων θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου συστήματος εξυπηρέτησης το οποίο θα αποτελεί έναν κόμβο συλλογής, διαχείρισης και μεταβίβασης της πληροφορίας από και προς τα επιμέρους κανάλια εξυπηρέτησης. Μέσω αυτής της συνολικής, πολύπλευρης και πανκαναλικής εξυπηρέτησης (omni channel προσέγγιση), ο φορολογούμενος θα έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης ενός ή περισσότερων καναλιών επικοινωνίας με την ΑΑΔΕ και των επιμέρους ΔΟΥ και τελωνείων.

Ταυτόχρονα, όλες οι τεχνολογικές υποδομές που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των φορολογούμενων του ΚΕΦ θα αναβαθμιστούν μέσω της **βελτίωσης του συνόλου των πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων** για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του υφιστάμενου Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.). Για να επιτευχθεί ο ζητούμενος νέος βαθμός παραμετροποίησης και ευελιξίας, το καινούργιο εξελιγμένο σύστημα δεν θα πρέπει να βασίζεται σε συγκεκριμένη στατική δομή, αντίθετα αυτή θα δύναται να ορίζεται με βάση τις ανάγκες της εκάστοτε περιόδου ανάπτυξής του. Το νέο σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα καθορισμού και ενσωμάτωσης δυναμικών ροών εργασίας (workflows) που θα δημιουργούνται εκ νέου ή θα τροποποιούνται από τον Διαχειριστή του συστήματος ανάλογα με την εκάστοτε τρέχουσα διαδικασία εξυπηρέτησης της οποιασδήποτε νέας προς ένταξη Υπηρεσίας. Το νέο εξελιγμένο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει όλες τις λειτουργικότητες που παρέχει το υφιστάμενο Κ.Ε.Φ. και να ενσωματώσει νέες για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων.

Η αναβάθμιση της παρεχόμενης πληροφόρησης σε περιεχόμενο και μέσα, της υποστήριξης, αλλά και η παροχή νέων συμπληρωματικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών, θα αφορά τόσο τους εξωτερικούς χρήστες δηλαδή τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και τους εσωτερικούς χρήστες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και των φορέων.

Η αρχιτεκτονική λύση που τελικά θα υιοθετηθεί θα δίνει τη δυνατότητα μοντελοποίησης του νέου πληροφοριακού συστήματος του Κ.Ε.Φ. ως μια ενιαία κεντρική μηχανογραφική υποδομή πυρήνα (omni channel προσέγγιση) η οποία θα μπορεί εύκολα να εμπλουτιστεί με οποιαδήποτε διακριτή αναγκαία λειτουργικότητα ως ξεχωριστή πληροφοριακή οντότητα, που άμεσα θα είναι εφικτό να προσαρτηθεί σε αυτή (π.χ. microservices technology). Έτσι θα προκύψει σαφής διαχωρισμός των υποσυστημάτων και των διακριτών λειτουργικών τμημάτων του πληροφοριακού συστήματος του Κ.Ε.Φ. με αποτέλεσμα να είναι εύκολη και άμεση η τροποποίηση και αντικατάστασή τους καθώς και η προσάρτηση νέων (π.χ. υποσύστημα διαχείρισης προσβάσεων και ρόλων, υποσύστημα εξαγωγής στατιστικών/αναφορών κλπ.).

Για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου, η σύμβαση αναλύεται στα κάτωθι πακέτα εργασίας:

- Πακέτο Εργασίας 1: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου
- Πακέτο Εργασίας 2: Τεχνικές υποδομές Συστήματος Omni Channel και υποσυστημάτων
- Πακέτο Εργασίας 3: Αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών - διασύνδεση
- Πακέτο Εργασίας 4: Ενέργειες προβολής και δημοσιότητας
- Πακέτο Εργασίας 5: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης φορολογουμένων

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει έγκαιρα στην Αναθέτουσα και στις εμπλεκόμενες διευθύνσεις όλες τις πληροφορίες που θα του ζητηθούν, σχετικά με την εξέλιξη και την πορεία της Σύμβασης. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με τους εμπλεκόμενους στο έργο, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις, σχετικά με την εκτέλεση. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις, που αφορούν στη Σύμβαση (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζονταςτα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας και των εμπλεκόμενων διευθύνσεων. Η Αναθέτουσα, οι εμπλεκόμενες Διευθύνσεις και η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ) έχουν το δικαίωμα, σε περίπτωση που κρίνουν ότι κάποιο τμήμα του Έργου δεν εκτελείται σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης, να εκφράσουν γραπτώς και αιτιολογημένα τις απόψεις τους σχετικά με την πορεία του Έργου. Ο Ανάδοχος, λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις της ΕΠΠ, θα καταβάλει κάθε προσπάθεια, μηδέ εξαιρουμένης και της αναδιοργάνωσης ή αντικατάστασης μέρους του προσωπικού του, που ασχολείται με το Έργο, ώστε να εξασφαλισθεί έγκαιρη και ορθή εκτέλεσή του.

Ο Ανάδοχος, με τη λήξη της Σύμβασης, υποχρεούται να παραδώσει, σε χρόνο που θα προσδιοριστεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, κάθε μελέτη ή εργασία (ολοκληρωμένη ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (ψηφιακά ή μη) και να μεριμνήσει όπως οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του πράξουν το ίδιο. Υποχρεούται επίσης να παραδώσει κάθε εξοπλισμό, υλικά, έγγραφα, μελέτες ή άλλα αγαθά που αφορούν άμεσα ή έμμεσα στην Σύμβαση και έχουν τεθεί στη διάθεσή του από την Αναθέτουσα Αρχή ή τις εμπλεκόμενες διευθύνσεις, εγγυώμενος ότι οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του θα πράξουν το ίδιο.

Η Αναθέτουσα Αρχή συμμετέχει στην υλοποίηση της Σύμβασης με δικό της στελεχιακό δυναμικό όπου απαιτηθεί, με στόχους:

- ✓ Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου των εργασιών.
- ✓ Την έγκαιρη εξασφάλιση στον Ανάδοχο όλων των στοιχείων και την εκτέλεση των ενεργειών από πλευράς της που είναι απαραίτητες για την έγκαιρη και σωστή εκτέλεση της Σύμβασης,
- ✓ Την εξασφάλιση της μελλοντικής αυτοδυναμίας τόσο για την υποστήριξη του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων με τη μεταφορά τεχνογνωσίας από τον Ανάδοχο στο προσωπικό που θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή ή τους εξυπηρετούμενους φορείς.

Επιπρόσθετα, η Αναθέτουσα Αρχή θα εξασφαλίσει την απαραίτητη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων Φορέων, ώστε να αποφευχθούν τυχόν καθυστερήσεις ή προβλήματα στην τήρηση του χρονοδιαγράμματος. Η Αναθέτουσα Αρχή θα κοινοποιήσει στον Ανάδοχο το συντομότερο δυνατό από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, τους συμμετέχοντες στο Σχήμα Διοίκησης του Έργου και οι οποίοι θα μετέχουν ενεργά σε όλη τη διάρκεια του Έργου, εκτός αν προκύψει λόγος αντικατάστασής τους εξαιτίας υπηρεσιακών ή άλλων αναγκών.

Στο πλαίσιο εκτέλεσης του Έργου σχετικά με τη γλώσσα, που θα χρησιμοποιηθεί στις διάφορες δραστηριότητες του Έργου, θα ισχύουν τα ακόλουθα:

- Η γλώσσα συνεργασίας των στελεχών της Αναθέτουσας και του Αναδόχου θα είναι η Ελληνική, σε γραπτό και προφορικό λόγο.
- Για την τυπική αλληλογραφία (συνοδευτικά παραδοτέων και παραστατικών, ειδοποιητήρια ετοιμότητας προς παράδοση, νομικά έγγραφα, κ.λπ.) θα χρησιμοποιείται η ελληνική γλώσσα.

Παρακάτω αναλύονται τα Πακέτα Εργασίας.

Πακέτο Εργασίας 1: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου

Αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 1

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 1 περιλαμβάνει όλες εκείνες τις οριζόντιες δράσεις, οι οποίες είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση του έργου. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνει δράσεις που αφορούν στην αρχική διαστασιολόγηση του έργου, το γενικό συντονισμό και τη διασφάλιση της ποιότητας, ενέργειες που αφορούν στην προστασία προσωπικών δεδομένων, στις έρευνες ικανοποίησης των πολιτών, τις απαιτούμενες εκπαιδεύσεις, συμπεριλαμβανομένου του εκπαιδευτικού υλικού, και τέλος τον καθορισμό των απαιτούμενων δεικτών μέτρησης απόδοσης και τη μέτρηση της απόδοσης της εξυπηρέτησης.

Οι δράσεις του Πακέτου Εργασίας 1 είναι:

- Δράση 1.1: Διαστασιολόγηση του έργου
- Δράση 1.2: Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου
- Δράση 1.3: Μελέτη ασφάλειας και μελέτη προστασίας της ιδιωτικότητας και των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων.

- Δράση 1.4: Ποσοτικές και ποιοτικές έρευνες κοινού
- Δράση 1.5: Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου και 3ου επιπέδου
- Δράση 1.6: Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών - Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης
- Δράση 1.7: Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις

Δράση 1.1: Διαστασιολόγηση του έργου

Η Δράση 1.1 θα αποτυπώσει λεπτομερώς και θα αποτιμήσει την υφιστάμενη λειτουργία του Κ.Ε.Φ τόσο σε επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και επίπεδο υποδομών και ταυτόχρονα θα πραγματοποιηθεί ανάλυση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας.

Η διαστασιολόγηση αφορά στις ανάγκες εξυπηρέτησης και στην αποτύπωση των ροών των πολιτών και της ψηφιακής ετοιμότητας των ροών.

Η διαστασιολόγηση θα περιλαμβάνει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- τις πραγματικές ανάγκες εξυπηρέτησης των φορολογούμενων
- τις ψηφιακές δυνατότητες των συστημάτων
- την πολυπλοκότητα των επιχειρησιακών ροών εργασίας

Τα παραπάνω θα αποτυπωθούν μέσω συνεντεύξεων, επισκόπησης υλικού (πλαίσιο λειτουργίας, αναφορές κ.α.), επιτόπιες επισκέψεις σε διευθύνσεις που έχουν αλληλεπίδραση με φορολογούμενους κ.ο.κ. καθώς και με ποσοτικό τρόπο όπου αυτό είναι εφικτό.

Η δράση περιλαμβάνει:

- Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του ΚΕΦ
- Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας

Ο ανάδοχος κατά την υποβολή της προσφοράς του θα πρέπει να προτείνει μεθοδολογία/ες που θα εφαρμοστούν για την υλοποίηση της εν λόγω δράσης.

Δράση 1.2: Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου

Στο πλαίσιο της παρούσας δράσης ο Ανάδοχος καλείται να υποστηρίξει το Κ.Ε.Φ. κατά το συντονισμό των συνολικών εργασιών και των επαφών που απαιτούνται για την καταγραφή των αναγκών, των διαδικασιών, των ροών εργασίας ανά θέμα, ανά φορέα με σκοπό την δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος για την βέλτιστη, έγκυρη και αξιόπιστη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των φορολογούμενων.

Ο Ανάδοχος οφείλει εντός 15 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης του παρόντος έργου να υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτικό Σχέδιο Δράσεων, το οποίο θα αποτελέσει και τη βάση για την παρακολούθηση του συνόλου του έργου.

Ο Ανάδοχος καλείται να προχωρήσει :

- Σε ολιστική διοικητική και επιχειρησιακή διαχείριση και συντονισμό των εμπλεκόμενων μερών.
- Στην παρακολούθηση και τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.
- Στην παρακολούθηση, συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση ποιοτικών υπηρεσιών.
- Στην βελτιστοποίηση των ενεργειών διαχείρισης και συντονισμού του έργου (τήρηση, εφαρμογή ενιαίων κανόνων, διαδικασιών και προτύπων που θα διασφαλίσουν την επίτευξη της ενιαίας κατανόησης του Έργου, τον ολοκληρωμένο και συνεχή σχεδιασμό του έργου, το συντονισμό του, τις αλληλεξαρτήσεις των επιμέρους συστημάτων, την ορθολογική κατανομή των πόρων).
- Στην παραγωγή των απαραίτητων αναφορών (πχ. αναφορές ενεργειών παρακολούθησης και συντονισμού δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας,) προς το Φορέα σχετικά με την πορεία υλοποίησης του συνόλου του έργου
- Στη συνολική ενημέρωση και επικοινωνία τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της Δημόσιας Διοίκησης.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της παρούσας δράσης περιλαμβάνονται οι ενέργειες που αφορούν στη Διασφάλιση της Ποιότητας του Έργου που με τη σειρά τους αφορούν τόσο στο έλεγχο της ποιότητας του συνόλου των Παραδοτέων που θα παραχθούν στο πλαίσιο έργου, όσο και στην προσμέτρηση κατά τη διαδικασία ελέγχου εκτός της ποιότητας και των αλληλεξαρτήσεων και αλληλεπιδράσεων μεταξύ επιμέρους Πακέτων Εργασίας και Παραδοτέων.

Η δράση περιλαμβάνει επιπλέον τουλάχιστον τα παρακάτω:

- I. Δημιουργία του πλάνου ποιότητας του έργου που θα εμπεριέχει:
 - ✓ Περιγραφή και τεκμηρίωση των Δεικτών Παρακολούθησης (KPIs).
 - ✓ Καθορισμό προδιαγραφών, προϋποθέσεων, μεθόδων και οι διαδικασιών με βάση τις οποίες θα πραγματοποιούνται οι ποιοτικοί έλεγχοι.
 - ✓ Περιγραφή και τεκμηρίωση της διαδικασίας επικαιροποίησης των παραπάνω.
 - ✓ Σημειώνεται ότι οι δείκτες, προδιαγραφές, προϋποθέσεις, μέθοδοι και διαδικασίες, που περιγράφονται παραπάνω θα εξειδικεύονται στο επίπεδο των Παραδοτέων των επιμέρους Πακέτων Εργασίας.
- II. Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Μοντελοποίηση των κύκλων αξιολόγησης.
- III. Αξιοποίηση των παραπάνω για τη διενέργεια ελέγχων του περιεχομένου των παραδοτέων .
- IV. Παραγωγή αναφορών συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ποιότητας και διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των Παραδοτέων, με έμφαση στις αλληλεξαρτήσεις, αλληλεπιδράσεις των Παραδοτέων.
- V. Αξιοποίηση διαθέσιμων πλαισίων διαλειτουργικότητας.

Δράση 1.3: Μελέτη ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας και των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων

Το έργο που θα παρασχεθεί από τον Ανάδοχο θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) και του ν. 4624/2019 και θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις αρχές της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (data protection by design and by default – άρθρο 25 ΓΚΠΔ).

1. Προστασία των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό (άρθρο 25 παρ. 1 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό, δηλαδή κατά τον καθορισμό των μέσων επεξεργασίας αλλά και το σχεδιασμό των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα μέτρα σχεδιασμένα για την εφαρμογή των αρχών προστασίας των δεδομένων (άρθρο 5 ΓΚΠΔ) και να ενσωματώνονται οι απαραίτητες εγγυήσεις στην επεξεργασία κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιούνται τεχνολογίες ενίσχυσης της ιδιωτικότητας και να λαμβάνονται 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 κρυπτογράφηση 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.

2. Προστασία των δεδομένων εξ ορισμού (άρθρο 25 παρ. 2 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων εξ ορισμού, πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίζεται ότι, εξ ορισμού, εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Αυτή η υποχρέωση ισχύει τόσο για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, όσο για τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης, και την προσβασιμότητά τους. Τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζουν επίσης ότι, εξ ορισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν καθίστανται προσβάσιμα, χωρίς την παρέμβαση φυσικού προσώπου, σε αόριστο αριθμό φυσικών προσώπων.

3. Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Καθώς οι πράξεις επεξεργασίας που πρόκειται να διενεργηθούν στο πλαίσιο του προς υλοποίηση έργου ενδέχεται να επιφέρουν **υψηλό κίνδυνο** για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, απαιτείται να συνταχθεί **Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου** σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (ΕΑΠΔ) βάσει του άρθρου 35 παρ. 7 του ΓΚΠΔ.

Η υλοποίηση της **Μελέτης Εκτίμησης Αντικτύπου** αποσκοπεί στην ανάδειξη των κινδύνων για την ιδιωτικότητα των υποκειμένων των δεδομένων που απορρέουν από το προς υλοποίηση έργο καθώς και στην αξιολόγηση τους, έτσι ώστε να οδηγήσει στη λήψη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών 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 θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο του έργου και 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.

Στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν γενικές εκπαιδεύσεις σχετικές με την προστασία δεδομένων σε όλους τους χρήστες του συστήματος στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας.

Επιπλέον, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις επί των διαδικασιών. Πιο συγκεκριμένα, όλοι οι χρήστες θα πρέπει να εκπαιδευτούν επί των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων των ρόλων τους, στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας Προσωπικών Δεδομένων και της πλήρους εναρμόνισης των διαδικασιών.

Δράση 1.4: Ποσοτικές και ποιοτικές έρευνες

Στη Δράση 1.4 συμπεριλαμβάνονται όλες οι απαιτούμενες ενέργειες άντλησης πληροφοριών από το σύνολο των εμπλεκόμενων στο Έργο, τόσο από τους εξυπηρετούμενους και από τα στελέχη του έργου, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης του ΚΕΦ.

Πιο συγκεκριμένα, η Δράση 1.4 περιλαμβάνει μία σειρά ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών το περιεχόμενο των οποίων θα εξειδικευτεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, ώστε να καλύπτουν τις τρέχουσες ανάγκες ή/και απαιτήσεις αυτής. Οι Έρευνες ικανοποίησης θα απευθύνονται στο ευρύ κοινό και σε ειδικές ομάδες – στόχου, όπου και εάν απαιτείται.

Ειδικότερα, οι έρευνες που θα πραγματοποιηθούν είναι:

- Δύο (2) Ποσοτικές ή Ποιοτικές τηλεφωνικές έρευνες σε χρήστες της υπηρεσίας (φορολογούμενοι πολίτες που συνδιαλέγονται με το Κ.Ε.Φ.)
- Δύο (2) Ποσοτικές ή ποιοτικές έρευνες σε εργαζομένους και στελέχη

Οι έρευνες θα πραγματοποιηθούν ως εξής:

- Η 1η ομάδα ερευνών θα πραγματοποιηθεί τόσο σε χρήστες της υπηρεσίας όσο και σε εργαζομένους και στελέχη κατά το τέλος του πρώτου 6μήνου από την υπογραφή της σύμβασης.
- Η 2η ομάδα ερευνών θα πραγματοποιηθεί τόσο σε χρήστες της υπηρεσίας όσο και σε εργαζομένους και στελέχη με το πέρας δώδεκα μηνών από την υπογραφή της σύμβασης.

Ο χρόνος υλοποίησης των ερευνών δύναται να τροποποιηθεί βάσει των αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής και της πορείας υλοποίησης του έργου.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερευνών θα υποστηρίζει την ορθή λήψη αποφάσεων σχετικά με τη λειτουργία του Έργου και θα οδηγεί στην προσαρμογή των υπηρεσιών του ΚΕΦ ώστε να είναι πιο κοντά στην ικανοποίηση των αναγκών του κοινού και στη βελτίωση της εμπειρίας τους.

Ο Ανάδοχος θα κληθεί να υλοποιήσει Πανελλαδικές Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.

Μέσω των προτάσεων που θα καταθέσει ο Ανάδοχος κατά την έναρξη των ερευνών για την υλοποίηση των Πανελλαδικών ερευνών ικανοποίησης κοινού θα πρέπει να αναδεικνύονται τουλάχιστον:

- οι πραγματικές ανάγκες του κοινού σε σχέση με τον ΚΕΦ.
- τα χαρακτηριστικά επικοινωνίας καθώς και οι λειτουργίες του ΚΕΦ που εκτιμώνται περισσότερο από το κοινό.
- οι αδυναμίες στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- οι προτάσεις και ιδέες για βελτίωση και προσθήκες απευθείας από τους χρήστες του ΚΕΦ.

Πιο αναλυτικά, μερικά πιθανά σημεία που θα μπορούν να διερευνηθούν μέσω των ερευνών και δύναται να ζητήσει η Αναθέτουσα Αρχή σε συνεννόηση με τον Ανάδοχο, είναι τα εξής:

- Η καταγραφή των θεμάτων, προβλημάτων και αιτημάτων των φορολογούμενων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ΚΕΦ.
- Ο βαθμός γνώσης του κοινού για το ΚΕΦ και η συχνότητα χρήσης.
- Η αξιοπιστία και η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το ΚΕΦ καθώς και η καταγραφή των παραγόντων που την επηρεάζουν.

Ποσοτικές τηλεφωνικές έρευνες σε χρήστες της υπηρεσίας

Δείγμα: 1.000 άτομα από τις 13 Περιφέρειες της χώρας με αναλογική εκπροσώπηση και στρωματοποιημένη δειγματοληψία.

Παραδοτέο: Παρουσίαση στατιστικής ανάλυσης σε γραφήματα και πίνακες σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, καθώς και κείμενο συμπερασμάτων.

Ποιοτικές τηλεφωνικές έρευνες σε χρήστες της υπηρεσίας

Ποιοτικές έρευνες με βάση οδηγό συζήτησης διάρκειας 20' περίπου με εργαζόμενους και στελέχη του ΚΕΦ (8-12 άτομα), με στόχο την σε βάθος διερεύνηση στοιχείων που αφορούν σε ζητήματα λειτουργίας, αποτελεσματικότητας και καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη.

Παραδοτέο: Έκθεση αποτελεσμάτων με ποιοτικά στοιχεία και συμπεράσματα.

Απαιτούμενος χρόνος υλοποίησης: 4 εβδομάδες

Αναφορικά με το χρόνο διενέργειας των ερευνών, αυτές θα πραγματοποιηθούν κατά το 1ο εξάμηνο και οι πρώτες και οι επόμενες στους 12 μήνες από την υπογραφή της σύμβασης με στόχο την σύγκριση της ικανοποίησης των εμπλεκόμενων (φορολογουμένων και στελεχών) από το έργο.

Δράση 1.5: Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διοικητική υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου και 3ου επιπέδου

Αντικείμενο της συγκεκριμένης δράσης είναι η ανάπτυξη και υποστήριξη της λειτουργίας του 2^{ου} και 3^{ου} επιπέδου (Back Office ή ΒΟ) εξυπηρέτησης του ΚΕΦ και των επιμέρους Διευθύνσεων. Η ποιοτική λειτουργία του ΒΟ εξασφαλίζει την παροχή αξιόπιστων απαντήσεων σε οποιοδήποτε προσωποποιημένο ερώτημα του

φορολογούμενου που αφορά στην ισχύουσα νομοθεσία και στις εφαρμοζόμενες πολιτικές του ΚΕΦ και των επιμέρους Διευθύνσεων.

Το αντικείμενο της Δράσης 1.5 αφορά στην υποστήριξη των επιμέρους Διευθύνσεων στη διαχείριση των σύνθετων, εξειδικευμένων, προσωποποιημένων αιτημάτων (ticket) φορολογούμενων που υποβάλλονται από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης, καθώς και στις ενέργειες επίλυσης τους.

Η ομάδα υποστήριξης σχετικά με τη δομή Back Office του Αναδόχου θα πρέπει να τοποθετήσει στελέχη, τα οποία είναι κατάλληλα εκπαιδευμένα και διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις στη θεματολογία και λειτουργία των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων, ενώ έχουν πλήρη γνώση των πληροφοριακών συστημάτων και των χειρισμών που κρίνονται απαραίτητοι για την λειτουργία του ΒΟ συστήματος:

Πιο συγκεκριμένα, οι εκπρόσωποι του Back Office:

- Οργανώνουν, συντονίζουν και παρακολουθούν την πορεία επίλυσης των αιτημάτων του 2ου και 3ου επιπέδου εξυπηρέτησης.
- Λαμβάνουν και επιβλέπουν την πορεία απόκρισης στα αιτήματα που έχουν δρομολογηθεί μέσω του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων
- Επικοινωνούν εσωτερικά (ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά) με όλα τα απαραίτητα συνεργαζόμενα τμήματα για το χειρισμό του θέματος
- Επαναδρομολογούν τα αιτήματα/θέματα των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες όταν αυτό απαιτείται

Επιπλέον και σε συνεχή χρόνο οι ΒΟ supervisors (Επιβλέπων Ομάδας):

- Διαχειρίζονται σε επίπεδο συστήματος διαχείρισης αιτημάτων όλους τους ΒΟ χρήστες (ενεργοποίηση, απενεργοποίηση και group assignment)
- Διενεργούν τον επιτόπιο και καθημερινό συντονισμό των ομάδων ΒΟ για την απόδοση κατάλληλων tickets ανά ομάδα
- Είναι υπεύθυνοι για την οριζόντια επιμέλεια όλων των αιτημάτων
- Επιμελούνται τα αιτήματα ώστε να διορθώνονται τα λάθος group assignments
- Εντοπίζουν τα «χαμένα» tickets λόγω λανθασμένης ονοματοδοσίας στη θεματολογία
- Επιμελούνται την αποστολή των αιτημάτων (dispatching) με βάση τις κατάλληλες ομάδες ΒΟ αναλόγως του θέματος του εκάστοτε αιτήματος
- Διαχειρίζονται και επεξεργάζονται τα εκκρεμή αιτήματα (backlog) και τον σχηματισμό πακέτων εργασίας εκκρεμών αιτημάτων (backlog) για επίλυση

Δράση 1.6: Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών - Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης

Η Δράση 1.6 αφορά στην αναγνώριση και παρακολούθηση στοχευμένων δεικτών μέτρησης της απόδοσης των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης στον τελικό αποδέκτη, τον φορολογούμενο και τον επιτόπιο συντονισμό των ομάδων εξυπηρέτησης από front office supervisors και team leaders, και περιλαμβάνει:

- Διαγνωστική μελέτη (με αναφορά σε pain points και ευκαιρίες βελτίωσης) και προτάσεις δράσεων για την βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης.
- Συντονισμός των ομάδων εξυπηρέτησης από front office supervisors και team leaders
- Συστηματική μέτρηση και αξιολόγηση της επίδοσης όλων καναλιών εξυπηρέτησης σε ποσοτικούς και

ποιοτικούς δείκτες.

- Αποτίμηση υλοποίησης και μέτρηση αποτελεσματικότητας καθώς και νέες προτάσεις δράσεων εφόσον απαιτείται.
- Μεγιστοποίηση επίλυσης κατά την πρώτη επαφή (first contact resolution).
- Ελαχιστοποίηση του χρόνου ανταπόκρισης στους φορολογούμενους (τόσο στην υποδοχή όσο και στην επίλυση) και μεγιστοποίηση αποδοτικότητας.
- Ενέργειες για την αύξηση και αποδοτικότερη χρήση των ψηφιακών/self service καναλιών.
- Συνεχής βελτίωση της ικανοποίησης των φορολογούμενων.

Στη Δράση 1.6 περιλαμβάνεται η διενέργεια διαγνωστικής μελέτης για τον εντοπισμό προβληματικών περιοχών (pain points) και ευκαιριών βελτίωσης κατά την υλοποίηση του έργου. Στόχος της εν λόγω Δράσης είναι η αποτύπωση και υλοποίηση ενεργειών συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών όλων των καναλιών εξυπηρέτησης, η αξιολόγηση αυτών των ενεργειών και η τήρηση του εγγυημένου επιπέδου παροχής μέσω των εκπαιδευτικών και ενημερωτικών δράσεων. Ο Ανάδοχος καλείται να προδιαγράψει τους Δείκτες Αποτελεσματικότητας (KPIs) των διαδικασιών αυτών, ποσοτικούς και ποιοτικούς.

Κατά την έναρξη του έργου, ο Ανάδοχος θα κληθεί να πραγματοποιήσει μία συνολική διαγνωστική μελέτη, η οποία θα έχει ως στόχο την αναλυτική αποτύπωση των προβληματικών περιοχών στην εξυπηρέτηση (όπου και όπως παρουσιάζονται αυτές) και τις προτεινόμενες δράσεις για την επίλυση/ βελτίωση αυτών, μέσω προτάσεων στοχευμένων δράσεων αντιμετώπισης. Επιπλέον, η μελέτη θα πρέπει να περιλαμβάνει τη διαδικασία που θα περιγράφει τα απαιτούμενα βήματα για το συνεχή εντοπισμό, υλοποίηση και μέτρηση / επιβεβαίωση των δράσεων βελτίωσης. Η υλοποίηση των δράσεων και η επίτευξη των στόχων που τέθηκαν κατά το σχεδιασμό τους, καθώς και ο εντοπισμός / προδιαγραφή επιπλέον δράσεων βελτίωσης θα παρακολουθείται μέσω τακτικών αναφορών.

Επιπλέον των παραπάνω, ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας σε σχέση με το εύρος των θεματολογιών, καθώς και με τη γενικότερη εικόνα εξυπηρέτησης. Σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και με βάση τις ανάγκες του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να θέσει, να παρακολουθεί και να τηρεί τους αντίστοιχους δείκτες που θα παρακολουθούν τη διαχείριση απόδοσης και διασφάλιση ποιότητας..

Το κομμάτι της Διαχείρισης Απόδοσης περιλαμβάνει, ενδεικτικά και μη περιοριστικά, την εγκαθίδρυση ενός κοινώς αποδεκτού πλαισίου μέτρησης και στοχοθέτησης με τους αντίστοιχους δείκτες και αναφορές, καθώς και ένα σύστημα αξιοποίησης των αποτελεσμάτων των μετρήσεων.

Συγκεκριμένα, οι ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να καλύψει ο Ανάδοχος για τη διαχείριση απόδοσης και τη διασφάλιση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι:

- Διαχείριση της Απόδοσης: Ορισμός αντιπροσωπευτικών για το έργο δεικτών με την αντίστοιχη αιτιολόγηση, μελέτη και υλοποίηση μεθοδολογίας και τρόπων παρακολούθησης και μέτρησης, στοχοθέτησης και ανάπτυξης για όλα τα επίπεδα.

Ο Ανάδοχος, ως μέρος των δράσεων ελέγχου και βελτίωσης της εξυπηρέτησης θα πρέπει να υλοποιεί τις αντίστοιχες τακτικές και έκτακτες (όπου και όποτε απαιτείται από τις τρέχουσες ανάγκες του έργου) εκπαιδευτικές και ενημερωτικές δράσεις, με στόχο την εγγύηση παροχής των βέλτιστων δυνατών υπηρεσιών, μέσω της παροχής ενημερωμένων και εξειδικευμένων πληροφοριών σχετικά με όλη τη θεματολογία του Κ.Ε.Φ..

Παράλληλα, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία και προσβάσεις που θα του ανήκουν και τα οποία θα πρέπει να χρησιμοποιεί στο πλαίσιο του έργου για την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών:

- Θέση εργασίας στις εγκαταστάσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών, για εντεταλμένο στέλεχος της Αναθέτουσας Αρχής ή/και της ΕΠΠ ή/και των εξυπηρετούμενων υπηρεσιών, με στόχο την επίβλεψη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Προγραμματισμό τακτικών και έκτακτων συναντήσεων, για την πλήρη και ενδελεχή παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Δυνατότητα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω τεχνολογικού εργαλείου που θα είναι διασυνδεδεμένο με τα Συστήματα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα εξαγωγής όλων των απαραίτητων στατιστικών δεδομένων, όποτε απαιτηθεί.
- Δυνατότητα ελέγχου τις ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης των εκπροσώπων της υπηρεσίας, μέσω παρεχόμενου τεχνολογικού εργαλείου. Η συγκεκριμένη δυνατότητα θα πρέπει να παρέχεται σε εντεταλμένα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, για το σύνολο των εκπροσώπων που εξυπηρετούν το Έργο.

Η χρήση του εν λόγω εργαλείου έχει ως στόχο:

- τη συνεχή αξιολόγηση των γνώσεων των εκπροσώπων, καθώς και του επιπέδου επικοινωνίας.
- την παρακολούθηση και καταγραφή της ποιότητας της προσφερόμενης υπηρεσίας ανά εκπρόσωπο.
- την ανάληψη διορθωτικών παρεμβάσεων όπου και εάν απαιτείται.
- την ανάθεση των υπηρεσιών στους καταλληλότερους εκπροσώπους, ανά κατηγορία και βαθμολογία αξιολόγησης, ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των φορολογουμένων.
- την ανανέωση και την τροποποίηση των παρεχόμενων πληροφοριών και τον προγραμματισμό των απαραίτητων κύκλων εκπαιδεύσεων.
- την παρέμβαση σε ενδεχόμενη σημαντική επικοινωνία.
- τη συνεχή ενημέρωση της γνωσιακής βάσης του και των αποτελεσματικό ανασχεδιασμό των διαδικασιών εξυπηρέτησης.
- Καθημερινή στατιστική αναφορά για όλα τα επιθυμητά δεδομένα των υπηρεσιών, κατηγοριοποιημένα όπως υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή. Πρέπει επίσης να παρέχεται από τον Ανάδοχο και η δυνατότητα παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο.

Σχετικά με την αξιολόγηση προσωπικού, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει και να παρουσιάσει ένα σύστημα αξιολόγησης (εφαρμογή) των εκπροσώπων μέσω καθημερινής παρακολούθησης και συνακροάσεων. Η ποιοτική απόδοση των μελών της ομάδας της υπηρεσίας θα πρέπει να παρακολουθείται

σε καθημερινή βάση μέσω της διαδικασίας συνακρόασης και ελέγχου των αιτημάτων προς διαχείριση (Monitoring). Η συγκεκριμένη διαδικασία θα πρέπει να πραγματοποιείται για το σύνολο του έργου. Σκοπός της διαδικασίας αυτής θα είναι ο εντοπισμός των αδυναμιών των μελών της ομάδας του Front Office, ώστε να γίνονται όλες οι απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις με στόχο τη βελτίωση της απόδοσής τους.

Το σύστημα αξιολόγησης του Αναδόχου θα πρέπει να είναι μια εξελιγμένη ψηφιακή εφαρμογή μέσω της οποίας θα μπορεί να πραγματοποιείται ο Έλεγχος και το Reporting της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται. Το σύστημα αξιολόγησης του Αναδόχου θα πρέπει ενδεικτικά να παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Φόρμες εργαλείων
- Φόρμες αξιολόγησης
- Δυνατότητες reporting
- Δυνατότητες εφαρμογής εναλλακτικών κριτηρίων αξιολόγησης
- Άμεση ανατροφοδότηση μελών ομάδας
- Ποιοτική καινοτομία διαχείρισης συστήματος

Εν κατακλείδι το σύστημα αξιολόγησης του Αναδόχου θα πρέπει να αποτελεί εμπειριστατωμένα ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα με στόχο την εύρυθμη και ποιοτική λειτουργία της υπηρεσίας.

Η Αναθέτουσα Αρχή πρέπει να ενημερώνεται για τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων κατ' απαίτηση, ενώ τα αποτελέσματα πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμα.

Ενδεικτικά κριτήρια αξιολόγησης μπορούν να αποτελέσουν τα ακόλουθα:

- Ορθή Έναρξη επικοινωνίας
- Ευγένεια
- Ορθή κατανόηση του ζητήματος του Πολίτη
- Ορθή διαχείριση του αιτήματος του Πολίτη
- Ορθή καταχώρηση του αιτήματος του Πολίτη
- Ενσυναίσθηση
- Ορθό κλείσιμο επικοινωνίας

Το προσωπικό θα πρέπει να έχει αξιολογήσεις απόδοσης με βαθμολογία άνω του 75% σε σχέση με την διαθέσιμη κλίμακα βαθμολόγησης.

Σχετικά με τις **Ενέργειες για την αύξηση και αποδοτικότερη χρήση των ψηφιακών καναλιών**, ο Ανάδοχος καλείται να μετρήσει και να αποτυπώσει δείκτες χρήσης οι οποίοι θα αποτελούν ένα εργαλείο για την σύγκριση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών καθ' όλη την διάρκεια του έργου. Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός και η σταδιακή μετάβαση προς ένα κεντρικοποιημένο και ψηφιοποιημένο τρόπο εξυπηρέτησης αποτελεί έναν κεντρικό στόχο του Έργου, αλλά και έναν στρατηγικό στόχο του ευρύτερου

Δημοσίου Τομέα. Η χρήση των ψηφιακών/ self service καναλιών προσφέρει καλύτερη, αμεσότερη και μεγαλύτερη ποικιλία πρόσβασης στις υπηρεσίες του Κ.Ε.Φ., βελτιώνοντας ουσιαστικά την ζωή των φορολογουμένων, ενώ ταυτοχρόνα αυξάνει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα αυτών των επικοινωνιών.

Στο πλαίσιο της Δράσης 1.6, ο Ανάδοχος θα προβεί σε όλες τις ενέργειες που θα είναι οριζόντιες ως προς το Έργο, για να ενισχύσει τη χρήση των ψηφιακών/ self service καναλιών, συμβάλλοντας ουσιαστικά στους στρατηγικούς στόχους της Δημόσιας Διοίκησης. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα θέσει δείκτες μέτρησης αξιολόγησης των ψηφιακών/ self service καναλιών, ώστε να εντοπίζει και να προσδιορίζει με μετρήσιμο τρόπο τις ενέργειες που απαιτούνται για τη βελτίωση της εμπειρίας χρήσης των φορολογουμένων.

Δράση 1.7: Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών, εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει το κατάλληλο προσωπικό που θα αναλάβει την εκπαίδευση των εκπροσώπων στις επιμέρους θεματολογίες του Κ.Ε.Φ.. Η Αναθέτουσα Αρχή θα παραδώσει στον Ανάδοχο το κατάλληλο πληροφοριακό και εκπαιδευτικό υλικό, θα προσδιορίσει το επίπεδο πληροφόρησης το οποίο δύναται να εξυπηρετήσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 5, και θα απαντά σε τυχόν απορίες. Στη συνέχεια, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την κατάρτιση της ομάδας εκπαίδευσης, θα εκπονήσει εκπαιδευτικό οδηγό, θα καταρτίσει πρόγραμμα εκπαίδευσης και θα αναλάβει την ανανέωση του εκπαιδευτικού υλικού κάτω από την καθοδήγηση της Αναθέτουσας Αρχής, για όλη τη διάρκεια του Έργου.

Η ομάδα εκπαίδευσης θα λάβει κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό και θα οργανώσει εκπαιδεύσεις ανά φορέα ανάλογα με το γνωστικό αντικείμενο, τη λογική της εξυπηρέτησης και το επιθυμητό μίγμα γνώσεων και ικανοτήτων.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά παρακάτω παρατίθενται τα στάδια της εκπαίδευσης

- Basic (5 ημέρες): Το αρχικό στάδιο εκπαίδευσης στην εξυπηρέτηση γενικών πληροφοριών.
- Advanced (8 ημέρες): Το επίπεδο όπου οι εκπρόσωποι μπορούν να εκπαιδευτούν σε σύνθετες προσωποποιημένες πληροφορίες.

Σε κάθε περίπτωση η διάρκεια, η συχνότητα και το περιεχόμενο των εκπαιδεύσεων θα προσδιορίζεται βάσει των αναγκών του έργου και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

Πακέτο Εργασίας 2: Τεχνικές υποδομές Συστήματος Omni Channel και υποσυστημάτων

Αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 2

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 2 περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες δράσεις για τον σχεδιασμό, την πιλοτική λειτουργία και την ανάπτυξη σε παραγωγική λειτουργία, ενός κεντρικοποιημένου συστήματος υποδοχής, ελέγχου και διαχείρισης αιτημάτων (εφεξής Omni-Channel OC), το οποίο ενισχύει την τήρηση ενοποιημένων στοιχείων για τα αιτήματα των φορολογούμενων πολιτών και επιχειρήσεων. Η εισαγωγή ενός κεντρικού διαχειριστικού συστήματος, το οποίο θα συγκεντρώνει όλα τα κανάλια επικοινωνίας του ΚΕΦ, δίνοντας ταυτόχρονα δυνατότητες για νέα, θα ενισχύσει την δυνατότητα απόκρισης του προσωπικού

117

των Κ.Ε.Φ., με έμφαση στην εξυπηρέτηση των φορολογουμένων, τη γρήγορη, αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων, και ταυτοχρόνως θα μπορεί να διευκολύνει το έργο των υπαλλήλων, παρέχοντας κατάλληλα εργαλεία.

Το σύστημα Omnichannel προσφέρει μια ομογενοποιημένη εμπειρία χρήσης, ανεξαρτήτως καναλιού επικοινωνίας και εισάγει πρόσθετους τρόπους εξυπηρέτησης, δημιουργώντας ή/και ενισχύοντας διαύλους επικοινωνίας. Το πληροφοριακό σύστημα Omnichannel συγκεντρώνει τα επιμέρους συστήματα και υποσυστήματα (όπως παρουσιάζονται παρακάτω) σε ένα κεντρικό περιβάλλον, το οποίο ελέγχει την αλληλεπίδραση σε πολλά κανάλια επικοινωνίας (με τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων, όπως η έξυπνη δρομολόγηση, η ανάλυση γλώσσας και συναισθήματος, οι βοηθοί εκπροσώπου, κ.ά.). Το πληροφοριακό σύστημα Omnichannel θα δίνει τη δυνατότητα στους τελικούς χρήστες του Κ.Ε.Φ. να επιλέγουν τον τρόπο σύνδεσης και επικοινωνίας με την υπηρεσία, απολαμβάνοντας το σύνολο των υποδομών και υπηρεσιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni – Channel που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνει υποστηρικτικά και συμπληρωματικά υποσυστήματα στοχεύοντας στην ομαλή και αποδοτική λειτουργία του Contact Centre.

Δράση 2.1: Έτοιμο Λογισμικό

- 2.1.1 Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel OC
- 2.1.2 Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ
- 2.1.3 Σύστημα Αναφορών & Διοικητικής Πληροφόρησης
- 2.1.4 Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης

Δράση 2.2: Υπηρεσίες Ανάπτυξης Λογισμικού

- 2.2.1 Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agent support system)
- 2.2.2 Ψηφιακή πλατφόρμα κατάρτισης και εκπαίδευσης
- 2.2.3 Κυβερνοασφάλεια υποδομών
- 2.2.4 Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός, εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού), Υποστήριξη λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων, Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών (ραντεβού), Ψηφιακό Ραντεβού, Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ

Δράση 2.3: Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων και υποσυστημάτων

- 2.3.1 Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων
 - Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας
 - Πιλοτική λειτουργία – διεπαφές και διαλειτουργικότητες
 - Παραγωγική λειτουργία
- 2.3.2 Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών

Δράση 2.1: Έτοιμο Λογισμικό

Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού

Για την προσφορά σε έτοιμο λογισμικό εφαρμογών, αυτό θα πρέπει να πληροί τεκμηριωμένα τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Θα πρέπει να είναι συμβατό με την περιγραφόμενη Αρχιτεκτονική και τις Απαιτήσεις Ασφαλείας
- Η πρόταση θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες αδειοδοτήσεις για τη λειτουργία του συστήματος στο σύνολό της, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες σε άδειες λογισμικού συστήματος, λοιπές άδειες, συνδρομές και θα καλύπτει χρονικά τη διάρκεια του έργου, την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης του συστήματος. Εξαιρούνται άδειες και εξοπλισμός που δύνανται να καλυφθούν από την ΓΓΠΣΔΔ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα II και με δεδομένη την ανάγκη συμβατότητας και εγκατάστασης της λύσης στο G- Cloud.

- Η αδειοδότηση θα καλύπτει τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών και θα αποτελείται από συνδρομητικές άδειες χρήσης (software as a service) που να καλύπτουν το σύνολο των καναλιών επικοινωνίας και των εσωτερικών των στελεχών του ΚΕΦ. Περιλαμβάνονται τα συστήματα Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel για 4.000 άδειες (διαβαθμισμένη πρόσβαση βάσει επιπέδου εξυπηρέτησης), Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ για 350 άδειες – συνδρομητικές άδειες (software as a service) εκ των οποίων οι 300 θα καλύπτουν τηλεφωνική εξυπηρέτηση και οι 50 θα καλύπτουν εξυπηρέτηση μέσω video κλήσης, Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης και, Σύστημα Αναφορών & Διοικητικής Πληροφόρησης. Οι απαιτούμενες άδειες θα πρέπει να καλύπτουν το χρονικό διάστημα της σύμβασης, το χρόνο καλής λειτουργίας και τις τυχόν περαιτέρω παρατάσεις.
- 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 Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς πρόσθετες οικονομικές απαιτήσεις από την πλευρά του.
- Όλα τα συστήματα θα πρέπει να μπορούν να υποστηρίξουν την προσθήκη επιπλέον αδειών, εφ' όσον απαιτηθεί στο πλαίσιο αναγκών της Αναθέτουσας. Η προσθήκη επιπλέον αδειών - πέραν των αναφερομένων στην παρούσα διακήρυξη και των όσων επιπλέον είναι σε θέση να προσφέρει ο υποψήφιος ανάδοχος, βάσει των κριτηρίων αξιολόγησης – δεν περιλαμβάνονται στο προϋπολογισμό της παρούσας διαδικασίας.
- Επισημαίνεται ότι όλα τα συστήματα θα φιλοξενούνται στη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., εκτός του Contact Center που ζητείται ως SaaS

Οι λύσεις που θα προταθούν από τους υποψήφιους αναδόχους θα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Διαβάθμιση Πρόσβασης στην Εφαρμογή

Τα συστήματα και υποσυστήματα που θα προταθούν από τον Ανάδοχο πρέπει να λειτουργούν με διαβάθμιση προσβάσεων ή/και διαβάθμιση χρηστών και ρόλων, όπως θα υποστηρίζονται αυτά από το απαραίτητο πλήθος αδειών.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών για τα Συστήματα και Υποσυστήματα που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει (συμπεριλαμβανομένων ενδεχομένως επιπλέον αδειών που μπορεί να χρειαστούν για διαχειριστικούς/τεχνικούς ρόλους)

Οι άδειες θα πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό και τον τύπο των χρηστών που καλύπτει τις ανάγκες του Έργου όπως αυτές καταγράφονται στην παρούσα. Επιπλέον, οι άδειες θα πρέπει να μπορούν να μεταβιβασθούν χωρίς πρόσθετη οικονομική ή άλλη επιβάρυνση ή πρόσθετους όρους σε οποιονδήποτε Φορέα του Δημοσίου ο οποίος δυνητικά θα αναλάβει στο μέλλον τη λειτουργία του συστήματος στην θέση του υφιστάμενου Φορέα Λειτουργίας.

Οι ανωτέρω άδειες της Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel πρέπει να καλύπτουν περί τους 4.000 χρήστες 1ου επιπέδου, 2ου και 3ου επιπέδου. Για κάθε επίπεδο θα υπάρχει δυνατότητα παραμετροποίησης της διαβάθμισης των αδειών.

2.1.1 Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel – OC

Το αντικείμενο της Δράσης αφορά στην παραμετροποίηση και εγκατάσταση έτοιμου λογισμικού διαχείρισης αιτημάτων, την κύρια υποδομή του **Omni Channel - OC**.

Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC πρέπει να μπορεί να υποδέχεται αιτήματα από όλα τα διαθέσιμα κανάλια επικοινωνίας και να τα συγκεντρώνει, καθώς θα αποτελεί το ενιαίο μέσο καταχώρισης και επεξεργασίας αιτημάτων των συναλλασσόμενων προερχόμενα από κάθε κανάλι

επικοινωνίας, επιτρέποντας τη σωστή μεταφορά των απαραίτητων πληροφοριών και την ολιστική κάλυψη της εξυπηρέτησης μέσω της ενοποίησης των αλληλένδετων καναλιών επικοινωνίας.

Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC πρέπει να υποστηρίζει πλήρη διαλειτουργικότητα με όλες τις επιμέρους εφαρμογές που χρησιμοποιεί η ΑΑΔΕ και τις προδιαγραφές της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχει πλήρη διαλειτουργικότητα και δυνατότητες ενσωμάτωσης με όλα τα επιμέρους συστήματα και υποσυστήματα που ανήκουν στο Πακέτο Εργασίας 2.

Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC που θα προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να υποστηρίζει την συγκέντρωση και διαχείριση αιτημάτων από πολλαπλά κανάλια και θα πρέπει να παρέχει ενδεικτικά και μη περιοριστικά, τα κάτωθι:

- Καταχώρηση αιτήματος, υποδοχή, κεντρική προβολή και διαχείριση.
- Αυτόματη ροή αιτήματος με βάση την Ψηφιακή Πλατφόρμα Αυτοματοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών
- Καταγραφή των απαραίτητων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση αιτήματος όπως ενδεικτικά:
 - ο Μοναδικό αριθμό αιτήματος
 - ο Στοιχεία δικαιούχου
 - ο Θέμα
 - ο Προέλευση αιτήματος
 - ο Συνημμένα έγγραφα
 - ο Ημερομηνία εισαγωγής/μεταβολής/ επίλυσης αιτήματος
- Αυτόματη ενιαία καταγραφή των αιτημάτων
- Δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων που αφορούν σε εξερχόμενη επικοινωνία
- Δυνατότητα καταχώρισης πρόσθετων πληροφοριών - χαρακτηριστικών αιτημάτων
- Δυνατότητα ορισμού ad hoc πεδίων κατηγοριοποίησης των αιτημάτων από τους Ειδικούς Θεματικών Περιοχών
- Παραμετροποιήσιμη κατηγοριοποίηση αιτημάτων στην προβολή και την επεξεργασία
- Αυτοματισμός ανάθεσης στις αντίστοιχες απαντητικές ομάδες που έχουν οριστεί με τον εκάστοτε ρόλο
- Αυτοματισμός Απαντήσεων/Λύσεων
- Τήρηση ιστορικού επεξεργασίας και ενεργειών
- Τήρηση ιστορικού τύπου CRM για κάθε πολίτη που επικοινωνεί
- Διαχειριστικό χρηστών, το οποίο πρέπει κατ' ελάχιστο να:
 - ο ρυθμίζει και να ελέγχει την σύνδεση στην εφαρμογή
 - ο επιτρέπει την διαχείριση προφίλ σε κάθε χρήστη με βάση τις προδιαγραφές που θα τεθούν και την διαβάθμιση πρόσβασης του εκάστοτε χρήστη
 - ο επιτρέπει στον χρήστη με την κατάλληλη διαβάθμιση να αποδίδει, να μεταβάλλει και να επεξεργάζεται δικαιώματα ρόλων χρηστών
- Διαχειριστικό απαντητικών ομάδων
- Δυνατότητα διασύνδεσης με όλα τα επιμέρους κανάλια επικοινωνίας του φορολογούμενου όπως τον ψηφιακό βοηθό, τη διαδικτυακή πύλη, την εφαρμογή για ραντεβού, την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, κ. ά.

2.1.2 Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ

Για τη βέλτιστη και ευέλικτη εξυπηρέτηση των Συναλλασσόμενων ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει σύστημα επικοινωνίας (Contact Centre) για το Κ.Ε.Φ.. Τα κανάλια επικοινωνίας που θα πρέπει να διαχειρίζεται, ενδεικτικά, είναι:

- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση
- Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email)
- Αυτοματοποιημένο Ψηφιακό Βοηθό (Chatbot)
- Ζωντανή συνδιάλεξη μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat μέσω ιστοσελίδας)
- Ζωντανή τηλεπικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης
- Αιτήματα υπαλλήλων Α.Α.Δ.Ε.
- Ηλεκτρονικές Φόρμες - Web Forms, όπως τα «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ»
- SMS
- Messenger Apps (Messenger, WhatsApp)

Η επικοινωνία θα πρέπει να περιλαμβάνει την υποδοχή και διαχείριση τόσο τηλεφωνικών κλήσεων όσο και γραπτών μηνυμάτων μέσω των υποστηριζόμενων καναλιών. Η εξερχόμενη επικοινωνία θα πρέπει πραγματοποιείται μέσω των ίδιων καναλιών και να αφορά είτε σε μεμονωμένες επικοινωνίες προς απάντηση αιτημάτων είτε σε εξερχόμενες επικοινωνίες. Το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει ενιαία σειρά (unified queue) εξυπηρέτησης για όλα τα κανάλια επικοινωνίας. Επιπλέον, θα πρέπει να διαθέτει και εφαρμογή μαζικών εξερχόμενων επικοινωνιών, η οποία θα παρέχει υπηρεσίες μαζικής επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους επί θεμάτων όπως ενημερώσεις, ειδοποιήσεις κ.α.. Το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα υποστήριξης κεντροποιημένου καθώς και αποκεντρωμένου μοντέλου εξυπηρέτησης με την κατάλληλη παραμετροποίηση. Το σύστημα θα πρέπει επιπλέον να υποστηρίζει μαζικές εξερχόμενες επικοινωνίες, με παραμετροποιήσιμα επιμέρους στοιχεία (όπως π.χ. εξερχόμενες γραπτές επικοινωνίες με παραμετροποιήσιμο κείμενο κατά περίπτωση).

Διευκρινίζεται ότι η υποδομή Contact Center είναι κοινή τόσο για τους εκπροσώπους όσο και για τους υπαλλήλους του ΚΕΦ. Το κόστος των αδειών που αναφέρονται στη δράση 2.1.2 αφορούν στους υπαλλήλους του ΚΕΦ. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καλύψει τις άδειες των εκπροσώπων στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης.

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση / Διαχείριση κλήσεων (Εισερχόμενη και Εξερχόμενη Επικοινωνία) – Για το κανάλι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει τηλεπικοινωνιακή υποδομή που να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων. Η τηλεφωνική σύνδεση των συναλλασσόμενων με τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης θα πρέπει να γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας VoIP. Ο σχεδιασμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής θα πρέπει να τηρεί τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα διαθεσιμότητας που είναι εφικτά με την τρέχουσα τεχνολογία.

Η πορεία μιας εισερχόμενης κλήσης στο νέο Κ.Ε.Φ. απαιτεί την ύπαρξη μιας στρατηγικής δρομολόγησης κλήσεων που έχει ως σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Η στρατηγική δρομολόγησης κλήσεων βασίζεται στην αλληλεπίδραση με τον καλούντα και τον κατευθύνει με συγκεκριμένα κριτήρια είτε σε εφαρμογές αυτο-εξυπηρέτησης (self service), είτε σε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent/expert). Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα ύπαρξης αναγγελίας στους καλούντες. Η αναγγελία, εναλλακτικά, μπορεί να αναπαραχθεί όταν η κλήση έχει πρώτα τεθεί σε ουρά αναμονής. Όταν βρίσκεται σε ουρά αναμονής, ο καλών περιμένει ένα διαθέσιμο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent) ή ειδικό θεματικής περιοχής (expert). Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα προώθησης της κλήσης απ' τον agent ή τον expert, σε οποιαδήποτε Υπηρεσία της ΑΑΔΕ. Οι Ειδικόί Θεματικής Περιοχής (Experts) θα μπορούν να διεκπεραιώνουν με ισοδύναμο τρόπο, κλήσεις που έχουν δρομολογηθεί σε αυτούς, ως προωθήσεις από τους εκπροσώπους του 1ου επιπέδου ή μέσωαυτόματης προώθησης από το IVR. Επίσης θα μπορούν να διαχειρίζονται και να διεκπεραιώνουν αιτήματα από εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας. Ο Ανάδοχος καλείται να προτείνει την βέλτιστη τεχνική λύση για την κάλυψη των ανωτέρω, λαμβάνοντας υπόψη τους όποιους περιορισμούς σε άδειεςχρήσης.

Επιπλέον, μεταξύ άλλων, θα πρέπει να εμπεριέχονται τεχνικές λύσεις για:

- τον άμεσο εντοπισμό επαναλαμβανόμενων κλήσεων ενός φορολογούμενου για την ίδια θεματική περιοχή σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο,
- δυνατότητα callback σε περίπτωση που υπάρχει αυξημένη κίνηση ή ο φορολογούμενος επιλέξει να τον καλέσει εκπρόσωπος εξυπηρέτησης για να μην περιμένει στην ουρά με τη δήλωση προτιμητέου χρονικού διαστήματος επικοινωνίας μαζί του
- την αυτόματη πρόωθηση της κλήσης ενός πολίτη στον εκπρόσωπο που τον εξυπηρέτησε σε προηγούμενη συνομιλία για ερώτημα της ίδιας θεματικής περιοχής,
- την ταυτόχρονη ενημέρωσή του σε περίπτωση που υπάρχει μεγάλη ουρά στον συγκεκριμένο εκπρόσωπο δίνοντάς τους την εναλλακτική να προωθηθεί σε άλλον υπάλληλο,
- την ενημέρωση του με αυτοματοποιημένο ηχητικό μήνυμα το οποίο παραμετρικά ορίζεται στο σύστημα από τον Διαχειριστή χωρίς να χρειαστεί να μιλήσει με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης ή να τον καλέσει ο εκπρόσωπος όταν θα είναι διαθέσιμος.

Τα στοιχεία αυτά του συστήματος θα είναι δυνατόν να απενεργοποιούνται και να ενεργοποιούνται ρυθμίζοντας τα επιμέρους χαρακτηριστικά τους ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες. Το σύστημα θα πρέπει να είναι ανοικτό ώστε να μπορούν εύκολα να ενσωματωθούν και να κληθούν νέα API για διαμόρφωση και επέκταση της λειτουργικότητάς του.

Εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών (αρχείων ήχου και video) – Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών η οποία θα είναι συνδεδεμένη με το σύστημα φωνής του τηλεφωνικού Κέντρου. Επιπλέον, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων ήχου και εικόνας/video. Επίσης, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα ευέλικτης αναζήτησης των αρχείων (π.χ. αναζήτηση βάσει χρονικής περιόδου, χρήστη, καλούντα, θεματικής ενότητας κλπ.) με στόχο την συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Πέραν των ανωτέρω, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης της καταγραφής συνομιλιών. Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζεται τεχνικά η δυνατότητα μετάδοσης σχετικού ηχογραφημένου κειμένου ενημέρωσης των φορολογούμενων πριν την καταγραφή της κλήσης. Πριν την ενεργοποίηση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να ενημερώνεται η Αναθέτουσα.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην τεχνική του προσφορά καλείται να περιγράψει συγκεκριμένους ρόλους χρηστών που θα έχουν πρόσβαση στο καταγεγραμμένο υλικό και τον τρόπο που τηρούνται αρχεία καταγραφής των προσβάσεων στο καταγεγραμμένο υλικό.

Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (IVR) – Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει πλατφόρμα IVR που θα διασυνδέεται με το τηλεφωνικό κέντρο μέσω του πρωτοκόλλου VoIP καθώς και να υποστηρίζει διασύνδεση με SMS Gateways/SMS Servers. Θα παρέχει τη δυνατότητα απάντησης τηλεφωνικών κλήσεων με την χρήση ηχογραφημένων εκφωνήσεων (υπαγορεύσεις) στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα με δυνατότητα επέκτασης, πλήρους παραμετροποίησης και εύκολης διαχείρισης των ηχογραφημένων μηνυμάτων και των αντίστοιχων ροών/κανόνων εξυπηρέτησης μέσω ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης εισερχομένων/εξερχομένων επικοινωνιών και αναλυτικών στατιστικών/reporting. Κατά την έναρξη της κλήσης θα γίνεται εκφώνηση μηνύματος καλωσορίσματος ή άλλη ανακοίνωση προς ενημέρωση (π.χ. θέματα επικαιρότητας, κατελιμμένες γραμμές). Για τις τυποποιημένες ανακοινώσεις που θα υπαγορεύονται μέσω του IVR, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα καθορισμού της περιοδικότητάς τους καθώς και μεμονωμένες (ad-hoc) ανακοινώσεις.

Το Contact Centre θα παρέχει φωνητικές ανακοινώσεις του αναμενόμενου μέσου χρόνου αναμονής μέχρι που ο επόμενος Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης να είναι διαθέσιμος. Εφόσον δεν κλείσει η γραμμή, θα πρέπει επίσης να ζητείται προαιρετικά μέσω πληκτρολόγησης ή φωνητικής εντολής, κάποιο στοιχείο ταυτοποίησης του συναλλασσόμενου, όπως ο Α.Φ.Μ.. Επίσης, θα πρέπει να παρέχει και επιλογή αιτήματος κλήσης (call back) σε περίπτωση που ο χρόνος αναμονής υπερβεί προκαθορισμένο χρονικό όριο. Για την διαχείριση αυξημένων εισερχόμενων κλήσεων το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει αυτοματοποιημένη διαχείριση (π.χ. μέσω δυναμικού call-back και virtual queue). Επίσης, θα πρέπει να δίνεται δυνατότητα για εφαρμογή τεχνολογιών και μεθόδων κατανόησης και επεξεργασίας φυσικού λόγου καθώς και η αξιοποίηση μηχανισμών machine learning για την άμεση απόκριση στα αιτήματα των συναλλασσόμενων. Με τον τρόπο αυτό θα υποστηρίζεται η εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων με την χρήση φωνητικών εντολών.

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου και θα πρέπει να περιληφθούν στην προσφορά του.

Ο Ανάδοχος καλείται στην πρόταση του να προτείνει αντίστοιχα σενάρια χρήσης των τεχνολογιών αυτών που θα υποστηρίξει η προτεινόμενη λύση.

Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει εξελιγμένες δυνατότητες αναλυτικής καταγραφής (auditing και logging) όλων ενεργειών των εκπροσώπων εξυπηρέτησης καθώς και του συναλλασσόμενου συμπεριλαμβανομένης της πλοήγησης του εντός του μενού επιλογών του IVR. Επίσης, η λύση θα πρέπει να καταγράφει την τελική έκβαση της κλήσης π.χ. ο καλών έκλεισε το τηλέφωνο, η κλήση δρομολογήθηκε σε Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης, κλπ.

Αυτόματη Κατανομή Κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD) - Σχετικά με τις εισερχόμενες κλήσεις (τηλεφωνικές κλήσεις/βιντεοκλήσεις) το Contact Centre θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα αυτόματης κατανομής κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD). Μέσω της λειτουργικότητας αυτής οι εισερχόμενες κλήσεις θα τοποθετούνται αυτόματα σε αναμονή μέχρις ότου ένας Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης είναι διαθέσιμος για να λάβει την κλήση. Το σύστημα θα πρέπει επίσης να παρέχει λειτουργικότητα διαχείρισης κριτηρίων δρομολόγησης κλήσεων. Μέσω της λειτουργικότητας αυτής ο διαχειριστής του Contact Centre θα μπορεί να ορίζει κριτήρια δρομολόγησης. Οι εισερχόμενες κλήσεις θα πρέπει να τίθενται στην σειρά αναμονής σε χρονική σειρά κλήσης σε ένα σύστημα Αυτόματης Κατανομής Κλήσεων. Καθώς είναι στην σειρά, οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να εξυπηρετηθούν με βάση τη μέθοδο first-in-first-out (FIFO), αλλά να επιτρέπεται και διαφορετική δρομολόγηση με βάση κριτήρια δρομολόγησης όπου μια κλήση να συνδέεται με τον καταλληλότερο διαθέσιμο εκπρόσωπο που μπορεί να την εξυπηρετήσει. Ενδεικτικά παραδείγματα κριτηρίων είναι:

- Διαθεσιμότητα Εκπροσώπου (π.χ. διαθέσιμος, κατειλημμένος, απουσιάζει σε άδεια, προσωρινά μη διαθέσιμος)
- Προφίλ δεξιοτήτων (π.χ. γνώση συγκεκριμένης θεματολογίας εξυπηρέτησης από εκπρόσωπο)
- Επείγοντα αιτήματα συγκεκριμένης θεματικής κατηγορίας που πρέπει εξυπηρετηθούν άμεσα (π.χ. σε καταληκτικές ημερομηνίες [Χαρακτηρισμός προτεραιότητας])
- Γλώσσα εξυπηρέτησης
- Κανάλι εξυπηρέτησης.

Με βάση το φυσικό αντικείμενο του Έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει παραδείγματα κριτηρίων δρομολόγησης την εφαρμογής Contact Centre που παρέχει.

Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού σειράς προτεραιότητας κριτηρίων για τη βέλτιστη και αποτελεσματικότερη δρομολόγηση κλήσεων. Το Contact Centre πρέπει να παρέχει και κυκλική δρομολόγηση (Circular Routing) για ίση κατανομή των κλήσεων στους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης βάσει αριθμού και διάρκειας πραγματοποιηθέντων κλήσεων σε τακτά και σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ανά ημέρα και σε συνδυασμό με την επιλογή call back. Σε αυτή την περίπτωση το προφίλ δεξιοτήτων του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης δεν χρησιμοποιείται.

Διαλειτουργικότητα με εφαρμογές - Το Contact Centre του Ανάδοχου θα πρέπει να διαλειτουργεί κατ' ελάχιστον με τις κάτωθι εφαρμογές:

- **Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Omni Channel - OC)** - Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα επιτευχθεί από την ενοποίηση της Εφαρμογής Contact Centre με το σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Omni Channel - OC). Οι δύο εφαρμογές θα πρέπει να διαλειτουργούν σε πραγματικό χρόνο. Σε επίπεδο τελικών χρηστών (Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης, διαχειριστές) το γραφικό περιβάλλον θα πρέπει να είναι ενοποιημένο και να περιέχει πληροφορίες πραγματικού χρόνου και των δύο εφαρμογών.
- **Γνωσιακή Βάση** – Το Contact Centre θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή της Γνωσιακής Βάσης σε πραγματικό χρόνο ώστε οι πληροφορίες της να είναι διαθέσιμες τόσο για τις αυτοματοποιημένες μεθόδους εξυπηρέτησης (chatbot, διαδικτυακή πύλη εξυπηρέτησης), όσο και για της μεθόδους εξυπηρέτησης μέσω Εκπροσώπου (τηλέφωνο, agent chat).
- **Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών** - Η εφαρμογή του Contact Centre του Αναδόχου θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών. Η παραγωγή στατιστικής πληροφόρησης σε πραγματικό χρόνο, σε ιστορικές στατιστικές αναφορές αλλά και η δυνατότητα εξαγωγής των δεδομένων που καταγράφονται σε σχέση με την εφαρμογή του Contact Centre είναι απαραίτητη για την αποδοτική λειτουργία του Κ.Ε.Φ..

Ενδεικτικά, το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει σε πραγματικό χρόνο αποτύπωση κατάστασης κλήσεων, ώστε να έχουν οι διαχειριστές την δυνατότητα να προβαίνουν όπου απαιτείται σε διορθώσεις και παραμετροποιήσεις για την βελτίωση της επιχειρησιακής λειτουργίας σε καθημερινό/ ωριαίο επίπεδο. Βασικά θεωρούνται τα στοιχεία που αναφέρονται παρακάτω, ως ελάχιστη απαίτηση:

- Τρέχοντα αριθμό κλήσεων σε αναμονή
- Τρέχοντα μέγιστο χρόνο κλήσης στην αναμονή
- Αριθμός εξυπηρετούμενων και εγκαταλελειμμένων (abandoned) κλήσεων
- Ώρα υποδοχής κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο
- Ώρα απάντησης από Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης
- Ώρα ολοκλήρωσης της κλήσης
- Διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση
- Διάρκεια αναμονής ανά κλήση
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Μέσος και μέγιστος χρόνος αναμονής
- Μέσος χρόνος συνομιλίας συνόλου κλήσεων
- Μέσος χρόνος συνομιλίας ανά ενότητα του IVR.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω λειτουργικότητας ή τεχνολογικού εργαλείου που θα είναι διασυνδεδεμένο με το Σύστημα Επικοινωνίας Contact Centre. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο, τη διενέργεια αυτόματης έρευνας ικανοποίησης μετά τη

λήξη της κλήσης του συναλλασσόμενου με τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης καθώς και την εξαγωγή όλων των απαραίτητων στατιστικών δεδομένων, ανά πάσα στιγμή. Η λειτουργικότητα θα επιτρέπει να ελέγχονται τα επίπεδα δραστηριότητας και η χρήση των υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο για κάθε γραμμή και κλήση, παρουσιάζοντας αναλυτικά στοιχεία για την παρακολούθηση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης και τη ροή των κλήσεων, καθώς και τους αντίστοιχους χρόνους εξυπηρέτησης. Στόχος του σχετικού εργαλείου είναι ο έλεγχος της υπηρεσίας σε πραγματικό χρόνο, και η εξαγωγή συμπερασμάτων που δύναται να συμβάλλουν στη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότερης στελέχωσης.

Ζωντανή τηλεπικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης (Video Chat/call)

Εντός του φυσικού αντικείμενου του έργου είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω βιντεοκλήσης με την αντικατάσταση, μετάπτωση και εξέλιξη της λειτουργικότητας που παρέχεται μέσω της υφιστάμενης εφαρμογής «myAADElive».

Εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων Ερευνών Ικανοποίησης

Για την πλήρωση των ανωτέρω σχετικά με έρευνες ικανοποίησης κοινού, η Λύση του Αναδόχου για το Κ.Ε.Φ. θα πρέπει να διαθέτει λειτουργικότητα για την διεξαγωγή αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης κοινού. Η εφαρμογή θα πρέπει να:

- παρέχει δυνατότητες σύνθεσης ερωτηματολογίων με διάφορες κατηγορίες μορφής ερωτημάτων (κειμένο, αριθμητικά, ημερομηνίες, πολλαπλή επιλογή κ.λπ.) και διάθεσης αυτών από όποιο κανάλι (πχ. Web, τηλέφωνο, email) είναι τεχνικά δυνατό και επιχειρησιακά αξιόπιστο και αποτελεσματικό
- παρέχει δυνατότητα διενέργειας κατ' επιλογήν έρευνας ικανοποίησης κατόπιν τερματισμού της επικοινωνίας με εκπρόσωπο
- διαφυλάσσει την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων που θα συλλέγονται κατά την διενέργεια των ερευνών ικανοποίησης
- παρέχει μηχανισμούς προαιρετικής εξακρίβωσης στοιχείων (ονομαστικές ψηφοφορίες) μέσω των συνεργαζόμενων μηχανισμών ταυτοποίησης (LDAP, κωδικών taxisnet), ώστε να αυξάνεται η αξιοπιστία της έρευνας
- έχει την δυνατότητα τήρησης ιστορικού αρχείου όλων των απαντήσεων και αποτελεσμάτων των ερευνών ικανοποίησης
- έχει την δυνατότητα στατιστικής ανάλυσης των απαντήσεων που συλλέχτηκαν και παραγωγή αντίστοιχων αναφορών
- μορφοποιεί κατάλληλα τις αναφορές (reports) των ερευνών ικανοποίησης και προαιρετικά να τις αναρτά αυτόματα στη διαδικτυακή πύλη, μετά από κατάλληλη εντολή.

Ο Ανάδοχος καλείται να προτείνει επιπλέον λειτουργικότητες για την διευκόλυνση και τον εκσυγχρονισμό της εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων οι οποίες θα αξιολογηθούν θετικά, όπως η παροχή εργαλείων co-browsing και screen sharing για την εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα στην ηλεκτρονική τους υποβολή.

2.1.3 Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης

Στο πλαίσιο του αντικείμενου της Δράσης, ο Ανάδοχος καλείται να παραμετροποιήσει και να εγκαταστήσει Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης, το οποίο θα συγκεντρώνει σε πίνακα τύπου dashboard για άμεση πρόσβαση στο ενδιαφερόμενο προσωπικό, με διαβάθμιση χρηστών, τα στοιχεία λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. από τα διαθέσιμα συστήματα και υποσυστήματα, και κατά κύριο λόγο από το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC. Τα δεδομένα που θα παρουσιάζει το Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν και συσχετιζόμενα δεδομένα από εφαρμογές που έχουν διασυνδεθεί και παράγουν μετρήσιμα στοιχεία.

Μέσω της διασύνδεσης της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών με τα επιμέρους συστήματα και εφαρμογές της Λύσης, θα υπάρχει η δυνατότητα να αξιοποιηθούν τα δεδομένα για την δημιουργία Διοικητικών Αναφορών διαφόρων επιπέδων και δυνατοτήτων. Η απόδοση των συστημάτων και των εφαρμογών, το επίπεδο εξυπηρέτησης των Συναλλασσόμενων, η απόδοση των χρηστών και των τριών επιπέδων εξυπηρέτησής και άλλα μετρικά θα μπορούν να παρακολουθούνται σε πραγματικό χρόνο.

Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει τόσο συγκεντρωτικές αναφορές (π.χ. στοιχεία τηλεφωνικού κέντρου με φίλτρο ανά ημερομηνία, θεματολογία, κλπ.) όσο και αναλυτικές αναφορές (π.χ. ποσοτικά στοιχεία εξυπηρέτησης ενός Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης). Τα δεδομένα θα πρέπει να μπορούν να μοντελοποιηθούν κατάλληλα σε επιχειρησιακές οντότητες, οι οποίες να είναι αποσπασμένες από τις πολυπλοκότητες και τις λεπτομέρειες της υλοποίησης, προσφέρουν σωστά δομημένη και οργανωμένη εικόνα των επιχειρησιακών δεδομένων και να επιτρέπουν τη δημιουργία αναφορών λειτουργίας (operational reporting), τη δημιουργία dashboards παρακολούθησης βασικών δεικτών απόδοσης καθώς και να παρέχουν τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών κατευθείαν από τον χρήστη.

Οι χρήστες της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που θα έχουν, θα δημιουργούν αναφορές μέσω γραφικού περιβάλλοντος από που θα μπορούν να παραμετροποιήσουν:

- Την εμφάνιση των αναφορών, καθώς και προσθήκη τυχόν στατικού κειμένου ή αναγκαίων κανόνων για την ορθή προβολή στοιχείων (π.χ. ημερομηνία, δείκτες σύγκρισης)
- Τα δεδομένα που θα περιέχουν οι αναφορές, τα οποία θα πρέπει να επιλέγονται είτε συγκεντρωτικά, είτε ανά ομάδα δεδομένων (π.χ. στοιχεία συγκεκριμένης ομάδας εκπροσώπων εξυπηρέτησης, σύνολο αιτημάτων για ένα συγκεκριμένο Α.Φ.Μ.)
- Την εξαγωγή των δεδομένων των αναφορών σε πολλαπλούς τύπους αρχείων, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά: .csv, .xlsx, jpg κ.α..
- Τον ορισμό αυτοματοποιημένων αναφορών με δυνατότητα αποστολής σε συγκεκριμένες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει ότι η άντληση δεδομένων για παρουσίαση αναφορών τόσο στο γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής όσο και για την λήψη αναφορών μέσω των προαναφερθέντων τύπων αρχείων δεν θα επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία του Συνόλου της Λύσης.

Δείγματα αναφορών που μπορεί να απαιτηθούν κατά την διάρκεια του Έργου αφορούν ενδεικτικά και μη περιοριστικά σε:

2.1.3.1 Αναφορές Συστήματος Επικοινωνίας Contact Centre

Αναφορικά με το Σύστημα Επικοινωνίας με τον πολίτη, θα πρέπει να υποστηρίζει ως ελάχιστη προϋπόθεση τα παρακάτω στατιστικά κλήσεων, για όποιο χρονικό διάστημα ορίσει ο χρήστης:

- Αριθμός εξυπηρετούμενων και εγκαταλελειμμένων (abandoned) κλήσεων
- Μέση διάρκεια συνομιλίας
- Μέση διάρκεια αναμονής
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Μέσος και μέγιστος χρόνος αναμονής
- Δρομολόγηση κλήσεων συνολικά και κατά ενότητα του IVR.

2.1.3.2 Αναφορές Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων

Αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, θα πρέπει να υποστηρίζει τα παρακάτω φίλτρα ως ελάχιστη προϋπόθεση (σε παρένθεση ενδεικτικές τιμές που μπορεί να πάρει το αναφερόμενο πεδίο):

- Χρονική Περίοδος (π.χ. εισαγωγή, επεξεργασία, ολοκλήρωση αιτημάτων)
- Θεματολογία (επίπεδο θεματολογίας και εξειδικευμένες θεματικές ενότητες)
- Ad-hoc υποκατηγορίες των Ειδικών Θεματικών Περιοχών
- Πύλη Εισόδου (Web ticket, τηλεφωνική κλήση κλπ.)
- Κατάσταση Αιτήματος (Κλειστό, Ανοιχτό κλπ.)
- Επίπεδο Αιτήματος (1ο επίπεδο και κατάσταση, 2ο επίπεδο κλπ.)
- Τύπος Εξόδου (τηλέφωνο, mail, web, 1^ο επίπεδο)
- Τύπος Αιτήματος (π.χ. ερώτημα, αίτηση)
- Τύπος Επίλυσης (προσωποποιημένη πληροφόρηση, γενική πληροφόρηση, ραντεβού κλπ.)
- Επίπεδο απάντησης.

2.1.4 Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης

Αντικείμενο του εν λόγω υποσυστήματος είναι η εγκατάσταση και παραμετροποίηση ενός κεντρικού και επικαιροποιήσιμο υποσυστήματος Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης για την άμεση και όπου αυτό είναι δυνατό, πιο αυτοματοποιημένη ενημέρωση της επί περιεχομένου, νέων νομοθετικών διατάξεων και υπηρεσιών, ερωταπαντήσεων κ.α. Η υπάρχουσα λύση του Κ.Ε.Φ. θα ενταχθεί σαν λειτουργικότητα με τη μετάπτωσή της στη νέα Γνωσιακή Βάση, ενώ θα γίνει προετοιμασία για την ενοποίηση του συστήματος με το μελλοντικό σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMS) που πρόκειται να αναπτύξει η Α.Α.Δ.Ε.

Η Γνωσιακή Βάση είναι ο μηχανισμός ο οποίος συμβάλει σημαντικά στη μαθησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ.

Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του Κέντρου, η Γνωσιακή Βάση εμπλουτίζεται με οδηγίες, «συνηθισμένες» υποθέσεις ή «γνωστά προβλήματα», ώστε όταν προκύπτουν στο μέλλον παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται αμέσως. Στη Γνωσιακή Βάση περιλαμβάνονται οδηγίες με τη μορφή συχνών ερωτήσεων και ανακοινώσεις, που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Κ.Ε.Φ..

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να διασυνδέεται με επιμέρους εφαρμογές και θα αποτελεί το κύριο σημείο αποθήκευσης, αναζήτησης και προβολής επικαιροποιημένων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων. Ο Ανάδοχος θα κληθεί να παρουσιάσει κατά την διάρκεια υλοποίησης προτάσεις οργάνωσης και προβολής των πληροφοριών που θα ενταχθούν στο υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης και να επιλεγεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή ο βέλτιστος τρόπος παρουσίασης. Η υπάρχουσα λύση του Κ.Ε.Φ. που έχει περιορισμένη χρήση κυρίως για την παροχή πληροφορίας σε μορφή Συχνών Ερωτήσεων/Απαντήσεων (Frequently Asked Questions - FAQ), θα πρέπει να μεταπέσει ή/και να ενταχθεί σαν λειτουργικότητα στο νέο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων.

Το υποσύστημα Γνωσιακής Βάσης πρέπει να διαχειρίζεται την πληροφορία, όπως ενδεικτικά το περιεχόμενο, τα έγγραφα και τα στοιχεία, που σχετίζεται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών της Α.Α.Δ.Ε. με σκοπό τη δομημένη διατήρηση, αρχειοθέτηση και καταχώρηση της εν λόγω πληροφορίας. Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει από την διεπαφή χρήστη την υλοποίηση διαδικασιών (workflows) που σχετίζονται με το περιεχόμενο, για τη διασφάλιση της τήρησης των βέλτιστων πρακτικών διαδικασιών δημιουργίας, ενημέρωσης και συντήρησης του περιεχομένου. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την καταγραφή ανακοινώσεων που να εμφανίζονται σε πραγματικό χρόνο στους εμπλεκόμενους χρήστες (π.χ. Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης) με ευδιάκριτο και κατανοητό τρόπο.

Η μετάπτωση της υπάρχουσας Γνωσιακής Βάσης, καθώς και η επικαιροποίηση, εμπλουτισμός και η εισαγωγή νέων λειτουργικότητων, όπως μπορεί ενδεχομένως να απαιτηθούν στην πορεία του έργου και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, αποτελούν αρμοδιότητα του Αναδόχου.

Επιπρόσθετα, η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργικότητες:

- Περιβάλλον επεξεργασίας κειμένου, υποστήριξη συνημμένων αρχείων και μεταδεδομένων, ολοκληρωμένες δυνατότητες διαχείρισης εγγράφων, ανακοινώσεων και ενημέρωσης, καθώς και δημιουργία ερωτηματολογίων
- Δυνατότητα κατηγοριοποίησης/καταλόγου των καταχωρήσεων, ευκολία πλοήγησης και ταξινομημένη παρουσίαση πληροφορίας βάσει κριτηρίων
- Ασφάλεια, διαβάθμιση πρόσβασης και ταυτοποίησης χρηστών, καθορισμός ρόλων και χειριστών πολλαπλών επιπέδων και δικαιωμάτων πρόσβασης, πλήρης καταγραφή της ιστορικότητας των αλλαγών, αρχειοθέτηση περιεχομένου και ελέγχου εκδόσεων
- Δυνατότητες πλήρους, μερικής και παραμετρικής αναζήτησης με βάση ιδιότητες σε Αγγλικά/ Ελληνικά με γρήγορη απόκριση
- Δυνατότητες εξαγωγής στατιστικών και ενσωμάτωσης αυτών στο περιβάλλον αναφορών του έργου
- Δυνατότητα μαζικών αλλαγών που αφορούν προσαρμογές στην κατηγοριοποίηση και δομή της πληροφορίας.

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης πρέπει να είναι οργανικό στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC και να δίνεται η δυνατότητα σε χρήστες με ρόλο διαχειριστή να το επεξεργάζονται μέσω ενοποιημένης προβολής (UI). Πρέπει να παρέχεται δυνατότητα εύκολης αναζήτησης μέσω θεματικών ή/και αναζήτηση μέσω κειμένου, ώστε να επιτρέπεται ο εύκολος και γρήγορος εντοπισμός της πληροφορίας και – αναλόγως του ρόλου χρήστη – επεξεργασίας αυτής. Επιπλέον, πρέπει να διαλειτουργεί πλήρως με τον Ψηφιακό Βοηθό (Chatbot) και την Διαδικτυακή Πύλη (website) και να παρέχει την αντίστοιχη δυνατότητα προβολής πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημειωθεί με συστημικό τρόπο για δημοσίευση.

Δράση 2.2: Υπηρεσίες Ανάπτυξης Λογισμικού

2.2.1 Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agent support system)

Ο Ανάδοχος καλείται να αναπτύξει και να ενσωματώσει στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel OC υποσύστημα, το οποίο θα έχει ως στόχο τη βελτίωση της απόδοσης των εκπροσώπων και την ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Η εισαγωγή υποσυστημάτων τεχνητής νοημοσύνης (AI), ως υποβοήθηση στο έργο των εκπροσώπων, έχει ως στόχο να παρέχει προοπτικές σημαντικής ενίσχυσης των δυνατοτήτων αποτελεσματικής εξυπηρέτησης και να αποτελέσει ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα για την λειτουργία του Κ.Ε.Φ., με δυνατότητες να επεκταθεί και να διαλειτουργεί με περισσότερα από το προαναφερθέν σύστημα.

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Ως σύστημα τεχνητής νοημοσύνης θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές που θέτει το AI Act (λ.χ. άρθρο 50 AI Act). Κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξή του θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η σχετική νομοθεσία προς την οποία το παραδοτέο θα πρέπει να συμμορφώνεται. Επιπλέον εάν το chatbot χρησιμοποιηθεί για τη λήψη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων που επηρεάζουν τα δικαιώματα των φορολογουμένων τότε τυγχάνουν εφαρμογής και οι διατάξεις του ν. 4961/2022 και θα πρέπει επιπλέον να ληφθούν υπόψη οι υποχρεώσεις του Άρθρου 7 του ν. 4961/2022, σύμφωνα με τις οποίες:

1. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να παρέχει προς τον φορέα του δημόσιου τομέα τις πληροφορίες των περ. β' και γ' της παρ. 1 και της παρ. 2 του άρθρου 6, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης παραίτησής του από την άσκηση αξιώσεων που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο το δικαίωμα των φυσικών ή νομικών προσώπων για παροχή πληροφοριών, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 6.

2. το σύστημα τεχνητής νοημοσύνης που σχεδιάζεται ή αναπτύσσεται παραδίδεται στον φορέα του δημόσιου τομέα με όρους, ώστε ο φορέας να δύναται να μελετά τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος και τις παραμέτρους που, ενόψει του επιδιωκόμενου σκοπού, λαμβάνονται υπόψη για τη λήψη ή την υποστήριξη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων, να βελτιώνει το σύστημα και να δημοσιεύει ή να διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις αυτές.

3. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να λαμβάνει, κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος, τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζει τη συμβατότητα αυτού με το νομικό πλαίσιο, ιδίως, αναφορικά με την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την απαγόρευση των διακρίσεων, την ισότητα γυναικών και ανδρών, την ελευθερία της έκφρασης, την καθολική πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, τα δικαιώματα των εργαζομένων και την αρχή της χρηστής διοίκησης.

Η εισαγωγή του Υποσυστήματος πρέπει να βελτιώνει την απόδοση των εκπροσώπων συμβάλλοντας μεταξύ άλλων με τους εξής ενδεικτικούς τρόπους:

- Εισαγωγή analytics στην επικοινωνία των εκπροσώπων με τους πολίτες. Επίσης πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα για την εισαγωγή sentiment analytics.
- Analytics αιτημάτων, ροής και συχνών θεματολογιών, με στόχο να εντοπίζονται σε κατάλληλο χρονικό διάστημα κρίσιμα σημεία στην εξυπηρέτηση, όπως ενδεικτικά αφύσικες αυξήσεις αιτημάτων, αυτόματη ενημέρωση και πρόληψη λάθους ροής κλπ.
- Behaviour Analysis: Το υποσύστημα πρέπει να έχει την δυνατότητα για εντοπισμό, επεξεργασία και ανάλυση προτύπων συμπεριφοράς (behaviour patterns).
- Προτάσεις απαντήσεων (Response suggestion): Το υποσύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να προγραμματιστεί, ώστε να ομαδοποιεί αιτήματα που λαμβάνουν συχνά την ίδια απάντηση (γενικής πληροφόρησης) και να προτείνει απαντήσεις την ώρα που εξυπηρετεί ο εκπρόσωπος, ώστε να μειώνει σημαντικά τον χρόνο επεξεργασίας ενός αιτήματος.
- Αναγνώριση γλώσσας επικοινωνίας (π.χ. Ελληνικά, Αγγλικά) και ερώτησης/θεματικής ενότητας και ταύτιση με κατάλληλες απαντητικές ομάδες (contact deflection), με στόχο να ενισχύει την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, ειδικά σε περίπλοκες περιπτώσεις, μειώνοντας τα περιθώρια λάθους.
- Παροχή Insights: οι διαχειριστές του υποσυστήματος θα έχουν την δυνατότητα να ρυθμίσουν τις παραμέτρους αναλόγως, ώστε με την συλλογή ενεργειών των χρηστών, να παρέχει το υποσύστημα πληροφορίες για τις ενέργειες των χρηστών, εντοπίζοντας αυτόματα σημεία που χρήζουν βελτιώσεων.

Το Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agent support system) πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ενσωματώνεται στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel OC σε επίπεδο υποδομών ή/και services, ενώ τα αποτελέσματα χρήσης πρέπει να παρουσιάζονται σε ξεχωριστή ενότητα στο UI.

2.2.2 Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης

Στο πλαίσιο της βέλτιστης, συνεχούς και πιο ολοκληρωμένης εκπαίδευσης του προσωπικού στην καλύτερη δυνατή παραγωγική αξιοποίηση όλων των εργαλείων του ΚΕΦ, θα πρέπει να παρέχεται από τον Ανάδοχο μία ολοκληρωμένη ψηφιακή πλατφόρμας κατάρτισης μέσα στην οποία θα ενσωματωθεί το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού. Με τον τρόπο αυτή, η παραδοσιακή μορφή των τυπικών εγχειριδίων χρήσης θα μετατρέπεται πλέον σε αλληλεπιδραστικό ψηφιακό υλικό ασύγχρονης διδασκαλίας, με δυνατότητες ασκήσεων ελέγχου και αυτοαξιολόγησης, με ταυτόχρονη διατήρηση των συνοπτικών εγχειριδίων γρήγορης ανάγνωσης τα οποία θα παρέχονται επίσης μέσα από το ίδιο το σύστημα.

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Επιπλέον, όλοι οι διαχειριστές χρήστες της πλατφόρμας κατάρτισης πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προσθέτουν νέο εκπαιδευτικό υλικό, όπως πχ. βέλτιστες πρακτικές αξιοποίησης ή διαχείρισης των εργαλείων του ΚΕΦ ή οτιδήποτε επιπλέον υλικό κρίνεται ως αναγκαίο ή υψηλής προστιθέμενης αξίας, με πλήρη πρόσβαση στο σύνολο των συγγραφικών λειτουργικών ευκολιών της εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Με τον τρόπο αυτό, τα αναπτυσσόμενα υποσυστήματα με μία ιδιαίτερα σημαντική αποστολή υποστήριξης των φορολογουμένων και έναν κρίσιμο και πολύτιμο επιχειρησιακό ρόλο, θα υποστηρίζονται παράλληλα μέσω μίας πλατφόρμας τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και κατάρτισης, η οποία μπορεί να εμπλουτίζεται συνεχώς και δυναμικά, καθιστώντας την σε μία συνεχώς διερευνώμενη πηγή γνώσης, διαθέσιμη και προσπελάσιμη από όλους τους εμπλεκόμενους χρήστες και φορείς.

Κρίνεται πλέον απαραίτητη μία τέτοια μετάβαση από τα παραδοσιακά παθητικά εκπαιδευτικά εγχειρίδια σε σύγχρονες ψηφιακές αλληλεπιδραστικές εκπαιδευτικές πλατφόρμες, μία μετάβαση αντιπροσωπευτική της νέας σύγχρονης ψηφιακής εποχής, ενώ εναρμονίζεται απόλυτα και με το χαρακτήρα, καθώς και τις πολυεπίπεδες και μεταβαλλόμενες ανάγκες του έργου.

Οι βασικές λειτουργίες της πλατφόρμας που θα παρέχει ο Ανάδοχος θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνουν τις απαραίτητες δυνατότητες για τη διαχείριση χρηστών και προσβάσεων, τη δυνατότητα επεξεργασίας των μαθημάτων ή/και των ασκήσεων, να υποστηρίζουν πολυμέσα, τα οποία κρίνονται απαραίτητα στην μαθησιακή πορεία αλλά και τη συντήρηση γνώσης, καθώς και η χρήση διεθνώς ή και ευρείας αναγνώρισης προτύπων μαθησιακών πόρων.

Κρίσιμη παράμετρος στην λειτουργία της Ψηφιακής Πλατφόρμας Κατάρτισης και Εκπαίδευσης είναι η δημιουργία και διαχείριση του ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού, καθώς αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω της πλατφόρμας και να αποτελεί λειτουργικότητα πλήρως ενσωματωμένη. Επομένως, προετοιμασία ψηφιακού υλικού μέσω διαφόρων τύπων εξωτερικών εργαλείων και συστημάτων, όπως ενδεικτικά είναι το Microsoft Office, ή το Open Office, ή το Libre Office, ή μέσω οποιαδήποτε υλοποίησης του ψηφιακού περιεχομένου ξεχωριστά ως προγραμματιζόμενη ψηφιακή εφαρμογή, ή μέσω δημιουργίας εξωτερικά αλληλεπιδραστικού εκπαιδευτικού περιεχομένου ως ιστοσελίδες οι οποίες μετέπειτα ενσωματώνονται μέσα στην ψηφιακή πλατφόρμα, ακόμη και εάν όλα τα προηγούμενα στο τέλος καταλήγουν να παρέχουν ή να εξομοιώνουν κάποια από τα παρακάτω αναφερόμενα λειτουργικά ή τεχνικά χαρακτηριστικά, δεν θεωρείται ότι αποτελεί ενιαία, ολοκληρωμένη και αυτοτελή ψηφιακή εκπαιδευτική πλατφόρμα.

Όλες οι προηγούμενες περιπτώσεις μπορούν να είναι αποδεκτές ως λοιπές δυνατότητες της πλατφόρμας για ενσωμάτωση εξωτερικών αρχείων διαφόρων μορφών, δηλαδή δεν θα αποκλείεται μία ψηφιακή πλατφόρμα εάν τις επιτρέπει, ωστόσο δεν αποτελούν επαρκές τεκμήριο της δυνατότητας ανάπτυξης εκπαιδευτικού περιεχομένου μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας.

Πιο αναλυτικά, η Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης θα πρέπει να παρέχει:

- Υποστήριξη Δημιουργίας Ψηφιακών Μαθημάτων

- Υποστήριξη ορολογίας
- Υποστήριξη διαχείρισης ομάδων χρηστών
- Υποστήριξη δημιουργίας ασκήσεων

Ο Ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να αναλύσει τον τρόπο με τον οποίο θα υλοποιήσει τα επιμέρους στοιχεία της Ψηφιακής Πλατφόρμας Κατάρτισης και Εκπαίδευσης, και τα χαρακτηριστικά που θα έχει κάθε στοιχείο.

Πιο ειδικά, η πλατφόρμα πρέπει να παρέχει:

- Υποστήριξη ιεραρχικής δομής ψηφιακού βιβλίου
- Ιεραρχική δομή ορατή κατά την επεξεργασία και σύνταξη του περιεχομένου
- Δυνατότητα εύκολης και απλής επεξεργασίας και τροποποίησης τίτλων ενοτήτων
- Δυνατότητα επιλογής οποιασδήποτε ενότητας για επεξεργασία με απλή περιήγηση και επιλογή στην ιεραρχική δομή των ενοτήτων
- Δυνατότητα εισαγωγής περιεχόμενου ενότητας
- Δυνατότητα σύνταξης περιεχομένου με ειδικό ενσωματωμένο εργαλείο-συντάκτη που επιτρέπει όλες τις βασικές λειτουργίες δημιουργίας και επεξεργασίας κειμένου
- Παρουσίαση του γενικού καταλόγου όλων των μαθημάτων και των πόρων μάθησης (learning resources)
- Περιβάλλον δημιουργίας μαθημάτων διαθέσιμο εξολοκλήρου μέσω πλοηγού (web browser)
- Δυνατότητα ορισμού παρουσίας μαθησιακών ενοτήτων με προϋπόθεση την ολοκλήρωση από τον ωφελούμενο ενότητας ασκήσεων αλλά και με την επίτευξης συγκεκριμένης επίδοσης (με δυνατότητα εισαγωγής βαθμού βάσης) σε κάποια ενότητα ασκήσεων (με δυνατότητα επιλογής τις ενότητας)
- Δυνατότητα παρουσίασης των περιεχομένων του ψηφιακού μαθήματος συνοπτικά σε διάφορα επίπεδα επικεφαλίδων ενοτήτων
- Δυνατότητα να επιτρέπεται η βαθμολόγηση (ranking) των videos από τους εκπαιδευόμενους με κάποιο τρόπο (πχ αριθμός, like, αστέρια)
- Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού διάθεσης τις ψηφιακής μαθησιακής ενότητας από / έως ημερομηνία και ώρα, συμπεριλαμβάνοντας στη δυνατότητα αυτή και τις ενότητες των ασκήσεων
- Επεκτάσιμη ορολογία (glossary) με τη βοήθεια ενσωματωμένου αλληλεπιδραστικού εργαλείου
- Ενεργή ορολογία, όπως π.χ. με τη μετακίνηση του δείκτη του ποντικιού πάνω στη σχετική έκφραση, με αναδυόμενα παράθυρα (popups / tooltips), σε όλο το ψηφιακό μαθησιακό περιεχόμενο (με τις απαραίτητες εξαιρέσεις, όπου απαιτείται)
- Δυνατότητα προσδιορισμού συνωνύμων με άλλους όρους που ήδη έχουν εισαχθεί στην ορολογία
- Δυνατότητα μορφοποίησης της παρουσίασης του περιεχομένου (αναλυτικής επεξήγησης) της ορολογίας (όπως π.χ. χρώμα κειμένου, χρώμα φόντου, γραμματοσειρά και μέγεθος) ξεχωριστά, ακόμη και σε κάθε όρο του καταλόγου εάν τύχει και αυτό απαιτείται, με δυνατότητα εισαγωγής κειμένου μέσω συντάκτη που επιτρέπει μορφοποίηση (όπως λίστες, υπογράμμιση, στοίχιση), καθώς και εισαγωγή πινάκων, αλλά και συνδέσμων σε εξωτερικές ιστοσελίδες
- Δυνατότητα εξαγωγής ορολογίας (exporting) και χρήσης με εισαγωγή (importing) σε άλλο ψηφιακό μάθημα όπως είναι (αυτούσιο)
- Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης Χρηστών με ενσωματωμένη εξ ολοκλήρου μέσα στην πλατφόρμα διαχείριση χρηστών για τη δυνατότητα δημιουργίας, τροποποίησης και διαγραφής χρηστών (τόσο εκπαιδευόμενων όσο και συντακτών)

- Φάκελος για τα στοιχεία του κάθε χρήστη
- Δυνατότητα τροποποίησης προνομίων πρόσβασης και ρόλων
- Δυνατότητα τροποποίησης προνομίων πρόσβασης ανά ξεχωριστό πόρο μάθησης ή ψηφιακό μάθημα
- Υποστήριξη δημιουργίας ασκήσεων
- Δυνατότητα άμεσης αλλαγής τίτλων ερωτήσεων / ασκήσεων μέσω σε μία ενότητα
- Δυνατότητας αναδιάταξης της σειράς ερωτήσεων / ασκήσεων με απλό drag-n-drop
- Δυνατότητα εξαγωγής των ερωτήσεων / ασκήσεων σε Microsoft Word και αποθήκευση σε τοπικό αρχείο
- Δυνατότητα εξαγωγής των ερωτήσεων / ασκήσεων με τις σωστές απαντήσεις αποτυπωμένες σε Microsoft Word και αποθήκευση σε τοπικό αρχείο
- Υποστήριξη βαθμολογίας (scoring) των επιμέρους ερωτήσεων ξεχωριστά
- Υποστήριξη ενσωματωμένου εργαλείου σύνταξης της κάθε ερώτησης
- Υποστήριξη μηνυμάτων πληροφόρησης του εκπαιδευομένου στην περίπτωση σωστού ή λάθους

2.2.3 Κυβερνοασφάλεια υποδομών

Στο πλαίσιο του Έργου, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα ασφάλειας, η οποία θα επιτρέπει τη συνεχή παρακολούθηση για εντοπισμό, διερεύνηση και απόκριση σε περιστατικά ασφαλείας (SOC). Στο πλαίσιο των υπηρεσιών αυτών πρέπει να περιλαμβάνεται υπηρεσία αδιάλειπτης και σε πραγματικό χρόνο (24x7x365) επιτήρησης του συστήματος από εξειδικευμένο προσωπικό για την πρόληψη και αντιμετώπιση κυβερνο-απειλών.

Μέσω αυτής της υπηρεσίας θα πρέπει να διασφαλίζεται ο συνεχής έλεγχος του επιπέδου ασφαλείας των συστημάτων, ο έγκαιρος εντοπισμός κυβερνο-επιθέσεων, η ιχνηλάτηση δυνητικών περιστατικών ασφαλείας καθώς και η παροχή των κατάλληλων οδηγιών αντιμετώπισης των εν λόγω περιστατικών.

2.2.3.1 Πλατφόρμα Κυβερνοασφάλειας

Η πλατφόρμα πρέπει να αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση open XDR (Extended Detection & Response) με χαρακτηριστικά και λειτουργίες Next Gen SOC (Security Operation Center), η οποία να εξασφαλίζει την κεντρική παρακολούθηση και διαχείριση, αποφεύγοντας παλαιού τύπου τεχνικές με την εγκατάσταση διαφορετικών ξεχωριστών απλών εργαλείων SIEM (Security Information & Events Management) και άλλων που εγκαθίσταται και διαχειρίζονται ξεχωριστά ή απαιτείται χειροκίνητη ξεχωριστή διαδικασία ενσωμάτωσής του.

Η πλατφόρμα πρέπει να είναι ανοιχτού τύπου, επιτρέποντας την διασύνδεση συστημάτων ασφαλείας ανεξαρτήτου προμηθευτή και να υποστηρίζει λειτουργίες που θα παρέχουν διάχυτη ορατότητα. Πρέπει να βασίζεται σε λογισμικό που μπορεί να εγκατασταθεί σε εικονικά (virtual) και περιβάλλοντα νεφοϋπολογιστικής (cloud).

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Η πλατφόρμα πρέπει να έχει τη δυνατότητα συλλογής και επεξεργασίας από πολλαπλών τύπων πηγές δεδομένων και όχι μόνο αρχείων καταγραφής, κινούμενη στη φιλοσοφία του big data security analytics. Συνδυάζοντας πληροφορίες από δικτυακή κίνηση (network traffic), user data, cloud data, file data στόχος είναι η εξάλειψη πιθανών τυφλών σημείων και ο συσχετισμό όλων των δεδομένων για την παραγωγή καλύτερων αποτελεσμάτων. Μέσα από αυτοματοποιημένες διαδικασίες εμπλουτισμού και συσχετισμών, τα δεδομένα θα βελτιστοποιούνται για αξιοποίηση από μηχανισμούς έρευνας και εντοπισμού. Ειδικότερα με την εκμετάλλευση αυτοματοποιημένης επεξεργασίας και μηχανικής μάθησης, το σύστημα θα πρέπει να

μπορεί να λειτουργεί αποτελεσματικά ως ένα ολοκληρωμένο κέντρο αναφοράς και αυτόματης πρότασης και λήψης αντιμετρώων. Το σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να συνοδεύεται από τεχνολογίες SIEM, NTA και Threat Intelligence και να μην απαιτείται η ξεχωριστή προμήθεια λογισμικού.

Το σύστημα που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να υποστηρίζει και το μοντέλο MDR (Managed Detection & Response) και στο σύνολό του θα πρέπει να υποστηρίζει όλο τον κύκλο ζωής αναγνώρισης και αντιμετώπισης απειλών, που αναλύεται στα στάδια:

- Συλλογή (Collect)
- Εντοπισμός (Detect)
- Έρευνα (Investigate)
- Απόκριση (Respond)

Το υπό προμήθεια σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει την προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση αισθητήρων ασφαλείας (φυσικών ή εικονικών), οι οποίοι θα εφαρμόζουν λειτουργίες ML-IDS, antivirus, sandboxing και NTA.

Το Next Gen SOC είναι ένα καίριο στοιχείο κυβερνοασφάλειας και πρέπει να παρέχει ενδεικτικά:

- Εντοπισμό απειλών σε πραγματικό χρόνο
- Αυτοματισμό ενεργειών και διασύνδεση με συμπληρωματικές τεχνολογίες κυβερνοασφάλειας, όπως αυτές κρίνονται χρήσιμες κατά τη μελέτη ασφαλείας και σε συμφωνία με τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής
- Δυνατότητες μηχανικής μάθησης και καταγραφής user behaviour & analytics, καθώς και τεχνολογίες συνεχούς βελτίωσης.
- Δυνατότητα εγκατάστασης σε περιβάλλον cloud και προσέγγιση με βάση τις αρχές devsecops, ενσωματώνοντας τις διαδικασίες διαχείρισης ασφαλείας σε όλα τα επίπεδα ανάπτυξης και λειτουργίας των λογισμικών

Οι υπηρεσίες SOC θα πρέπει να παρέχουν δυνατότητες παρακολούθησης real time 24x7x365, για επισήμανση περιστατικών προς ανάλυση/ έρευνα/ δράση. Πρέπει για κάθε συμβάν να αναλύεται ο εκτιμώμενος αντίκτυπος και οι συναφείς επιχειρησιακοί κίνδυνοι, και να αποτυπώνονται σε αντίστοιχα αρχεία καταγραφών (logs). Η απόκριση που θα παρέχεται σε οποιοδήποτε ενδεχόμενο περιστατικό ασφαλείας πρέπει να είναι άμεση και σε πραγματικό χρόνο, συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης, διαχείρισης πληροφοριών, της κλιμάκωσης και των εκτελέσιμων ενεργειών, ενώ θα πρέπει να παρέχονται και οι αντίστοιχες συστημικές αναφορές (αυτοματοποιημένες και μη).

Η πλατφόρμα θα πρέπει να βασίζεται σε μια ενοποιημένη αποθήκη δεδομένων και τα logs δεδομένων πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να εισάγονται και να αποθηκεύονται κεντρικά. Το πρωτόκολλο διαχείρισης για τις πληροφορίες ασφαλείας και την διαχείριση γεγονότων (SIEM) πρέπει να είναι τελευταίας γενιάς και να χρησιμοποιεί κατ' ελάχιστον τις κυριότερες και δημοφιλέστερες λύσεις δικτύων και ασφαλείας ώστε οι πληροφορίες να κανονικοποιούνται και να συσχετίζονται με αυτοματοποιημένο τρόπο. Ταυτόχρονα πρέπει να εξασφαλίζεται η συλλογή δεδομένων από πολλαπλές πηγές με επιπρόσθετες παραμετροποιήσεις όπου απαιτείται (π.χ. γεωγραφία), καθώς και η απεικόνιση SIEM.

2.2.3.2 Προτεινόμενη Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας

Η στρατηγική κυβερνοασφάλειας που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να ενσωματώνει διαφορετικές και αναγνωρισμένες μεθοδολογίες, οι οποίες θα καλύπτουν τις γνωστές ανάγκες προστασίας και ασφαλείας λογισμικού, ενώ πρέπει να καλύπτουν και επιπλέον ενδεχόμενα μέσω προσομοιώσεων. Η στρατηγική και οι δυνατότητες που θα προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να περιλαμβάνουν μια ολοκληρωμένη δομή αναγνώρισης και διατάραξης κυβερνοεπιθέσεων, με βάση τους ήδη γνωστούς και καταγεγραμμένους τύπους κυβερνοεπιθέσεων.

Ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει δυνατότητες επιθεώρησης δικτυακής κίνησης σε πραγματικό χρόνο, καθώς και δυνατότητες μοντελοποίησης κίνησης και εξαγωγής των αντίστοιχων αναφορών ή/και συμπεριφορών, καθώς και αναγνώρισης ανωμαλιών στην συμπεριφορά υποσυστημάτων ασφαλείας.

Σε συνδυασμό με τα ανωτέρω στοιχεία, το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να παρέχει δυνατότητες διασύνδεσης με επιμέρους υποσυστήματα, τα οποία θα παρέχουν πληροφορίες (Analytics) για συμπεριφορά χρηστών και την διασύνδεση με τις αντίστοιχες πηγές δεδομένων, καθώς και διασύνδεση για την συλλογή δεδομένων από endpoints. Σημαντικός είναι ο εντοπισμός ανωμαλιών όχι μόνο στην συμπεριφορά χρηστών, αλλά και στην συμπεριφορά τρίτων συστημάτων και διασύνδεσης με άλλα συστήματα, καθώς και η κατηγοριοποίηση με βάση τις αντίστοιχες διευθύνσεις (ενδεικτικά MAC & IP).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να καλύψει στην προτεινόμενη στρατηγική ασφαλείας τον τρόπο με τον οποίο θα είναι δυνατή η παρακολούθηση, ανάλυση και κατανόηση των δραστηριοτήτων, συμπεριφορών και απόδοσης των δικτύων και των υπηρεσιών που βρίσκονται σε αυτά τα δίκτυα. Τα δεδομένα πρέπει να είναι διαθέσιμα ανά πάσα στιγμή, με στόχο να παρέχονται αυξημένες δυνατότητες για διερεύνηση και κυνήγι απειλών, ενώ πρέπει να περιλαμβάνεται βιβλιοθήκη από την οποία θα αντλούνται ενέργειες/ αποκρίσεις. Η βιβλιοθήκη θα πρέπει να είναι ενσωματωμένη στο σύστημα και να μπορεί να εκτελείται αυτόματα ή/και να παρέχει δυνατότητα αυτοματοποιημένων ενεργειών/ αποκρίσεων, καθώς και δυνατότητες ενσωμάτωσης με έτοιμα εμπορικά εργαλεία SOAR (Security Orchestration, Automation, and Response).

Το σύστημα κυβερνοασφάλειας πρέπει επιπλέον να διαθέτει δυνατότητες για ειδοποιήσεις (Alarms), οι οποίες θα παραμετροποιούνται με βάση τις ανάγκες λειτουργίας, πρέπει να παρέχει τις κατάλληλες αναφορές (αυτοματοποιημένες και μη), ενώ θα πρέπει να παρέχει παραμετροποιήσιμο γραφικό περιβάλλον χρήστη με διαβάθμιση πρόσβασης για τους ρόλους, όπως αυτοί θα καθοριστούν σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή. Τέλος, θα πρέπει να παρέχονται τα απαραίτητα στοιχεία, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά: στατιστικά στοιχεία απόδοσης, απόδοση διακομιστών, ανίχνευσης και παρακολούθησης απόδοσης εφαρμογών, στατιστικά http, DNS και διευθύνσεων IP, καθώς και αντίστοιχες μηνιαίες αναφορές που πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον σύνοψη περιστατικών και ειδοποιήσεων, τύπος περιστατικών, σοβαρότητα και χρονοδιάγραμμα, επηρεαζόμενη υποδομή, ενέργειες αποκατάστασης που έγιναν, ΙοCs που βρέθηκαν στο δίκτυο και βασικές μετρήσεις απόδοσης του SOC.

Το σύστημα ασφαλείας που θα προτείνει ο Ανάδοχος, πρέπει επιπλέον να καλύπτει συνδυαστικά τα κάτωθι στοιχεία:

- Θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα πολλών μισθωτών (multi-tenant) και στην αντίστοιχη εγκατάσταση, το σύστημα θα πρέπει να εκτελεί λειτουργία μηχανικής μάθησης όπου απαιτείται.
- Προκειμένου να διασφαλιστεί η λεπτομερής ανάλυση των δειγμάτων, προσδιορίζοντας άγνωστες επιθέσεις 0-day (zero-day attacks), η μηχανή ανάλυσης πρέπει να είναι σε θέση να αναπαράγει την εκτέλεση κακόβουλου λογισμικού σε εξομοιωτή.
- Το σύστημα πρέπει να παρέχει προηγμένες δυνατότητες εντοπισμού περιστατικών ασφαλείας όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:
 - Επιθέσεις DDOS (SYN Flood)
 - Κρούσμα σκουληκιών (worms)
 - Σάρωση θύρας
 - Έγχυση SQL
 - Βίαιη επίθεση στην υποδομή (Brute Force)
 - Επιθέσεις APT μέσω δικτύου και web.
 - Περιστατικά Data Theft με δυνατότητα αντίστοιχης αναφοράς
- Το σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνεται ανοιχτές πηγές πληροφοριών για απειλές (Open Source Threat Intelligence)

- Το σύστημα θα πρέπει να έχει μια κύρια κονσόλα διαχείρισης που αποτελείται από ευρετήριο και dashboard
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι ικανό να κατηγοριοποιεί την σοβαρότητα συμβάντων (Incident Severity) που συνδέεται με Ειδοποιήσεις.
- Θα πρέπει να είναι δυνατή η εγκατάσταση όλων των στοιχείων άλλης αρχιτεκτονικής σε τυπικούς διακομιστές και όχι σε ειδικές συσκευές.
- Το σύστημα πρέπει να παρέχει στον διαχειριστή υπηρεσίες για την εφαρμογή συνεχούς απεριόριστης ενημέρωσης σε dashboard, καθώς και να είναι σε θέση να εξάγονται αναφορές και ειδοποιήσεις συμβάντων σε αναγνώσιμη μορφή (π.χ. αρχεία JSON) και μεταδεδομένα.
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ολοκληρωμένη ανάλυση κίνησης δικτύου (NTA).
- Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να συλλέγει πληροφορίες στοιχείων (network assets) και πληροφορίες ροής δικτύου (network flows)
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ευελιξία για ενσωμάτωση με εργαλεία και πύλες αναφοράς τρίτων
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ανίχνευσης εισβολής (IDS).
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα παρακολούθησης συμβάντων ασφαλείας εκτός δεδομένων υπολογιστή (π.χ. παρακολούθηση συμβάντων / απειλών ασφαλείας που έχουν αναρτηθεί στο Διαδίκτυο)
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να βρει δραστηριότητες και συμβάντα που σχετίζονται με επιτυχείς επιθέσεις και μολύνσεις από κακόβουλα προγράμματα
- Το σύστημα θα πρέπει να παράγει ειδοποίηση κατά τον εντοπισμό εξωτερικής IP που ανήκει σε μαύρη λίστα (blacklist)
- Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει ενσωματωμένη διαχείριση ειδοποιήσεων για νέα κακόβουλα συμβάντα
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να βοηθήσει αναλυτές ασφαλείας να διενεργήσουν αξιολόγηση παραβίασης και ρηγμάτων (compromise and breach assessments).
- Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα σύνδεσης με Threat Intelligence για έκτακτο συμβάν ή και ειδοποίηση.
- Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να ανιχνεύει απειλές που στοχεύουν διάφορα λειτουργικά συστήματα.
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει συσχέτιση συμβάντων από πολλούς τύπους συσκευών.
- Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει κοινή χρήση πληροφοριών όπου απαιτείται (community based intel sharing).
- Το σύστημα πρέπει να περιλαμβάνει ενσωματωμένη διαχείριση απειλών, συμβάντων και συμμόρφωσης.
- Το σύστημα πρέπει να είναι μια λύση βάσει λογισμικού που να μπορεί να εγκατασταθεί σε εικονικά περιβάλλοντα (virtualized environments).
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει παρακολούθηση αλλαγών και προστασία του περιβάλλοντος του Οργανισμού, παρακολουθώντας ύποπτη δραστηριότητα, αλλαγές ρόλου χρήστη, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και άλλα.
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίσει παραβιασμένους κεντρικούς υπολογιστές που σχετίζονται με προηγμένες απειλές και μολύνσεις από κακόβουλα προγράμματα.
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίζει δραστηριότητες και συμβάντα που σχετίζονται με επιτυχείς επιθέσεις και μολύνσεις από κακόβουλα προγράμματα.
- Θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης συμβάντων ασφαλείας εκτός δεδομένων υπολογιστή (π.χ. παρακολούθηση συμβάντων / απειλών ασφαλείας που έχουν αναρτηθεί στο Διαδίκτυο)

- Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να παρακολουθεί άγνωστες απειλές.
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ευελιξία για ενσωμάτωση με εργαλεία και πύλες αναφοράς τρίτων.
- Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει κοινή χρήση πληροφοριών.

2.2.4 Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός, εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού), Υποστήριξη λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων, Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών (ραντεβού), Ψηφιακό Ραντεβού, Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ

2.2.4.1 Διαδικτυακή Πύλη

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη (Web) για την εξυπηρέτηση των πολιτών με προσαρμοστική σχεδίαση (responsive design) ώστε να είναι προσβάσιμη και πλήρως λειτουργική από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets). Κύριες Υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να είναι:

- Η αυτοεξυπηρέτηση (Self Service) και ενημέρωση μέσω των διαθέσιμων συχνών ερωτήσεων (F.A.Q)
- Εφαρμογή υποβολής, επεξεργασίας και παρακολούθησης αιτημάτων

Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει προς τους συναλλασσόμενους λειτουργικότητες ενημέρωσης με ελεύθερη πρόσβαση, χωρίς να είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση τους ως χρήστες (π.χ. όπως η είσοδος με κωδικούς Taxisnet).

Η πηγή πληροφόρησης θα είναι μορφής κατηγοριοποιημένης γνώσης, καθώς και ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s) και θα παρέχεται μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα Γνωσιακής Βάσης.

Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να έχει γραφικό περιβάλλον που να υποστηρίζει:

- Κύρια προβολή με έκτακτες ενημερώσεις και ανακοινώσεις όπως αυτές θα απαιτείται να επικοινωνούνται προς τους πολίτες, καθώς και έκτακτες πληροφορίες που θα αφορούν στην λειτουργία του Κ.Ε.Φ. όποτε απαιτείται
- Αναζήτηση πληροφοριών με κατηγοριοποιημένο τρόπο και προβολή διαθέσιμων ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s)
- Επιπλέον προβολή αρχειακού τύπου με καταλογοποιημένα Δελτία Τύπου/ ανακοινώσεις.
- **Υποβολή Αιτημάτων:** Για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων (πολίτες, επιχειρήσεις, υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε.) με το Κ.Ε.Φ. η Λύση του Αναδόχου θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα υποβολής αιτημάτων κειμένου (text) και επισύναψης αρχείων (π.χ. pdf, jpg, png) τα οποία θα υπόκεινται σε έλεγχο για διασφάλιση αποφυγής κακόβουλης χρήσης μέσω διαδικτυακής Φόρμας Υποβολής Αιτήματος.
- **Σύνδεση στην Εφαρμογή** - Η σύνδεση στην εφαρμογή θα πρέπει να γίνεται διαβαθμισμένα και αναλόγως το προφίλ του εισερχόμενου χρήστη (π.χ. μέσω κωδικών Taxisnet ή κωδικών Δημόσιας Διοίκησης)

Επιπλέον, η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες που συνδέονται με ταυτοποίηση στοιχείων να δημιουργούν προφίλ και να επεξεργάζονται μεταβλητές πληροφορίες (όπως ενδεικτικά, διεύθυνση, τηλέφωνο, email).

Όσον αφορά στην διαλειτουργικότητα με την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni – Channel OC, πρέπει κατ' ελάχιστον να υπάρχει η δυνατότητα για:

- Υποβολή αιτημάτων
- Επεξεργασία αιτημάτων
- Προβολή ιστορικού αιτημάτων

Τέλος, πρέπει να είναι δυνατή η προβολή και αναζήτηση όλων των διαδικασιών που παρέχονται προς διεκπεραίωση μέσω της εφαρμογής (π.χ. φορολογικές διαδικασίες, τελωνειακές διαδικασίες κλπ.). Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να χωρίζονται κατ' ελάχιστο σε θεματικές ομάδες, ενώ για κάθε διαδικασία ο συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να προβάλει κατ' ελάχιστο:

- Τις οδηγίες προγραμματισμού ραντεβού με σκοπό την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας
- Τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας.

Η διαδικτυακή πύλη θα πρέπει να υποστηρίζει δίγλωσσο μενού (Αγγλικά και Ελληνικά) με δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης και σε άλλες γλώσσες.

2.2.4.2 Ψηφιακός Βοηθός

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει αυτοματοποιημένο ψηφιακό βοηθό που θα χρησιμοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (AI and Machine Learning) και θα παρέχει την δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης στους συναλλασσόμενους. Ο ψηφιακός βοηθός θα είναι ενσωματωμένος σε φυλλομετρητή (π.χ. διαδικτυακή πύλη Αυτοεξυπηρέτησης, διαδικτυακή πύλη υποβολής αιτήματος) ενώ ο σχεδιασμός του θα πρέπει να γίνει σε περιβάλλον προσαρμοστικής σχεδίασης (responsive design) ώστε να είναι προσβάσιμο και πλήρως λειτουργικό από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets). Οι γλώσσες που θα πρέπει να υποστηρίζει είναι τα Αγγλικά και τα Ελληνικά με δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης και σε άλλες γλώσσες.

Σκοπός του ψηφιακού βοηθού είναι να καθοδηγεί το χρήστη στην πλοήγηση της ιστοσελίδας και των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε, καθώς και στην άμεση παροχή πληροφόρησης στους συναλλασσόμενους αναφορικά με θέματα επίκαιρα ή εποχικά (π.χ. πληροφορίες σχετικές με την υποβολή Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων) είτε επί γενικών θεμάτων που ερωτώνται συχνά από συναλλασσόμενους και δύναται να απαντηθούν εύκολα μέσω ερωταπαντήσεων (π.χ. πως γίνεται η έκδοση Α.Φ.Μ. Φυσικών Προσώπων). Ο ψηφιακός βοηθός θα παρέχει επίσης βοήθεια στο χρήστη για να υποβάλλει κάποια αίτηση ή να λάβει στοιχεία που τον αφορούν κατόπιν πιστοποίησης του χρήστη (authentication) όπου απαιτείται. Για περιπτώσεις που ο χρήστης δε δύναται να εξυπηρετηθεί αυτόματα, θα δίνεται η δυνατότητα ζωντανής επικοινωνίας με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

Ως σύστημα τεχνητής νοημοσύνης θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές που θέτει το AI Act (λ.χ. άρθρο 50 AI Act). Κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξή του θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η σχετική νομοθεσία προς την οποία το παραδοτέο θα πρέπει να συμμορφώνεται. Επιπλέον εάν το chatbot χρησιμοποιηθεί για τη λήψη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων που επηρεάζουν τα δικαιώματα των φορολογουμένων τότε τυγχάνουν εφαρμογής και οι διατάξεις του ν. 4961/2022 και θα πρέπει επιπλέον να ληφθούν υπόψη οι υποχρεώσεις του Άρθρου 7 του ν. 4961/2022, σύμφωνα με τις οποίες:

1. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να παρέχει προς τον φορέα του δημόσιου τομέα τις πληροφορίες των περ. β' και γ' της παρ. 1 και της παρ. 2 του άρθρου 6, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης παραίτησής του από την άσκηση αξιώσεων που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο το δικαίωμα των φυσικών ή νομικών προσώπων για παροχή πληροφοριών, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 6.

2. το σύστημα τεχνητής νοημοσύνης που σχεδιάζεται ή αναπτύσσεται παραδίδεται στον φορέα του δημόσιου τομέα με όρους, ώστε ο φορέας να δύναται να μελετά τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος και τις παραμέτρους που, ενόψει του επιδιωκόμενου σκοπού, λαμβάνονται υπόψη για τη λήψη ή την υποστήριξη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων, να βελτιώνει το σύστημα και να δημοσιεύει ή να διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις αυτές.

3. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να λαμβάνει, κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος, τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζει τη συμβατότητα αυτού με το νομικό πλαίσιο, ιδίως, αναφορικά με την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την απαγόρευση των διακρίσεων, την ισότητα γυναικών και ανδρών, την ελευθερία της έκφρασης, την καθολική πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, τα δικαιώματα των εργαζομένων και την αρχή της χρηστής διοίκησης.

Ο ψηφιακός βοηθός θα παρέχει τη δυνατότητα παρουσίασης μέσω avatar και απάντησης στα αντίστοιχα personas και χρήστες ανάλογα με την ιδιότητά τους. Αντίστοιχα θα πρέπει να υποστηρίζεται η εφαρμογή προφίλ ορίων χρήσης ανά ημέρα και προφίλ χρήστη για τη διασφάλιση ορθής χρήσης του βοηθού. Κατά τη μελέτη εφαρμογής θα καθοριστεί ένας αριθμός σεναρίων μέτριας έως αυξημένης πολυπλοκότητας που θα καλυφθούν και ο οποίος δεν αναμένεται να ξεπεράσει τις δέκαπέντε (15) λαμβάνοντας υπόψη και τη διαθεσιμότητα των διεπαφών (APIs) τρίτων συστημάτων της Αναθέτουσας.

Τα κύρια χαρακτηριστικά της τεχνολογίας του ψηφιακού βοηθού είναι τα κάτωθι:

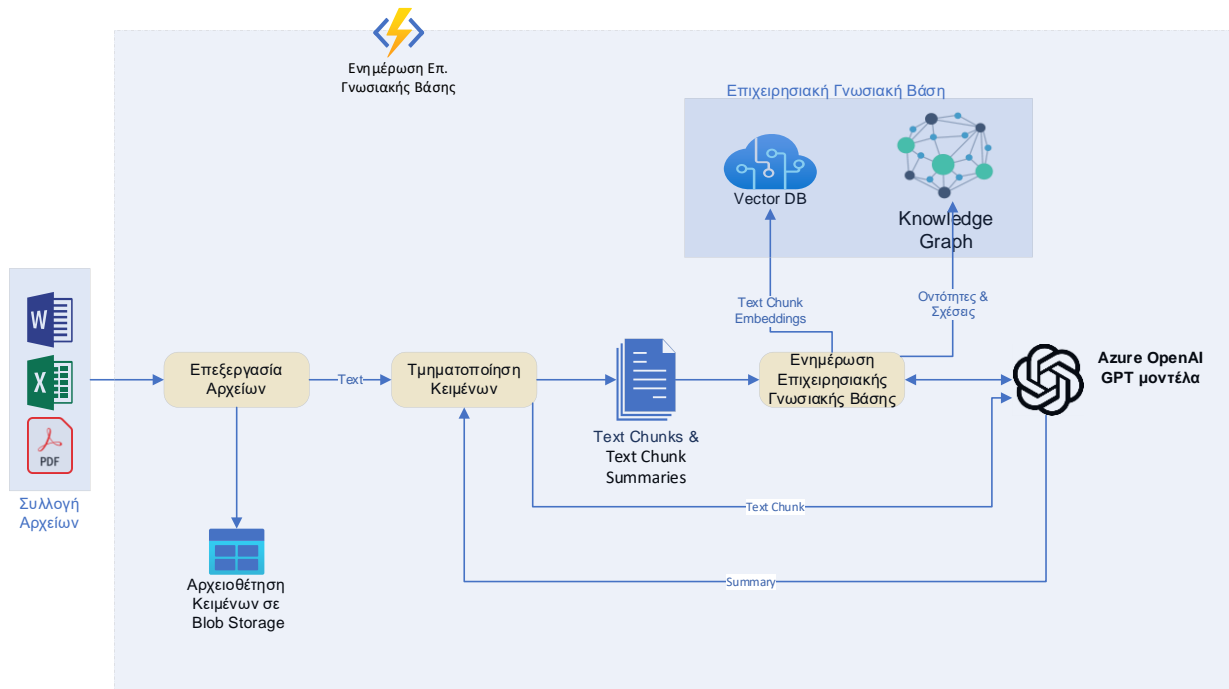
- Υποστήριξη επεξεργασίας φυσικού λόγου είτε μέσω γραπτών μηνυμάτων (chat) είτε φωνής (speech to text) ή μέσω επιλογής δέντρου επιλογών συνδέσμων (links) καθοδηγούμενης εξυπηρέτησης εαν απαιτηθεί. Οι απαντήσεις θα μπορούν να δίνονται είτε γραπτά είτε φωνητικά (text to speech) κατ' επιλογή του χρήστη.
- Χρήση μεγάλων γλωσσικών μοντέλων (Large Language Model – LLM) με αντίστοιχη χρήση του πλαισίου τεχνητής νοημοσύνης Retrieval Augmented Generation (RAG) για τη βελτιστοποίηση των απαντήσεων προς τους χρήστες καθώς και την επικαιροποίηση της παρεχόμενης πληροφορίας.
- Δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.
- Λειτουργικότητα διαχείρισης και παραμετροποίησης του ψηφιακού βοηθού από τους διαχειριστές της εφαρμογής, χρησιμοποιώντας περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών χαμηλών απαιτήσεων κώδικα (low code) ώστε στο τελικό παραδοτέο προϊόν να υπάρχει η δυνατότητα από την Αναθέτουσα Αρχή να πραγματοποιεί αλλαγές εφόσον χρειαστεί.
- Υποχρεωτική αξιοποίηση των διαθέσιμων υπηρεσιών Microsoft Azure της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. όπως περιγράφονται στο Παράρτημα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. (Microsoft Azure). Το κόστος χρήσης των υπηρεσιών αυτών βαρύνει την Αναθέτουσα. Ο Ανάδοχος καλείται να παρουσιάσει στην τεχνική προσφορά την προτεινόμενη αρχιτεκτονική για την υλοποίηση του ψηφιακού βοηθού λαμβάνοντας υπόψη την όσο το δυνατό μείωση του κόστους χρήσης. Ενδεικτικά, οι υπηρεσίες που δύναται να χρησιμοποιηθούν είναι οι κάτωθι:
 - Azure OpenAI Service
 - Azure Cognitive Services
 - Azure Functions
 - Azure Blob Storage

Για την εκπαίδευση του ψηφιακού βοηθού θα πρέπει να προταθούν κατάλληλες Τεχνικές αυτόματης Ανάκτησης κανόνων και λημμάτων από τα δεδομένα του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (Omni Channel - OC) αλλά και των υπόλοιπων υποσυστημάτων π.χ. Γνωσιακή Βάση, chat data, ιστοσελίδα Α.Α.Δ.Ε κλπ. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει τρόπους χρήσης λύσεων από το χώρο της Τεχνητής Νοημοσύνης για την συνεχή βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των απαντήσεων του ψηφιακού βοηθού δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να παρέχουν σχόλια και αξιολογήσεις.

Ακολούθως αναπαρίσταται μια ενδεικτική αρχιτεκτονική απεικόνιση (Εικόνα 6) ενός συστήματος ψηφιακού βοηθού που θα μπορούσε να αποτελέσει μια πρόταση για την υλοποίηση του. Ο υποψήφιος Ανάδοχος

δύναται να την αναθεωρήσει εφόσον το επιθυμεί και να υποβάλλει πρόταση στα πλαίσια της ολοκληρωμένης λύσης που θα επιλέξει.

Τέλος, θα πρέπει να παρέχεται και η δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.



Ενδεικτική αρχιτεκτονική αναπαράσταση λύσης του Αυτοματοποιημένου ψηφιακού βοηθού

2.2.4.3 Μηνύματα κειμένου (chat)

Ο ψηφιακός βοηθός θα λειτουργεί παράλληλα της τεχνικής νοημοσύνης και με προκαθορισμένο «δέντρο» πιθανών ερωταπαντήσεων στην απλούστερη έκδοσή του. Σε αυτή την λειτουργία ο συναλλασσόμενος θα μπορεί να εισάγει γραπτά μηνύματα κειμένου σχετικά με θέματα/ ζητήματα εξυπηρέτησης. Στην συνέχεια και κατά την υποβολή λέξεων ή σύντομων προτάσεων από τους συναλλασσόμενους στο πεδίο κειμένου του ψηφιακού βοηθού, θα εμφανίζεται εικονίδιο που να υποδεικνύει ότι γίνεται συμπλήρωση απάντησης από εικονικό εκπρόσωπο έως την παροχή της απάντησης. Σε περιπτώσεις όπου το γραπτό ερώτημα του συναλλασσόμενου ενδέχεται να ταιριάζει σε περισσότερες της μίας ερωταπαντήσεις, τότε ο ψηφιακός βοηθός θα εμφανίζει δύο ή περισσότερες επιλογές (π.χ. μορφής «bubble») με τις πιθανές ερωταπαντήσεις.

2.2.4.4 Δέντρο επιλογών συνδέσμων (Links)

Πέραν της επικοινωνίας μέσω γραπτών μηνυμάτων (chat) ο συναλλασσόμενος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης μέσω προκαθορισμένου δέντρου επιλογών αρθρωτής διάταξης. Το αντικείμενο του δέντρου επιλογών θα βασίζεται στην θεματολογία εξυπηρέτησης της Γνωσιακής Βάσης και θα καθοδηγεί τον συναλλασσόμενο σε συγκεκριμένες ερωταπαντήσεις (F.A.Qs) βάσει των επιλογών του. Τέλος, για περιπτώσεις όπου ο συναλλασσόμενος δεν δύναται να εξυπηρετηθεί μέσω της αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης, ο ψηφιακός βοηθός πρέπει να παρέχει την δυνατότητα επικοινωνίας του με Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης μέσω ζωντανής συνδιάλεξης μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat).

2.2.4.5 Ζωντανή συνδιάλεξη μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εφαρμογή επικοινωνίας μέσω άμεσων μηνυμάτων κειμένου. Η εφαρμογή θα είναι ενσωματωμένη σε φυλλομετρητή (π.χ. διαδικτυακή πύλη Αυτοεξυπηρέτησης, διαδικτυακή πύλη υποβολής αιτήματος) ενώ ο σχεδιασμός της θα πρέπει να γίνει σε περιβάλλον προσαρμοστικής σχεδίασης (responsive design) ώστε να είναι προσβάσιμη και πλήρως λειτουργική από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets). Η εφαρμογή ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων θα πρέπει να παρέχει προς τους συναλλασσόμενους και δυνατότητα άμεσης αποστολής αρχείων συγκεκριμένων τύπων (π.χ. .pdf, .jpg, .png) ενώ παράλληλα να πληροί προϋποθέσεις ασφάλειας (π.χ. μη αποδοχή εκτελέσιμων τύπων αρχείων) και να επιτρέπει προς τον διαχειριστή τον ορισμό μέγιστου μεγέθους αρχείου αποστολής (π.χ. <20MB).

Η εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων θα γίνεται μέσω των Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης, οι οποίοι θα ταυτοποιούν τον συναλλασσόμενο και στην συνέχεια θα δημιουργείται το αντίστοιχο αίτημα. Η δρομολόγηση των αιτημάτων θα πρέπει να γίνεται βάσει κριτηρίων δρομολόγησης που θα έχουν οριστεί μέσω του Contact Center, ομοίως όπως και τις δρομολογήσεις κλήσεων.

2.2.4.6 Υποστήριξη λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων

Η Αναθέτουσα Αρχή, με στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πρόκειται να αναπτύξει/εμπλουτίσει την Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων (Mobile App). Στο πλαίσιο αυτό, ο ανάδοχος καλείται να συνδράμει έτσι ώστε να παρασχεθούν οι απαραίτητες διεπαφές με τις λειτουργικότητες του νέου Κ.Ε.Φ. για την επίτευξη του παραπάνω στόχου. Ενδεικτικά, οι λειτουργικότητες/δυνατότητες που δύναται να προσφερθούν μέσω της εφαρμογής είναι οι εξής:

- διαχείριση των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει ο εξυπηρετούμενος από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας στο πλαίσιο της προσωποποιημένης πληροφόρησης
- δημιουργία αιτημάτων μέσα από την ίδια την εφαρμογή
- κατηγοριοποιημένη προβολή όλης της διαθέσιμης θεματολογίας εξυπηρέτησης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)
- αναζήτηση της θεματολογίας μέσω μιας έξυπνης μπάρας αναζήτησης
- υποστήριξη μέσω του Αυτοματοποιημένου Ψηφιακού Βοηθού, ο οποίος θα επιτρέπει στον εξυπηρετούμενο να λύσει τις απορίες του, αλληλοεπιδρώντας με ένα μενού προκαθορισμένων ερωταπαντήσεων, των οποίων το περιεχόμενο θα αντλείται από το Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης
- παροχή ενημέρωσης στον εξυπηρετούμενο για την πορεία των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει μέσω ειδοποιήσεων στο κινητό του τηλέφωνο (push notifications)
- παραγωγή και εξαγωγή στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.

2.2.4.7 Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών (ραντεβού)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ψηφιακή εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων (ραντεβού) ενσωματώνοντας την λειτουργικότητα της υφιστάμενης εφαρμογής «Τα ραντεβού μου». Η προς υλοποίηση εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών θα πρέπει να διαλειτουργεί με το νέο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων ΟΣ.

Μέσω της εν λόγω εφαρμογής οι Συναλλασσόμενοι θα έχουν την δυνατότητα υποβολής αιτήματος προγραμματισμού και διαχείρισης των ραντεβού τους, τα οποία μπορεί να είναι:

- Με φυσική παρουσία σε συγκεκριμένη υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε.
- Μέσω τηλεδιάσκεψης.

Η εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC, ώστε οι υπάλληλοι του ΚΕΦ να έχουν την πλήρη εικόνα τόσο των αιτημάτων (από κάθε κανάλι επικοινωνίας) όσο και των ραντεβού των συναλλασσόμενων για την αποτελεσματικότερη και βέλτιστη εξυπηρέτησή τους καθώς και για υποθέσεις ελέγχου, καθώς και να έχουν δυνατότητα για την επεξεργασία των αιτημάτων αυτών.

Η Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον τις εξής λειτουργικότητες:

- Σύνδεση χρηστών (πολιτών) με αυθεντικοποίηση κωδικών Taxisnet: Η σύνδεση των Συναλλασσόμενων στην εφαρμογή πρέπει να γίνεται μέσω αυθεντικοποίησης με κωδικούς TAXISnet. Κατόπιν πρόσβασης στην εφαρμογή, ο Συναλλασσόμενος θα έχει την δυνατότητα να προγραμματίσει δια ζώσης ή εξ αποστάσεως ραντεβού, να διαχειριστεί τα ραντεβού του και να περιηγηθεί σε όλες τις διαδικασίες που προσφέρονται προς διεκπεραίωση από την εφαρμογή.
- Διαχείριση προφίλ: Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει στον Συναλλασσόμενο να προβάλλει και να επεξεργαστεί τα προσωπικά του στοιχεία. Συγκεκριμένα, πρέπει να επιτρέπεται αποκλειστικά η προβολή των στοιχείων όπως αυτά επιστρέφουν από την διασύνδεση μέσω της σύνδεσης με κωδικούς TaxisNet, δηλαδή όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ. Ο Συναλλασσόμενος πρέπει να έχει την δυνατότητα να επεξεργαστεί τα μεταβλητά στοιχεία του, όπως π.χ. διεύθυνση, τηλέφωνο, email κ.α..
- Διαχείριση ραντεβού: Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την συνοπτική προβολή σε λίστα του ιστορικού των ραντεβού που έχει δημιουργήσει ο Συναλλασσόμενος. Για κάθε ραντεβού της λίστας, θα πρέπει να εμφανίζονται απαραίτητα πεδία για την επεξεργασία των αιτημάτων, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:
 - Ο αύξων αριθμός του
 - Ο τίτλος της υπηρεσίας της Α.Α.Δ.Ε. με την οποία σχετίζεται
 - Ο μοναδικός κωδικός του
 - Η ημερομηνία πραγματοποίησής του
 - Το είδος του ραντεβού («εξ αποστάσεως» ή «δια ζώσης»)
 - Η τρέχουσα κατάστασή του.
- Φίλτρα αναζήτησης: με την υλοποίηση της ανωτέρω λειτουργικότητας, ο Ανάδοχος πρέπει να δίνει στον Συναλλασσόμενο και την δυνατότητα να φιλτράρει τα ραντεβού της λίστας βάσει των απαραίτητων στοιχείων για την εξυπηρέτηση των πολιτών, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:
 - Ημερομηνίας («Από» και/ή «έως»)
 - Είδος υποβολέα («Φορολογούμενος» ή «Εκπρόσωπος Φορολογούμενου»)
 - Είδους ραντεβού («εξ αποστάσεως» ή «δια ζώσης»)
 - Κατάστασης.
- Ο Συναλλασσόμενος, επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο ραντεβού από την λίστα, θα πρέπει να μπορεί να αναλυτικά όλα τα στοιχεία του. Θα πρέπει να εμφανίζονται τα απαραίτητα στοιχεία για την εξυπηρέτηση, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:
 - Ο μοναδικός κωδικός του ραντεβού
 - Το όνομα του Συναλλασσόμενου
 - Το επίθετο του Συναλλασσόμενου
 - Το Α.Φ.Μ. του Συναλλασσόμενου
 - Το τηλέφωνο του Συναλλασσόμενου
 - Το email του Συναλλασσόμενου
 - Το είδος του ραντεβού («εξ αποστάσεως» ή «δια ζώσης»)
 - Το ιστορικό ενεργειών επί του ραντεβού
 - Η επιχειρησιακή περιοχή της Α.Α.Δ.Ε. που αφορά το ραντεβού

- Ο τίτλος της υπηρεσίας της που αφορά το ραντεβού
 - Η θεματική ομάδα που αφορά το ραντεβού
 - Η διαδικασία του ραντεβού
 - Το τμήμα της υπηρεσίας του ραντεβού
 - Τα πιθανά δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της διαδικασίας
 - Σχόλια.
- Στο πλαίσιο διαχείρισης των ραντεβού του, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να έχει δικαιώματα επεξεργασίας και να μπορεί να επαναπρογραμματίσει ή ακυρώσει κάθε προγραμματισμένο ραντεβού. Το χρονικό περιθώριο πριν από το οποίο ο Συναλλασσόμενος θα έχει την δυνατότητα ακύρωσης ενός ραντεβού θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμο από τον διαχειριστή του συστήματος.
 - Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει τον προγραμματισμό ραντεβού συμπληρώνοντας κατάλληλη φόρμα, επιλέγοντας διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα, και χρησιμοποιώντας συμπληρωματικό μέσω ταυτοποίησης, όπως ενδεικτικά επαληθεύοντας το τηλέφωνο επικοινωνίας του Συναλλασσόμενου μέσω μηνύματος SMS. Η φόρμα θα πρέπει να ζητά τα απαραίτητα στοιχεία για την εξυπηρέτηση, όπως ενδεικτικά και μη περιοριστικά:
 - Το Α.Φ.Μ. του Συναλλασσόμενου
 - Το όνομα του Συναλλασσόμενου
 - Το επίθετο του Συναλλασσόμενου
 - Το τηλέφωνο και το email επικοινωνίας του Συναλλασσόμενου
 - Την επιχειρησιακή περιοχή της Α.Α.Δ.Ε. που αφορά το ραντεβού
 - Την υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε. που αφορά το ραντεβού
 - Τη θεματική ομάδα που αφορά το ραντεβού
 - Τη διαδικασία που αφορά το ραντεβού
 - Το είδος του ραντεβού (δια ζώσης ή Απομακρυσμένη Σύγχρονη Εξυπηρέτηση / Συναλλαγή
 - Το τμήμα που προσφέρει την διαδικασία του ραντεβού
 - Σχόλια
 - Με την οριστικοποίηση του προγραμματισμού του ραντεβού, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να λαμβάνει την κατάλληλη ενημέρωση με παραμετροποιήσιμο μήνυμα (όπως π.χ. SMS ή/και email) για τα στοιχεία του νέου ραντεβού του.
 - Επίσης, πριν από ένα εύλογο χρονικό διάστημα (π.χ. 1 ώρα) το οποίο θα προσδιοριστεί στην συνέχεια, η εφαρμογή θα πρέπει να υπενθυμίζει στον Συναλλασσόμενο με μήνυμα SMS ή/και email το προσεχές ραντεβού.
 - Μετά την ολοκλήρωση του ραντεβού το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα διενέργειας αξιολόγησης της εξυπηρέτησης από το συναλλασσόμενο μέσω συμπλήρωσης φόρμας ικανοποίησης.

2.2.4.8 Ψηφιακό Ραντεβού

Όπως αναφέρεται και παραπάνω, η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει τον ορισμό και ψηφιακού (εξ αποστάσεως) ραντεβού μέσω σύγχρονης τηλεδιάσκεψης (βιντεοκλήσης). Σκοπός της λειτουργικότητας αυτής θα είναι η παροχή αποτελεσματικής απομακρυσμένης εξυπηρέτησης προς τους συναλλασσόμενους, μειώνοντας παράλληλα το ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω φυσικής παρουσίας. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εφαρμογή παροχής υπηρεσιών τηλεδιάσκεψης σε μορφή Διαδικτυακής Πλατφόρμας προσβάσιμης από τα αναγνωρισμένα και συνήθη προγράμματα περιήγησης ιστού (ενδεικτικά Edge, Chrome, Mozilla, Opera, Safari). Η εφαρμογή πρέπει να παρέχει το κατάλληλο περιβάλλον (UI) για τον συναλλασσόμενο και αντιστοίχως το κατάλληλο περιβάλλον για τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης.

- **Περιβάλλον συναλλασσόμενου** – Το γραφικό περιβάλλον θα παρέχει πλήρη πληροφόρηση προς τον Συναλλασσόμενο, καθώς και ημερολόγιο με τα διαθέσιμα ραντεβού του (ημερομηνίες – ώρες). Ο συναλλασσόμενος ως χρήστης της εφαρμογής θα έχει την δυνατότητα υποβολής αιτήματος για κλείσιμο διαθέσιμου ραντεβού όπου θα πρέπει υποχρεωτικά να δηλώσει την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία επιθυμεί να λάβει την πρόσκληση για την βιντεοκλήση. Μετά την υποβολή αιτήματος για ραντεβού βιντεοκλήσης, ο συναλλασσόμενος θα πρέπει να λάβει ειδοποίηση οριστικοποίησης του ραντεβού από την εφαρμογή με αυτοματοποιημένο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για επιβεβαίωση την δηλωθείσας ηλεκτρονικής διεύθυνσης (email). Τέλος, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα προβολής του ιστορικού των ραντεβού του συναλλασσόμενου.
- **Περιβάλλον Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης** – Για τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την επιπλέον δυνατότητα να ορίσει την διαθεσιμότητα του είτε ανά ημέρα είτε μαζικά για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα
- **Περιβάλλον Επιβλέποντος Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης** – Για τον Επιβλέποντα Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης η εφαρμογή θα παρέχει την δυνατότητα προβολής και επεξεργασίας της διαθεσιμότητας της ομάδας εκπροσώπων που επιβλέπουν. Επιπλέον, θα παρέχει την δυνατότητα μαζικής εισαγωγής αργιών/ μη διαθέσιμων ωρών ανά χρήστη, αλλά και μαζικά.
- **Επιπλέον λειτουργικότητες Εφαρμογής Συναντήσεων Πολιτών & Περιβάλλον Βιντεοκλήσης** – Οι επιπλέον λειτουργικότητες που καλείται να υλοποιήσει ο Ανάδοχος εντός της Εφαρμογής καθώς και ορισμένα κύρια χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος βιντεοκλήσης είναι:
 - ο Δυνατότητα δημιουργίας διαφορετικών ομάδων χρηστών που θα εξυπηρετούν διαφορετικές υπηρεσίες
 - ο Δυνατότητα για άμεση βιντεοκλήση ή για βιντεοκλήση κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού
 - ο Δυνατότητα αναδρομολόγησης των ραντεβού σε άλλον agent
 - ο Δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση ήχου και εικόνας
 - ο Δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων κειμένου, όπου να υποστηρίζεται η αποστολή ηλεκτρονικών συνδέσμων (links) από τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης προς τον συναλλασσόμενο για την διευκόλυνση της εξυπηρέτησης, αλλά όχι το αντίθετο, προς αποφυγή κακόβουλων ενεργειών
 - ο Δυνατότητα ανταλλαγής αρχείων συγκεκριμένων τύπων και μεγέθους (ενδεικτικά pdf, png, jpg)
 - ο Δυνατότητα πραγματοποίησης βιντεοκλήσης και με την λογική του First Available Agent (FAA) και εξυπηρέτηση με ροή First in First out (FIFO) πέρα από την δημιουργία ραντεβού, η οποία θα επιτρέπει στον συναλλασσόμενο να εισέρχεται σε ουράσειρά προτεραιότητας και να εξυπηρετηθεί με τον πρώτο διαθέσιμο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

2.2.4.9 Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ

Για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων (πολίτες, επιχειρήσεις, υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε.) με το Κ.Ε.Φ. θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα διασύνδεσης της υποβολής αιτημάτων κειμένου (text) μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ» (διαδρομή myAADE/Μητρώο & Επικοινωνία/ Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ). Για τον σκοπό αυτό η υφιστάμενη εφαρμογή θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel – OC, απ' όπου θα γίνεται και η διαχείριση-απάντηση των ερωτημάτων από τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης. Η επικοινωνία μεταξύ συναλλασσόμενου και Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης μέσω του συγκεκριμένου καναλιού θα είναι ασύγχρονη. Η πρόσβαση τους στην

εφαρμογή θα γίνεται με την χρήση των υφιστάμενων εσωτερικών κωδικών. Μετά την πρόσβαση τους οι συναλλασσόμενοι θα έχουν τις εξής δυνατότητες:

- υποβολής γραπτού ερωτήματος επιλέγοντας υποχρεωτικά από μενού συγκεκριμένη θεματολογία εξυπηρέτησης
- επισύναψης ηλεκτρονικών αρχείων συγκεκριμένων τύπων (π.χ. pdf, png, jpg, docx) ως συμπληρωματικά στοιχεία του ερωτήματος τα οποία θα πρέπει να ελέγχονται προς αποφυγήν κακόβουλων πράξεων
- παραλαβής email με τον κωδικό του αιτήματος (το ερώτημα γίνεται αίτημα) που πήρε από το Σύστημα. Θα δύναται να χρησιμοποιηθεί οποιοδήποτε email έχει δηλωθεί στο myAADE
- παρακολούθησης της κατάστασης (status) του αιτήματος
- λήψης απαντήσεων από το Κ.Ε.Φ.
- λήψης αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων μέσω e-mail για την εξέλιξη του αιτήματός
- συνολική προβολή όλων των υποβληθέντων αιτημάτων.

Κατόπιν υποβολής αιτήματος, θα γίνεται δρομολόγησή του μέσω της Εφαρμογής του Contact Centre στους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης, βάσει κριτηρίων δρομολόγησης ομοίως όπως και με τις τηλεφωνικές κλήσεις. Για κάθε αίτημα θα παρέχεται μοναδικός κωδικός αιτήματος, ο οποίος θα αποτελεί και το στοιχείο ταυτοποίησης του αιτήματος.

Η εφαρμογή πρέπει να υποστηρίζει δίγλωσσο μενού (Αγγλικά και Ελληνικά) με δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης και σε άλλες γλώσσες.

Δράση 2.3: Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων και υποσυστημάτων

2.3.1 Υπηρεσίες Υποστήριξης – Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης δεδομένων

Στο πλαίσιο υλοποίησης της εν λόγω δράσης θα πραγματοποιηθούν οι κάτωθι υπηρεσίες:

- Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας
- Πιλοτική Λειτουργία – Διεπαφές και διαλειτουργικότητες
- Παραγωγική Λειτουργία

Μελέτη Εφαρμογής

Η Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας αφορά στο σύνολο των υποδομών και υποσυστημάτων του Omni Channel – OC και πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Ανάλυση και αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και απαιτήσεων λειτουργικότητας συστήματος
- Την περιγραφή του τρόπου εγκατάστασης των εφαρμογών στις υποδομές που χρησιμοποιεί η Αναθέτουσα Αρχή για την φιλοξενία των συστημάτων που χρησιμοποιεί η Α.Α.Δ.Ε., καθώς και των αναγκών του Αναδόχου σε επίπεδο υποδομών για τις Εφαρμογές που προτείνει.

Η Α.Α.Δ.Ε. για τη λειτουργία της χρησιμοποιεί τις υποδομές της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, μέσω της Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – S.L.A.).

Ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του την περιγραφόμενη αρχιτεκτονική, με τα συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στο Παράρτημα II για την υποδομή στο Azure Public Cloud και στον ακόλουθο σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/ypiresies-kybernitikoy-nefous> για τις υπηρεσίες Κυβερνητικού Νέφους της Γ.Γ.Π.Σ.. Το σύνολο των δύο υποδομών, βάσει και του Ν.4727/2020 συνθέτει την υποδομή του **Hybrid G-Cloud**.

Οποιαδήποτε επιπλέον απαίτηση σε υποδομή και άδειες θα πρέπει να περιληφθεί από τον Ανάδοχο στην προσφορά του.

Ανεξάρτητα από την υποδομή που θα φιλοξενηθούν τα πληροφοριακά συστήματα του έργου (on- premise ή Public Cloud) και 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. (Πρότυπο περιγραφής της απαιτούμενης υποδομής), 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).

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	
(αφορά το περιβάλλον ...*)	
*ο πίνακας συμπληρώνεται για κάθε ένα από τα προβλεπόμενα περιβάλλοντα του έργου (π.χ ανάπτυξης – δοκιμαστικής λειτουργίας- παραγωγικής λειτουργίας)	
Πληροφοριακή Υποδομή	
(η οποία διατίθεται από τη ΓΓΠΣΔΔ βάσει του Παραρτήματος II)	
Αριθμός (VMs)	
Συνολικά v-Cores απαιτούμενων VMs	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Συνολικό Storage (TB)	
Απαιτούμενες άδειες λογισμικού	
(οι οποίες διατίθενται από τη ΓΓΠΣΔΔ βάσει Παραρτήματος II)	
Κατασκευαστής και όνομα προϊόντος	Αριθμός αδειών
Άλλες απαιτήσεις υποδομής	

<p>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 κρίνεται αναγκαία)</p>
<p>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.</p>

- Υπολογιστικά Περιβάλλοντα Έργου

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

- περιβάλλον ανάπτυξης (development)
- περιβάλλον δοκιμών, ποιοτικού ελέγχου και εκπαίδευσης, και
- περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος.

Με ευθύνη του Αναδόχου, η λογική αρχιτεκτονική και οι σχετικές τεχνικές απαιτήσεις, τηρούνται τόσο για το παραγωγικό όσο και για τα περιβάλλοντα ανάπτυξης και δοκιμών που θα χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες του έργου. Τα δύο πρώτα περιβάλλοντα θα χρησιμοποιηθούν από τις Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. για την κάλυψη αναγκών ανάπτυξης/ελέγχων νέων εφαρμογών και την εκπαίδευση των στελεχών και θα είναι πλήρως λειτουργικά καθ' όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου συμπεριλαμβανομένης της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης

- Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Προτεινόμενης Λύσης
- Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης
- Μελέτη Μετάπτωσης Δεδομένων και σχεδιασμός μετάβασης
- Μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου
- Μεθοδολογία παρακολούθησης και συντήρησης παραγωγικής λειτουργίας

Επιπλέον, στην μελέτη εφαρμογής ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει σχέδιο εντοπισμού, ελέγχου και μετριασμού διακινδύνευσης, καθώς και σχέδιο ασφάλειας δεδομένων και ανάκαμψης από καταστροφή.

Επισημαίνεται ότι όλα τα συστήματα θα φιλοξενοούνται στη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., εκτός του Contact Center που ζητείται ως SaaS

Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπονήσει Μελέτη Διαλειτουργικότητας. Στο πλαίσιο εκπόνησης της εν λόγω μελέτης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει λεπτομερώς τις προδιαγραφές της Διαλειτουργικότητας, τόσο επιχειρησιακά, όσο και τεχνολογικά. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει σαφώς, κατ' ελάχιστο, τα εξής στοιχεία:

- a. τους αποδέκτες των υπηρεσιών και το εύρος των στοιχείων που θα λαμβάνουν
- b. τον τρόπο χρήσης και τη συχνότητα εξυπηρέτησης των αποδεκτών
- c. το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής
- d. τον τρόπο για την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα
- e. τον τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων
- f. την τεχνολογία αποστολής/ λήψης των πληροφοριών (τεχνολογία web services, πρωτόκολλα επικοινωνιών, μορφή μεταδεδομένων κλπ.)
- g. την Διεύθυνση ή τον Φορέα και το Σύστημα/Υποσύστημα με το οποίο θα διαλειτουργήσει το παρόν έργο
- h. τον προσδιορισμό της κατεύθυνσης ανταλλαγής δεδομένων, δηλ. αν πρόκειται για αποστολή ή λήψη στοιχείων / δεδομένων σε ή από τρίτα συστήματα
- i. τη μορφή των πληροφοριών (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/ δεδομένων και της μετα-πληροφορίας/ δεδομένων)
- j. το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο εφόσον υφίσταται και το οποίο επιτρέπει στον Φορέα Λειτουργίας του έργου να αιτείται την παροχή και λήψη των συγκεκριμένων δεδομένων από τον εκάστοτε φορέα.

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

- a. Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (www.e-gif.gov.gr)
- b. 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 ή άλλες πλατφόρμες αποθήκευσης (migration), μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα.
- c. Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο μηνυμάτων SOAP θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ' ελάχιστον:
 - i. SOAP (SimpleObjectAccessProtocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω Web Services
 - ii. XML (XMLschemas και XMLparsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων)
 - iii. WSDL (WebServicesDescriptionLanguages) για την περιγραφή των μηνυμάτων λειτουργιών και τις αντιστοιχίσεις πρωτοκόλλων των Web Services.
- d. Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο REST θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ' ελάχιστον:
 - i. OpenAPI Specifications
 - ii. JSON
 - iii. HTTPs Security, που αφορά και SOAP web services
 - iv. Caching
 - v. Οτιδήποτε σύγχρονο αποτελεί καλή και ευρέως διαδεδομένη τεχνική/τεχνολογία/πρακτική κατά την περίοδο της υλοποίησης του έργου.

Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται για ανταλλαγή, καθώς και την μορφή αυτών.

Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει και θα δοκιμάζει τα σχετικά APIs που θα παραδίδει και θα εκπαιδεύει στην χρήση τους τα αρμόδια στελέχη του Κ.Ε.Φ. (π.χ. για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους), και επίσης θα εφαρμόζει τα μέτρα ασφάλειας και πρόσβασης

Εάν τρίτα συστήματα με τα οποία θα διαλειτουργεί το Κ.Ε.Φ. διαθέτουν σύγχρονες υποδομές διαλειτουργικότητας, που περιλαμβάνουν τα δεδομένα που απαιτούνται για την λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής (APIs, Web Services κλπ), ο Ανάδοχος θα τις χρησιμοποιήσει και θα τις ενσωματώσει στις διαδικασίες της.

Εάν τρίτα συστήματα, με τα οποία υπάρχει αντικειμενικός σκοπός διασύνδεσης με το Κ.Ε.Φ. δεν διαθέτουν υποδομές διαλειτουργικότητας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή εναλλακτικούς τρόπους ανταλλαγής δεδομένων.

Στο πλαίσιο αυτό θα παρασχεθούν οι κατάλληλες διεπαφές (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs – Application Programming Interfaces) τα οποία θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (publicAPI) ή/και άλλες λειτουργικές περιοχές (intranetAPI) και τα οποία θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST, χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα, εάν χρειαστεί).

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου θα κληθεί:

- a. Να υλοποιήσει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το Σ.Η.Δ.Ε. ώστε αιτήματα για υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούνται μη αυτοματοποιημένα, να μπορούν να διαβιβάζονται στους αρμόδιους φορείς μέσω του εν λόγω συστήματος και αντιστοίχως να λαμβάνεται το αποτέλεσμα
- b. Να υλοποιήσει τη διαλειτουργικότητα σχετικά με:
 - i. τη διάθεση πληροφοριών της ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων προς τα εξωτερικά συστήματα
 - ii. την υποδοχή πληροφοριών από τα εξωτερικά συστήματα και εισαγωγή στην ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων.
- c. να παρέχει, όποτε χρειασθεί, συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους Φορείς λειτουργίας των εξωτερικών συστημάτων, σχετικά με βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη διαλειτουργικότητας.

Στη «**Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα**» του Αναδόχου, 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.

Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών

Συμβατότητα με το G-Cloud

Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας που περιγράφεται αναφορικά με τα προσφερόμενα από πλευράς ΓΓΠΣΔΔ και τα αντίστοιχα Παραρτήματα.

Απαιτήσεις Ασφάλειας

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με το Πλαίσιο Ασφάλειας που εφαρμόζεται στην ΑΑΔΕ και το οποίο βασίζεται στο πρότυπο ISO27001:2013.

Συγκεκριμένα, πρέπει να διέπεται από τις παρακάτω βασικές αρχές κατά τις φάσεις ανάπτυξης και λειτουργίας του:

- Εμπιστευτικότητα. Τα διαβαθμισμένα δεδομένα να μην αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα

πρόσωπα σε οποιοδήποτε στάδιο (αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά).

- Ακεραιότητα. Τα δεδομένα του συστήματος θα πρέπει να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, διαγραφή ή αλλοίωση.
- Διαθεσιμότητα. Τα δεδομένα του συστήματος να είναι συνεχώς διαθέσιμα προς προβολή ή επεξεργασία από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Μη αποποίηση ευθυνών (non – repudiation/Accountability). 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).

Στο πλαίσιο αυτό, το σύστημα θα πρέπει να αντιμετωπίζει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω θέματα:

- Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση χρηστών
- Ασφάλεια κατά την επικοινωνία και την αποθήκευση δεδομένων
- Προστασία διαβαθμισμένων επιχειρησιακών εγγράφων/δεδομένων
- Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Καταγραφή ενεργειών (auditing/logging)
- Προστασία από εξωτερικές επιθέσεις, κακόβουλα λογισμικά και ιούς:
- Αποκατάσταση από καταστροφή
- Πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας

Για τον ασφαλή σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- Το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που εφαρμόζεται στην ΑΑΔΕ.
- Η εφαρμοζόμενη αρχιτεκτονική και οι μηχανισμοί ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών, πχ Ζώνες Δικτύου, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κλπ.
- Οι σύγχρονες εξελίξεις στο χώρο των Τ.Π.Ε..
- Οι 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.

Βάσει των ανωτέρω, κατά τα αρχικά στάδια της ανάλυσης των απαιτήσεων και αφού αποφασιστεί ένα προσχέδιο της τεχνολογικής λύσης, απαιτείται η διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου με αποδεδειγμένη εμπειρία σε ανάλογες μελέτες σε αντίστοιχης κρισιμότητας ασφάλειας έργα.

"Απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων":

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων Γενικός Κανονισμός (ΓΚΠΔ/GDPR) και του ν. 4624/2019 και θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις αρχές της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (data protection by design and by default – άρθρο 25 ΓΚΠΔ).

1. Προστασία των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό (άρθρο 25 παρ. 1 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό, κατά το σχεδιασμό των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του καθορισμού των μέσων επεξεργασίας, θα πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα μέτρα σχεδιασμένα για την εφαρμογή των αρχών προστασίας των δεδομένων (άρθρο 5 ΓΚΠΔ) και να ενσωματώνονται οι απαραίτητες εγγυήσεις στην επεξεργασία κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιούνται τεχνολογίες ενίσχυσης της ιδιωτικότητας και να λαμβάνονται 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 κρυπτογράφηση 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.

1. Προστασία των δεδομένων εξ ορισμού (άρθρο 25 παρ. 2 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων εξ ορισμού, πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίζεται ότι, εξ ορισμού, εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Αυτή η υποχρέωση ισχύει τόσο για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, όσο για τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης, και την προσβασιμότητά τους. Τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζουν επίσης ότι, εξ ορισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν καθίστανται προσβάσιμα, χωρίς την παρέμβαση φυσικού προσώπου, σε αόριστο αριθμό φυσικών προσώπων.

3. Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Καθώς οι πράξεις επεξεργασίας που πρόκειται να διενεργηθούν μέσω του περιγραφόμενου συστήματος ενδέχεται να επιφέρουν **υψηλό κίνδυνο** για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, απαιτείται να συνταχθεί **Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου** σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (ΕΑΠΔ) βάσει του άρθρου 35 παρ. 7 του ΓΚΠΔ.

Μελέτη Ασφάλειας

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 ασφάλειάς του (απώλεια εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας, διαθεσιμότητας). Τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την

ανάλυση αυτή θα καθορίσουν σε μεγάλο βαθμό την επιλογή των απαιτούμενων μηχανισμών ασφάλειας 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.

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 διαδεδομένων 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 Παρέισδυσης (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.

Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρησικότητας Υπηρεσιών

Προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του περιεχομένου του Έργου, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη του Αναδόχου κατά την υλοποίηση, τα παρακάτω:

Πρόσβαση / Προσπέλαση

- Η προσπέλαση να είναι εφικτή μέσω τυπικής εφαρμογής περιήγησης διαδικτύου (Web Browser). Όλες οι παραγόμενες ιστοσελίδες της διαδικτυακής πλατφόρμας (web), θα πρέπει να είναι αναγνώσιμες από όλα τα καθιερωμένα προγράμματα περιήγησης ιστού της αγοράς (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κλπ.)
- Δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των λειτουργιών του συστήματος δια μέσου απλών περιηγητών (web browsers)
- Υποστήριξη όλων των ευρέως διαδεδομένων πρωτοκόλλων μεταφοράς πληροφορίας και δεδομένων (FTP, HTTP, HTTPS κλπ.), σε συνδυασμό με λειτουργίες ακέρατης και ασφαλούς μεταφοράς (κρυπτογραφημένη επικοινωνία).

Πλοήγηση / Υποστήριξη Χρηστών

Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες θα παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες, όποτε και όταν απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται:

- Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-LineHelp), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη
- Παροχή βοήθειας με tutorials και οδηγούς χρήσης (user guides). Οι οδηγοί χρήσης θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι για κάθε σύστημα-εφαρμογή σε εμφανές σημείο του γραφικού τους περιβάλλοντος. Επίσης, σε περιπτώσεις που προκύπτουν αλλαγές/ επικαιροποιήσεις των οδηγών χρήσης και των tutorials, (π.χ. μετά από κάποιο deployment) τα συστήματα και οι εφαρμογές θα πρέπει να ενημερώνουν σχετικά τους χρήστες ώστε να είναι ενήμεροι (π.χ. μέσω περιοχής ενημερώσεων εντός του γραφικού περιβάλλοντος)
- Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδιών, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κλπ.
- Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα κλπ.) θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης στην ελληνική
- Πρόσβαση σε εργασίες σχετικές με το απεικονιζόμενο αντικείμενο ή την εκτελούμενη εργασία (content sensitive command).

Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος – Προσβασιμότητα

Το πληροφοριακό σύστημα της παρούσας διακήρυξης χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρησικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών του.

Ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο (common look & feel). Η λογική/λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία, βεβαιότητα και χωρίς την προσφυγή σε οποιουδήποτε τύπου εκπαίδευση, πέραν της ενσωματωμένης στη διεπαφή καθοδήγησης.

Ο Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του το πλάνο δοκιμών χρηστικότητας και σχεδιαστικών προσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο χρηστικότητας.

Η χρηστικότητα των εφαρμογών θα πρέπει να βασίζεται εκτός από εργονομικούς κανόνες σε διεθνή πρότυπα όπως τα: WAI (Web Accessibility Initiative - W3C), ISO-9241, ISO-13407 κλπ., καθώς και βελτιωμένων εκδόσεων αυτών.

Ειδικότερα θα πρέπει να ληφθούν κατά την υλοποίηση τα παρακάτω υπόψη του Αναδόχου:

✓ Απλότητα / Διαφάνεια

Ο χρήστης θα πρέπει να ολοκληρώνει τις εργασίες του χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

Οι εφαρμογές θα πρέπει να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν κατά τρόπο που θα επιτρέπει τη χρήση τους από χρήστες με διαφορετικές υπολογιστικές υποδομές (λογισμικό και Η/Υ) καθώς και με διαφορετικό επίπεδο εξοικείωσης με την τεχνολογία πληροφορικής. Δεν θα πρέπει να απαιτείται από τους χρήστες αναβάθμιση των υπολογιστικών συστημάτων τους ή αυξημένες τεχνικές γνώσεις στη χρήση Η/Υ, πέραν των ελαχίστων δυνατών που είναι ευρέως αποδεκτοί και αυτονόητοι.

✓ Συνέπεια

Απαιτούνται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

- Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει ομοιόμορφο περιβάλλον για όλες τις εφαρμογές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard shortcuts) κλπ.
- Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων
- Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών, σημείων και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών, των συστημάτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις, διαμόρφωση σελίδων και η τοποθέτηση αντικειμένων στο χώρο των σελίδων / ιστοσελίδων.

✓ Αξιοπιστία

Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις αλλά και επίκτητη αντίληψη δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:

- Οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια (όπου αυτό είναι απαραίτητο ή απαιτητό)
- Οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι αξιόπιστες, ακριβείς και επικαιροποιημένες.

- Οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και αρκετές (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου)
- Η ακεραιότητα των δεδομένων διασφαλίζεται κατά τη μεταφορά τους
- Η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη
- Τα όρια των συναλλαγών του χρήστη (συναλλασσόμενου) με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά. Ενδεικτικά, ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).

Επιπλέον, η Λύση που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει:

- Να παρέχει αυτόματη ανάκαμψη (automatic recovery) μετά από παύση λειτουργίας των υπηρεσιών του εξυπηρετητή εφαρμογών χωρίς την μεσολάβηση του διαχειριστή
- Να παρέχει μηχανισμό αυτόματης ανάκαμψης (automatic recovery) της βάσης δεδομένων από αποτυχιές διασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα και ακεραιότητα των δεδομένων της βάσης
- Να παρέχει δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας
- Να παρέχει δυνατότητα αρχειοθέτησης δεδομένων (archiving).

Σχετικά με την αρχειοθέτηση δεδομένων, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει μεθοδολογία «archiving by design» τόσο σε επίπεδο εφαρμογής όσο και σε επίπεδο βάσης δεδομένων. Για το σκοπό αυτό ο σχεδιασμός της Λύσης για το Κ.Ε.Φ. θα πρέπει να υποστηρίζει την μακροπρόθεσμη προσβασιμότητα σε πληροφορίες με βάσει τους διαθέσιμους πόρους χωρίς να επιβαρύνεται περαιτέρω η απόδοση και η λειτουργία της Λύσης.

✓ Απόκριση

Οι λειτουργίες θα πρέπει να έχουν γρήγορο χρόνο απόκρισης (≤ 1 sec), εκτός ειδικών εξαιρετικών περιπτώσεων για τις οποίες ο χρήστης θα ενημερώνεται σχετικά. Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του, στο πλαίσιο της λογικής προσδοκίας η οποία σχηματίζεται από την περιγραφή του συστήματος, την επίδοση παρόμοιων συστημάτων και την επίδοση ισοδύναμων εναλλακτικών υπηρεσιών.

Για άλλες λειτουργίες, όπως εξαγωγή αναφορών ή ειδικές λειτουργίες, ο αναμενόμενος μέγιστος και μέσος χρόνος απόκρισης θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου και να οριστικοποιηθεί στη μελέτη εφαρμογής.

Να αναφερθεί το πώς η απόκριση του συστήματος επηρεάζεται από τον αριθμό ταυτόχρονων χρηστών στις επιμέρους επιχειρησιακές κατηγορίες.

Συμπερίληψη δοκιμών απόκρισης (performance tests) στο πλάνο ελέγχων του συστήματος. Οι δοκιμές θα αφορούν το σύνολο των επιχειρησιακών λειτουργιών.

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 συνόλου των χρηστών. Ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται να τεκμηριώσει στην προσφορά του τον τρόπο με τον οποίο θα εξασφαλίσει την προσομοίωση συνθηκών παραγωγικής λειτουργίας κατά τις δοκιμές απόκρισης.

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.

Να αναφερθεί η μεθοδολογία εκτέλεσης των δοκιμών απόδοσης.

Να δοθεί κατηγοριοποίηση των διαφορετικών τύπων transactions, η οποία να συμπεριλαμβάνει ως παραμέτρους: μέσους χρόνους, μέγιστους χρόνους σε % περιπτώσεων και με δεδομένο % ταυτόχρονων χρηστών

Ο Ανάδοχος να υιοθετήσει και να παρουσιάσει μια μέθοδο παρακολούθησης/μέτρησης της ικανοποίησης των χρηστών ως μέσο βελτίωσης της απόδοσης των εφαρμογών (αυτό που λέμε UX performance). Θα ορίσει KPIs, μεθοδολογία μέτρησης, εγγυημένο επίπεδο ποιότητας, ενέργειες βελτίωσης κτλ. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρακολουθεί ταχτικά το επίπεδο ικανοποίησης και να προβαίνει σε διορθωτικές πράξεις...

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.

Στο πλαίσιο του Έργου, θα πρέπει να ικανοποιούνται συγκεκριμένοι χρόνοι απόκρισης (δείκτες απόκρισης) αναφορικά και με τους χρήστες. Ειδικότερα η καθυστέρηση απόκρισης του όποιου συστήματος εξυπηρέτησης στην εκπλήρωση ενός αιτήματος θα πρέπει να μην υπερβαίνει τα 3 second ($\leq 3 \text{ sec}$). Για την επίτευξη του στόχου αυτού αναφορικά με τον χρόνο απόκρισης, ο Ανάδοχος καλείται να πραγματοποιήσει σχετική διαστασιολόγηση για την προτεινόμενη Λύση.

✓ Προσανατολισμός

Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στη διαδικτυακή πλατφόρμα (web), ο χρήστης θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που να υποδεικνύουν που βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία κλπ.), πού μπορεί να πάει και τί μπορεί/ή τί πρέπει να κάνει.

Ο Ανάδοχος θα περιγράψει στην προσφορά του, αναλυτικά, τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών, του επιπέδου παρουσίασης, των συστημάτων/υποσυστημάτων και των εφαρμογών, τεκμηριώνοντας τη συστηματική του προσέγγιση για τη διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν.

✓ Διασφάλιση της προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρία

Κατά την υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να γίνει ιδιαίτερη πρόβλεψη για την προσβασιμότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες από ΑΜΕΑ.

Επειδή η υλοποίηση του Έργου, μεταξύ άλλων, θα πρέπει να συμβάλλει στη βελτίωση της προσβασιμότητας από άτομα με αναπηρία, η απαίτηση αυτή θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στο σχεδιασμό των εργαλείων και υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος. Για την ηλεκτρονική πρόσβαση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη από τον ανάδοχο, οι προϋποθέσεις και όροι για την πρόσβαση σε εφαρμογές και υπηρεσίες Τ.Π.Ε. από άτομα με αναπηρία, που βασίζονται σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες, όπως οι οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα η πρωτοβουλία Web Access Initiative / Web Content Accessibility Guideline (WAI / WCAG).

Πιο συγκεκριμένα και προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερόμενων υποσυστημάτων και του περιεχομένου του πληροφοριακού συστήματος, στους χρήστες του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) και των ηλικιωμένων, η κατασκευή αυτών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγξιμες «Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού» έκδοση 2.0, σε επίπεδο προσβασιμότητας απαιτείται τουλάχιστον επίπεδο –AA– (WCAG 2.0 level AA).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην προσφορά του να αναφέρει τους τρόπους με τους οποίους θα ικανοποιεί τους παραπάνω όρους προσβασιμότητας από ΑΜΕΑ.

Τεκμηρίωση λογισμικού εφαρμογών και σχήματος της βάσης δεδομένων

Ενημερωτικά εγχειρίδια και τεκμηρίωση - Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει την Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση του συστήματος σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή στον Αναθέτοντα Φορέα. Ο Ανάδοχος καθορίζει στην Προσφορά του τον αριθμό εγχειριδίων, τον τύπο και την έκταση της τεκμηρίωσης. Τα εγχειρίδια και η τεκμηρίωση χορηγούνται συνταγμένα στη γλώσσα της Αναθέτουσας Αρχής, εκτός αν έχει γίνει διαφορετική συμφωνία.

Ο Ανάδοχος εκσυγχρονίζει ή αντικαθιστά στον κατάλληλο χρόνο δωρεάν, όλα τα εγχειρίδια και το τεκμηριωμένο υλικό για τα διαστήματα της Περιόδου Εγγύησης και της Περιόδου Συντήρησης.

Η τεκμηρίωση που θα απευθύνεται στο χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα είναι on-line, ενσωματωμένη στην εφαρμογή.

Σε αυτή υποχρεωτικά θα περιλαμβάνονται:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals κλπ.), τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργίες του συστήματος, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον, σενάρια χρήσης τα οποία να καλύπτουν πλήρως τη λειτουργικότητα του συστήματος, κλπ.
- Τεχνική τεκμηρίωση (system manuals, operation manuals, κλπ), όπου περιλαμβάνονται η αναλυτική τεχνική περιγραφή της δομής του συστήματος, οδηγίες διαχείρισης, οδηγίες ασφαλείας, οδηγίες εγκατάστασης, οδηγίες συντήρησης, κλπ. Παράλληλα, θα περιλαμβάνονται οδηγίες που αφορούν στη διαχείριση χρηστών (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης, κλπ). Τέλος, στην τεχνική τεκμηρίωση θα αναλύονται οι δυνατότητες και ο τρόπος διασύνδεσης του συστήματος με τρίτα συστήματα
- Άλλη τεκμηρίωση, που θα κριθεί από τον Ανάδοχο ως απαραίτητη για την κατανόηση και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος μετά την Παραλαβή του Έργου.

Το σύνολο της τεκμηρίωσης του συστήματος θα πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα, εκτός των εγχειριδίων κατασκευαστών εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος, για τα οποία είναι επιθυμητή η ελληνική γλώσσα, και των όρων της τεχνικής τεκμηρίωσης που δε δύναται να αποδοθούν στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής στο σύνολο του συστήματος ο Ανάδοχος οφείλει να επικαιροποιήσει, όταν και όπου αυτό απαιτείται, την τεκμηρίωση του συστήματος και να παραδώσει στον Αναθέτοντα Φορέα την επικαιροποιημένη σειρά Τευχών Τεχνικής και Λειτουργικής Τεκμηρίωσης του συστήματος.

Ανοιχτά Πρότυπα και Δεδομένα

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης των συστημάτων (υλικού και λογισμικού) του παρόντος έργου πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards), τα οποία διασφαλίζουν:

- την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών
- τη διαδικτυακή ή άλλη συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
- την φορητότητα (portability) των εφαρμογών
- την δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, και όσον αφορά την ανάπτυξη όλων των εφαρμογών (τυποποιημένων και μη) του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:

- Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων λογισμικού
- Χρήση διεθνών και εμπορικών αποδεκτών προτύπων διαλειτουργικότητας, όπως για παράδειγμα οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων.

Επιπροσθέτως, το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την τεχνική δυνατότητα εξαγωγής σε μηχαναγνώσιμη μορφή επιλεγμένων δεδομένων του - ακολουθώντας ανοικτά πρότυπα - για αξιοποίησή τους από συστήματα συνεργαζόμενων δημόσιων και ιδιωτικών φορέων (ανοικτά δεδομένα).

Άδειες Λογισμικού

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει (συμπεριλαμβανομένων και των αδειών για λειτουργικά συστήματα και βάσεις δεδομένων).

Οι άδειες θα πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό και τον τύπο των χρηστών που καλύπτει τις ανάγκες του Έργου όπως αυτές καταγράφονται στην παρούσα διακήρυξη. Επιπλέον οι άδειες θα πρέπει να μπορούν να μεταβιβασθούν χωρίς πρόσθετη οικονομική ή άλλη επιβάρυνση ή πρόσθετους όρους σε οποιονδήποτε Φορέα του Δημοσίου ο οποίος δυνητικά θα αναλάβει στο μέλλον την λειτουργία του συστήματος στην θέση του υφιστάμενου Φορέα Λειτουργίας.

Υπηρεσίες εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης

Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Η περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας ξεκινά από την οριστική παραλαβή όλων των φάσεων υλοποίησης και των παραδοτέων του Έργου, η διάρκειά της θα είναι κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη και θα παρέχεται δωρεάν. Η προσφορά θα πρέπει να καλύπτει την προϋπόθεση αυτή με ποινή αποκλεισμού.

Περίοδος και κόστος Συντήρησης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή με την άσκηση του προβλεπόμενου στην παρ. 4.5.2 της παρούσας δικαίωματος προαίρεσης να παρέχει υπηρεσίες Συντήρησης για το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος, για περίοδο έως και πέντε (5) ετών από την λήξη της περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας». Οι υπηρεσίες συντήρησης αφορούν το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος, συμπεριλαμβανομένων και των επιμέρους υποσυστημάτων και συγκεκριμένα αφορούν σε υπηρεσίες συντήρησης των συστημάτων, ενημερώσεις λογισμικού και αδειών χρήσης.

Οι υπηρεσίες παρέχονται με την έγγραφη ειδοποίηση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο για μέγιστη περίοδο πέντε ετών από την λήξη της εγγυητικής περιόδου. Το ύψος του ετήσιου κόστους συντήρησης δεν θα μπορεί να υπερβαίνει το ετήσιο κόστος συντήρησης της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου και οι υπηρεσίες συντήρησης τιμολογούνται σε ετήσια βάση.

Επισημαίνεται, ότι η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα με έγγραφη και μονομερή δήλωση προς τον Ανάδοχο, να εξαιρεί ή να επανεντάσσει οποιαδήποτε προϊόντα λογισμικού αναπροσαρμόζοντας ανάλογα το κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης. Σε περίπτωση επανένταξης στη συντήρηση κάποιου προϊόντος που είχε εξαιρεθεί, τα συμβαλλόμενα μέρη εξακολουθούν να έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα που θα είχαν, εάν το συγκεκριμένο προϊόν δεν είχε ποτέ εξαιρεθεί από τη συντήρηση.

Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης

Κατά τη διάρκεια της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας (έως την παραλαβή του έργου), καθώς και κατά την διάρκεια της περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και της περιόδου συντήρησης (5 ετές δικαίωμα προαίρεσης συντήρησης), ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης. Οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου. Οι Υπηρεσίες θα καλύπτουν και τα τρία υπολογιστικά περιβάλλοντα που θα εγκατασταθούν. Στόχος των προαναφερόμενων υπηρεσιών είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών/προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας. Κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών ο ανάδοχος θα παρέχει κατ' ελάχιστον διμηνιαίες απολογιστικές αναφορές για την ορθή παρακολούθηση των υπηρεσιών από την Αναθέτουσα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμπεριλάβει στην προσφορά του τουλάχιστον εικοσιδύο (22) ανθρωπομέρες κατ' έτος, οι οποίες θα παρασχεθούν κατόπιν αιτήματος της Α.Α.Δ.Ε. και χωρίς επιβάρυνση αυτής και θα εστιάσουν στα εξής:

- Έλεγχο και διασφάλιση της ασφάλειας των εφαρμογών και των δεδομένων
- Αποδοτικότερη αξιοποίηση του αποθηκευτικού χώρου και των πόρων υπολογιστικού νέφους
- Βελτιστοποίηση της απόδοσης των συστημάτων και των εφαρμογών (tuning & maintenance)
- Υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης του συστήματος
- Βελτίωση και αναβάθμιση λειτουργικότητας.

Η Λύση περιλαμβάνει το λογισμικό, τα υποσυστήματα, τις εφαρμογές και τις υπηρεσίες που καθορίζονται στις τεχνικές προδιαγραφές, στα παραδοτέα ή οπουδήποτε αλλού στη διακήρυξη, καθώς και κάθε πρόσθετο λογισμικό ή υπηρεσίες που θα είναι αναγκαίο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στη διακήρυξη και στην προσφορά του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο των συμβατικών υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού (S/W) υποχρεούται να αποκαθιστά τα λάθη (Bugs) του προσφερόμενου λογισμικού, να επιδιορθώνει τα προβλήματα ασφαλείας (security updates & fixes), να εγκαθιστά όλες τις απαραίτητες επιδιορθώσεις λογισμικού (patches), να ολοκληρώνει τις νέες εκδόσεις λογισμικού και να παρέχει βοήθεια για την παρακολούθηση και βελτιστοποίηση της απόδοσης του συστήματος (Monitoring & Tuning). Η παράδοση κάθε νέας έκδοσης θα θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο εφ' όσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες εκδόσεις των αντιστοίχων εγχειριδίων και τεκμηριώσεων. 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. 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.

Οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνουν: διορθώσεις, μικρές βελτιώσεις και βελτιώσεις στον κώδικα των εφαρμογών του συστήματος, που κρίνονται απαραίτητες από την Υπηρεσία. Οι υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού διακρίνονται σε:

- Διορθωτική συντήρηση (Corrective maintenance) - διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία, ώστε να ικανοποιούνται οι λειτουργικές απαιτήσεις
- Προληπτική συντήρηση (Preventative maintenance) – τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή τους) με στόχο τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών (λανθανόντων) ελαττωμάτων του λογισμικού πριν την εκδήλωσή τους ως ουσιαστικών σφαλμάτων
- Προσαρμοστική συντήρηση (Adaptive maintenance) – 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
- Βελτιστοποιητική συντήρηση (Perfective maintenance) – τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή τους) με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης ή/και της συντηρησιμότητάς τους. Η βελτιστοποιητική συντήρηση περιλαμβάνει βελτιώσεις που αφορούν τη χρηστικότητα των εφαρμογών (αλλαγές που απαιτούν οι χειριστές), βελτιώσεις της τεκμηρίωσης και βελτιώσεις που αφορούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής όπως η απόδοση.

Οι υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού ορίζονται σύμφωνα με τα ISO/IEC 14764 και ISBSG (International Software Benchmarking Standards Group). Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού που θα παρέχει ο Ανάδοχος κατ' ελάχιστον είναι οι ακόλουθες:

- Διορθώσεις Σφαλμάτων (Corrections) – Αφορούν τη διορθωτική συντήρηση σφαλμάτων των εφαρμογών που εντοπίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία του, καθώς και την προληπτική συντήρηση που αφορά τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών σφαλμάτων (που δεν έχουν εκδηλωθεί) των εφαρμογών. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - ο αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή
 - ο αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών.

- Υλοποίηση Μικρών Βελτιώσεων (Minor Enhancements) – μεταβολή ή/και ανάπτυξη Τμήματος των εφαρμογών που αφορά αλλαγές μικρής κλίμακας στο λογισμικό και την λειτουργικότητα που έχει υλοποιήσει ο ανάδοχος για το έργο με στόχο την προσαρμογή τους και τη διατήρησή τους σε λειτουργία σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Σχεδιασμός και ανάπτυξη τμημάτων διεπαφών λογισμικού που αφορούν μικρές αλλαγές στις εφαρμογές. Μικρές αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της Βάσης Δεδομένων καθώς και στην τεκμηρίωση. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - ο Σχεδιασμός και ανάπτυξη τμημάτων διεπαφών λογισμικού που αφορούν μικρές αλλαγές στις εφαρμογές
 - ο Διορθωτικές ενέργειες σε αστοχίες ή αδυναμίες του Λογισμικού Εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων αμέλειας και κακής ή και λανθασμένης χρήσης του Λογισμικού Εφαρμογών
 - ο Ενέργειες για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Λογισμικού Εφαρμογών μετά από ελεγχόμενες παρεμβάσεις βελτίωσης μικρής κλίμακας τμημάτων του Εξοπλισμού Πληροφορικής που έχουν σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση προβλημάτων ολοκλήρωσης (integration) ή σφαλμάτων
 - ο Μικρής κλίμακας βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθέσιμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθέσιμων δεδομένων (πχ. νέες εκτυπώσεις)
 - ο Υποστήριξη του μηχανισμού ενημέρωσης του περιεχομένου των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Έργου και της διαδικτυακής πλατφόρμας (web)
 - ο Μεταφορά/Μετάπτωση και ρύθμιση (tuning) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, των υποστηρικτικών εφαρμογών και των βάσεων δεδομένων στις νέες εκδόσεις των προϊόντων που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος στο Δημόσιο υπολογιστικό Νέφος.
- Βελτιώσεις (Enhancements) – Αφορούν στην μεταβολή της λειτουργικότητας των εφαρμογών ή/και σημαντικές αλλαγές 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 Βάσης Δεδομένων και στην τεκμηρίωση, ώστε το λογισμικό των εφαρμογών να προσαρμόζεται σε νέες λειτουργικές απαιτήσεις. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - ο Βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθέσιμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθέσιμων δεδομένων
 - ο Προσαρμογή του λογισμικού των εφαρμογών σε μεταβολές της επιχειρησιακής λογικής και σε θεσμικές αλλαγές στον οργανισμό.

Ανά έτος, η ανθρωποπροσπάθεια που θα μπορεί να απαιτήσει η Υπηρεσία από τον Ανάδοχο για Βελτιώσεις (Enhancements) στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών συντήρησης δεν θα μπορούν να ξεπερνούν τους τέσσερις (4) Ανθρωπομήνες, χωρίς πρόσθετο κόστος.

- Συντήρηση Ασφάλειας – Αφορά ενέργειες για τη διατήρηση της ασφάλειας του Συστήματος, οι οποίες περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα εξής:
 - ο Υποχρέωση έγκαιρης ειδοποίησης για ενημερώσεις ασφαλείας
 - ο Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών για την αξιολόγηση και εγκατάσταση ενημερώσεων
 - ο Υποστήριξη κατά τη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας
 - ο Υποστήριξης αρμοδίων διαχειριστών κατά τη διεξαγωγή ελέγχων ασφαλείας
 - ο Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών στο πλαίσιο ενεργοποίησης πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας
 - ο Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών για την προσαρμογή του Συστήματος σε επικαιροποιήσεις του Πλαισίου Ασφάλειας της Αρχής.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμπεριλάβει στην προσφορά του δύο (2) ανθρωπομέρες Εμπειρογνομώνων κατ' έτος, κατά τις οποίες θα προσφέρει εμπειρογνομοσύνη και τεχνική βοήθεια στις ακόλουθες κατ' ελάχιστον κατευθύνσεις:

- Αποδοτικότερη παραμετροποίηση του συστήματος με σκοπό την περαιτέρω αξιοποίηση των δεδομένων, των δυνατοτήτων και της υποδομής του
- Δυνατότητες αναβάθμισης και βελτιστοποίησης της απόδοσης των συστημάτων και των εφαρμογών βάσει των επιχειρησιακών αναγκών της Αρχής
- Στοχευμένη υιοθέτηση βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης και συντήρησης του συστήματος βάσει της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής της Αρχής.

Πλαίσιο και υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας (έως την οριστική παραλαβή του Έργου) και Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», όπως επίσης και καθ' όλη τη διάρκεια 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. 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, τα οποία και θα αποτελούν αποκλειστική ευθύνη του αναδόχου:

1. Παραμετροποίηση, διαχείριση, αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων για την εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server όσο και σε επίπεδο web server
2. Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων (bug fixing)

3. Διόρθωση προβλημάτων ασφαλείας και ενημερώσεις/αναβαθμίσεις ασφαλείας (security updates & fixes)
4. Εγκατάσταση όλων των απαραίτητων επιδιορθώσεων για το λογισμικό εφαρμογών (patches)
5. Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής για πιθανή απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού συστήματος, προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις
6. Αναβάθμιση σε νέες εκδόσεις των προμηθευόμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού
7. Λειτουργικές ή/και τεχνικές βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη εγκατάστασης και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού Εφαρμογών που θα έχει αναπτυχθεί (releases & new versions)
8. Παράδοση ενημερωμένης τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος
9. Εντοπισμός και καταγραφή αιτιών δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους
10. Βελτιώσεις σχετικές με τη διαχείριση/παρακολούθηση πόρων υπολογιστικού νέφους και απόδοσης των υπηρεσιών
11. Βελτιώσεις σχετικές με τυχόν θεσμικές ή οργανωτικές αλλαγές που μπορούν να επηρεάσουν τις λειτουργίες του συστήματος
12. Διαχείριση της πλατφόρμας ανάλυσης στο υπολογιστικό νέφος. Καταγραφή ανάλωσης πόρων cloud και αποστολή σχετικών αναφορών
13. Αρχικός ορισμός χρηστών και διαμόρφωση δικαιωμάτων πρόσβασης
14. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του Έργου
15. Ανταπόκριση εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε αναγγελίας περιστατικού βλάβης.
16. Την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας και της απόδοσης των συστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών της Λύσης
17. Την παρακολούθηση της κατάστασης/απόδοσης των εγκατεστημένων βάσεων/αποθηκών δεδομένων
18. Την παρακολούθηση της φυσικής και χρονικής ανταπόκρισης των συστημάτων και των εφαρμογών της Λύσης
19. Τη χρήση και την επάρκεια των υπολογιστικών πόρων
20. Παρακολούθηση του κόστους των υποδομών δημόσιου υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιεί το σύστημα, καθώς και τεκμηρίωση και παρουσίαση μέτρων και προτάσεων για τον περιορισμό του.

21. Διαχείριση και περιοδικός έλεγχος των αντιγράφων ασφαλείας και των διαδικασιών επαναφοράς (recovery) συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παραρτήματα των υποδομών.

Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη να εξασφαλίσει την καλή & ομαλή λειτουργία του συνολικού συστήματος μετά από οποιαδήποτε αναβάθμιση λογισμικού. 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.

Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Planned Outages)

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

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην Α.Α.Δ.Ε. και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα
- 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 τις ρήτρες που ορίζονται κατωτέρω.

Πλαίσιο εγγυημένου επιπέδου διαθεσιμότητας συστήματος

Οι υπηρεσίες διαθεσιμότητας και οι σχετικές ρήτρες αφορούν το σύνολο των συστημάτων, υποσυστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών του Έργου κατά την περίοδο της Παραγωγικής Λειτουργίας (από την οριστική παραλαβή του Έργου), κατά την περίοδο Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και κατά την περίοδο Συντήρησης.

Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας συστημάτων

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου «Μη Διαθεσιμότητας», για κάθε επιπλέον ώρα «Μη Διαθεσιμότητας» και για κάθε υποσύστημα, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,15% επί του τρέχοντος ετήσιου συνολικού κόστους συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) για το λογισμικό /εφαρμογές στο πλαίσιο του παρόντος έργου
- 0,015% επί του συμβατικού τιμήματος (χωρίς ΦΠΑ) του Αναδόχου, για την ανάπτυξη του λογισμικού και των εφαρμογών. Θεωρείται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν και θα συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Αν η διαθεσιμότητα ενός υποσυστήματος είναι ίση ή μικρότερη του 90% δεν θα καταβάλλεται τίμημα συντήρησης και θα επιβάλλεται ρήτρα μη διαθεσιμότητας, σύμφωνα με τα παραπάνω, τόσο για το εν λόγω υποσύστημα όσο και για άλλα υποσυστήματα η καλή λειτουργία των οποίων διαταράσσεται από αυτό.

Πιλοτική Λειτουργία

Μετά την εγκατάσταση της Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - Ος και των επιμέρους υποσυστημάτων, θα τεθούν σε πιλοτική λειτουργία, προκειμένου να δοκιμαστούν ως προς τη λειτουργικότητα και την αποδοτικότητά τους. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, θα συλλεχθούν και θα αναλυθούν πληροφορίες σχετικά με τα εμπόδια και τις προκλήσεις που θα έχουν προκύψει, θα πραγματοποιηθούν έλεγχοι των διαδικασιών, και αναφορές αποτελεσμάτων σχετικά με τους δείκτες Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των ομάδων εξυπηρέτησης.

Στο τέλος της πιλοτικής περιόδου, βάσει των συμπερασμάτων και των σχετικών πληροφοριών που θα έχουν προκύψει από τις ανωτέρω αναλύσεις, η Εφαρμογή και όλα τα Υποσυστήματα να παραμετροποιηθούν αναλόγως ώστε να τεθούν στην κανονική/παραγωγική λειτουργία τους.

Σκοπός των υπηρεσιών ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας είναι η υποστήριξη του Φορέα Λειτουργίας κατά τη διάρκεια της (προ)παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος, καθώς και η σταδιακή μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό αυτού, προκειμένου να αποκτήσει όλη την απαραίτητη τεχνογνωσία για να υποστηρίξει εσωτερικά το σύστημα. Πρόκειται ουσιαστικά για τα στάδια της δοκιμαστικής λειτουργίας του κάθε υποσυστήματος, από ένα υποσύνολο των τελικών χρηστών, βάσει μιας σειράς από προκαθορισμένα, εκτεταμένα σενάρια ελέγχου που συμπεριλαμβάνονται στα User Acceptance Tests, τα οποία θα υποβάλει ο Ανάδοχος ως παραδοτέα στη μελέτη εφαρμογής καθώς και στο στάδιο ελέγχου και βελτιστοποίησης εφαρμογών κατά τη φάση υλοποίησης της λειτουργικότητας. Η επιτυχής διεξαγωγή των δοκιμών αποδοχής αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη της Πιλοτικής Λειτουργίας. Η προετοιμασία για θέση σε παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος διέπεται από τις ακόλουθες αρχές:

- Η προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία λαμβάνει χώρα με τη συμμετοχή μιας αντιπροσωπευτικής ομάδας Διαχειριστών και Επιτελικών χρηστών, οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους
- Τα σενάρια ελέγχου που περιλαμβάνονται στα User Acceptance Tests και θα υλοποιηθούν κατά την πιλοτική φάση είναι κατάλληλα επιλεγμένα ώστε να καλύπτουν το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από το σύστημα. Τα σενάρια ελέγχου, τα αποτελέσματα των User Acceptance Tests και τα σχετικά συμπεράσματα (lessons learned) θα συμπεριληφθούν στα παραδοτέα της φάσης υλοποίησης της λειτουργικότητας και στα Εγχειρίδια Κατάρτισης Χρηστών
- Για τη προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία χρησιμοποιείται το μεγαλύτερο μέρος των διαθέσιμων δεδομένων που θα ενταχτούν στην πιλοτική και δοκιμαστική περίοδο λειτουργίας του συστήματος, αφού διασφαλιστεί η καταλληλότητά τους.

Ο Ανάδοχος, στην έναρξη και κατά την περίοδο της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

1. Να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους της Αναθέτουσας Αρχής
2. Να έχει την ευθύνη σχεδιασμού και διεξαγωγής των ελέγχων αποδοχής χρηστών με την υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής
3. να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη της δοκιμαστικής λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος

4. να ελέγχει την καλή λειτουργία του συστήματος (ενδεικτικά αναφέρονται):
 - i. τις κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν
 - ii. τις ρυθμίσεις του Λογισμικού συστήματος
 - iii. τις ρυθμίσεις της αποθήκης δεδομένων, της ροής δεδομένων και των βάσεωνδεδομένων
 - iv. τις ρυθμίσεις των εφαρμογών
 - v. την κυβερνοασφάλεια του συστήματος και των εφαρμογών
 - vi. τη διαλειτουργικότητα με τις ενσωματωμένες πηγές δεδομένων
 - vii. τις ρυθμίσεις των υπολοίπων προσφερόμενων λογισμικών
 - viii. τη φυσική και χρονική ανταπόκριση του συστήματος
 - ix. τη χρήση υπολογιστικών πόρων στο δημόσιο υπολογιστικό νέφος
 - x. οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος
 - xi. τις τελικές ρυθμίσεις του συστήματος.
5. να διορθώσει τυχόν λάθη του κάθε υποσυστήματος που προκύπτουν από τα παραπάνω (bug fixing)
6. να πραγματοποιήσει όποιες ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις, προσαρμογές, τροποποιήσειςκρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος (fine tuning)
7. να επικαιροποιεί την τεκμηρίωση του συστήματος και να ενημερώνει τα αρχεία βοήθειας του συστήματος (online help).

Σε περίπτωση που, κατά την περίοδο προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία, εμφανιστούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το σύστημα, μετά το πέρας της δοκιμαστικής λειτουργίας, να είναι έτοιμο για θέση σε Παραγωγική Λειτουργία, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων που καλύπτονται από το σύστημα.

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του συστήματος είναι:

- να εντοπιστούν και να απαλειφτούν όλα τα τεχνικά λάθη του λογισμικού του συστήματος (debugging)
- να εντοπιστούν και να απαλειφτούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη (critical functional errors) του συστήματος τα οποία επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία της Αναθέτουσας Αρχής.

Στο πλαίσιο του έργου θα πραγματοποιηθεί μετάπτωση των δεδομένων και των στοιχείων των εφαρμογών του υφιστάμενου Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) στις εφαρμογές του προς υλοποίηση Κ.Ε.Φ.. Η μετάπτωση αφορά στοιχεία πολιτών, αιτημάτων και της Γνωσιακής Βάσης (Θεματολογία και FAQs) από το υφιστάμενο Σύστημα Επικοινωνίας με τον Πολίτη – Contact Centre, το υφιστάμενο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, την εφαρμογή «Τα Ραντεβού μου», καθώς και οποιαδήποτε άλλα δεδομένα από όλα τα υφιστάμενα Συστήματα και Εφαρμογές, καθώς επίσης και από κατηγορίες ιστορικών δεδομένων προς μετάπτωση. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει με την υποστήριξη της Α.Α.Δ.Ε. την μετάπτωση στο Δημόσιο Υπολογιστικό Νέφος όλων των δεδομένων που αναφέρθηκαν παραπάνω. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να μην διαταραχθεί η επιχειρησιακή συνέχεια και να μην προκύψει επιβάρυνση για τους τελικούς χρήστες.

Η διαδικασία της μετάπτωσης απαιτεί, εκτός της μεταφοράς, και επεξεργασία των δεδομένων ώστε να προσαρμοστούν στη δομή των νέων εφαρμογών και υποσυστημάτων του προς υλοποίηση Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).

Διεπαφές – Διαλειτουργικότητες

Ο Ανάδοχος πρέπει να υλοποιήσει διεπαφές και διαλειτουργικότητες με σκοπό τη διασύνδεση μεταξύ του Κ.Ε.Φ. και των λοιπών συστημάτων, υποσυστημάτων και εφαρμογών και με βάση τις προδιαγραφές που έχουν οριστεί από το Κέντρο Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης, είτε σε λειτουργία, είτε προς υλοποίηση.

Η διαλειτουργικότητα είναι απαραίτητο στοιχείο για την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών του Κ.Ε.Φ. και τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών και των παρεχόμενων. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει αφενός τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των λειτουργικών ενοτήτων (συστημάτων εφαρμογών) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και αφετέρου με συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. ή τρίτων φορέων, με βάση τη διαθεσιμότητα των υφιστάμενων ή προς υλοποίηση διεπαφών σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και όπως αυτά θα προκύψουν από την Μελέτη Διαλειτουργικότητας. Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προδιαγράψει στην προσφορά την παροχή διεπαφών, τον τρόπο και τις τεχνολογίες με τις οποίες θα υλοποιήσει την διαλειτουργικότητα. Σκοπός θα είναι η διαχείριση διεπαφών μεταξύ του Κ.Ε.Φ. και λοιπών συστημάτων και εφαρμογών ώστε να παρέχονται στους χρήστες του Κ.Ε.Φ. άμεσα και ενοποιημένα πληροφορίες (π.χ. δεδομένα, έγγραφα) απαραίτητες για την αποτελεσματική και όσο το δυνατόν γρηγορότερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων. Οι τέσσερις κύριες κατηγορίες διεπαφών που αφορούν στην διαλειτουργικότητα του Κ.Ε.Φ. και πρέπει να καλύπτονται, είναι οι εξής:

1. Συστήματα και εφαρμογές Κ.Ε.Φ
 2. Υφιστάμενα Συστήματα και Εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.
 3. Προς υλοποίηση συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.
 4. Διασύνδεση με εφαρμογές του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.
1. **Συστήματα και εφαρμογές Κ.Ε.Φ.** – Η Λύση του Αναδόχου για το νέο Κ.Ε.Φ. θα περιλαμβάνει συστήματα και εφαρμογές που αναφέρονται στο παρόν Παράρτημα της Διακήρυξης (Contact Centre, Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων ΟΣ, Γνωσιακή Βάση, Εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων, Σύστημα διαχείρισης χρηστών και σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης) για την κάλυψη του συνόλου των επιχειρησιακών αναγκών. Τα συστήματα και οι εφαρμογές της Λύσης θα πρέπει να διαλειτουργούν ώστε ο τελικός χρήστης να έχει ολοκληρωμένη πρόσβαση σε πληροφορίες και λειτουργικότητες που τις αφορούν.
 2. **Υφιστάμενα Συστήματα και Εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.** – Για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων οι Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης θα πρέπει να έχουν άμεση πρόσβαση σε υφιστάμενες εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. ώστε να μπορούν να ανακτήσουν πληροφορίες που αφορούν στα αιτήματα. Τα συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. με τα οποία κατ' ελάχιστον θα πρέπει να διαλειτουργεί το Κ.Ε.Φ. είναι:
 - ΠΣ Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)
 - ΠΣ Τελωνείων "ICISNET"
 - Εφαρμογή Φορολογίας "myAADE"
 - ΠΣ TAXIS
 - Υπηρεσία LDAP
 - Εφαρμογή «Τα Ραντεβού μου»
 - Εφαρμογή «Τα Αιτήματά μου»
 - Διαχειριστική εφαρμογή των εφαρμογών στο πλαίσιο του ΟΠΣ του Taxisnet
 - Εφαρμογή "ΚΕΦ Support"
 - Λειτουργική Περιοχή «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ»
 3. **Διαλειτουργικότητα με προς υλοποίηση συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.** – Πέραν των υφιστάμενων συστημάτων και εφαρμογών, η Α.Α.Δ.Ε. αποσκοπεί στην υλοποίηση νέων συστημάτων και εφαρμογών οι οποίες θα συσχετίζονται άμεσα με τα αντικείμενα και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ.. Ένα μέρος αυτών θα υλοποιηθούν προς αντικατάσταση υφιστάμενων συστημάτων, ενώ ένα άλλο θα αποτελέσουν νέα συστήματα προς παροχή νέων και σύγχρονων υπηρεσιών για την κάλυψη των υπηρεσιακών αναγκών και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε συνεργασία

με την Αναθέτουσα Αρχή και κατόπιν ενημέρωσης σχετικά με τις προδιαγραφές, ο Ανάδοχος καλείται να υλοποιήσει και να παρέχει διεπαφές με συστήματα προς υλοποίηση. Ενδεικτικά, τα προς υλοποίηση συστήματα και εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. με τα οποία θα πρέπει να διαλειτουργεί το Κ.Ε.Φ. είναι:

- Σύστημα Προηγμένης Επιχειρησιακής Νοημοσύνης (BI) και Ανάλυσης Δεδομένων (Data Analytics)
- Σύστημα διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.)
- Σύστημα Γνωσιακής Βάσης Α.Α.Δ.Ε "Knowledge Base"
- Σύστημα διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT tools)
- Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου & Εργασιών / Σύστημα & Περιεχόμενο Νομοθετικής Πληροφόρησης.

4. Διασύνδεση με εφαρμογές του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα – Μια πιθανή διασύνδεση του Κ.Ε.Φ. με τις υπόλοιπες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα (Δημόσιας Διοίκησης) προϋποθέτει την αμφίδρομη διασύνδεσή του με το Κέντρο Διαλειτουργικότητας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked). Συνεπώς, οι διεπαφές που θα πραγματοποιηθούν θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψιν της την παραπάνω απαίτηση φροντίζοντας να συμμορφώνονται με τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών του ΚΕ.Δ. (<https://gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/koinos-odigos>). Ενδεικτικά, το Κ.Ε.Φ. θα μπορούσε να διασυνδεθεί με την προς υλοποίηση «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων», με απώτερο σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων

Διαχείριση Διεπαφών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ή να παρέχει διαχείριση διεπαφών μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών. Μέσω αυτής θα εξασφαλίζεται με έναν αξιόπιστο, ασφαλή και επεκτάσιμο τρόπο η έκδοση και διαχείριση των Διεπαφών Συστημάτων (APIs). Είναι η πλέον σύγχρονη ψηφιακή προσέγγιση για την ενοποίηση συστημάτων (systems integration), η χρήση APIs ως ασφαλών δομικών στοιχείων, για να δοθούν επιχειρησιακές δυνατότητες ικανοποιώντας τις τεχνολογικές και επιχειρησιακές απαιτήσεις ενός πολύπλοκου οικοσυστήματος.

Παραγωγική Λειτουργία

Μετά την παράδοση του εκάστοτε συστήματος και υποσυστήματος, θα πραγματοποιείται αξιολόγηση της παραγωγικής λειτουργίας, η οποία θα έχει ως στόχο την καταγραφή παραγωγικών δεδομένων και την σύγκριση αυτών με τους δείκτες που έχουν οριστεί, θα περιλαμβάνει παρατηρήσεις, καθώς και προτάσεις παραμετροποίησης, ή/και βελτίωσης.

Μέσω της Παραγωγικής Λειτουργίας, ο στόχος είναι να επιτυγχάνεται η παρακολούθηση σε ζωντανό ή σχεδόν ζωντανό χρόνο για κάθε σύστημα και επιμέρους υποσύστημα ξεχωριστά, καθώς και της λειτουργίας υποδομών ως ενιαίο σύνολο, για να εξασφαλίζεται η ομαλή, βέλτιστη και αδιατάρακτη λειτουργία της υπηρεσίας.

Κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας και μέσα από την εμπειρία χρήσης, θα συγκεντρωθούν τα απαραίτητα στοιχεία που θα επιτρέψουν περαιτέρω βελτιώσεις στην λειτουργία των υποδομών ή/και οι απαραίτητες παραμετροποιήσεις, οι οποίες θα προκύπτουν από τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής.

Συγκεκριμένα, για τις Δράσεις 1 και 2 του ΠΕ2, ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας την ένταξη των στοιχείων που θα προκύψουν από την εμπειρία χρήσης και θα

κριθούν απαραίτητα, καθώς και με βάση τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής αντίστοιχες προσαρμογές, σε όλα τα λογισμικά Συστήματα και Υποσυστήματα.

Σχετικά με το έτοιμο λογισμικό:

- Για την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel OC, ο Ανάδοχος πρέπει κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας να προβεί στις απαραίτητες παραμετροποιήσεις, όπως αυτές θα προκύψουν ως αναγκαίες για την βέλτιστη λειτουργία του ΚΕΦ. Οι παραμετροποιήσεις ενδέχεται να αφορούν σε απαντητικές ομάδες, τους κανόνες μεταφοράς και ανάθεσης αιτημάτων, τους ρόλους χρηστών κ.α.. Ο Ανάδοχος πρέπει να είναι σε θέση να παραμετροποιήσει το Σύστημα με βάση τις ανάγκες όπως θα προκύψουν/ προκύπτουν και σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή.
- Ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει την δυνατότητα περαιτέρω παραμετροποιήσεων στο σύστημα Contact Centre ΚΕΦ, όπως ενδεικτικά την παραμετροποίηση της Αυτόματης Κατανομής Κλήσεων on the fly, αναλόγως με τις ανάγκες εξυπηρέτησης, την εισαγωγή μεταβλητών ροών εργασίας αναλόγως του όγκου εξυπηρέτησης με βάση KPI που θα προκύψουν από την εμπειρία χρήσης κ.α.
- Στην πορεία του Έργου και κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας ο Ανάδοχος σε συνεργασία με τα Στελέχη του ΚΕΦ και την Αναθέτουσα Αρχή, θα πρέπει μέσα από την εμπειρία χρήσης να καταγράψει τις απαραίτητες βελτιώσεις και παραμετροποιήσεις που θα απαιτηθούν στο Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης, ώστε να προσαρμοστεί πλήρως στις πραγματικές λειτουργικές ανάγκες του ΚΕΦ, όπως αυτές θα αναδειχθούν.
- Ο Ανάδοχος πρέπει να έχει την δυνατότητα να επεμβαίνει για τις απαραίτητες βελτιώσεις στο Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες των στελεχών του ΚΕΦ και τις Αναθέτουσας Αρχής. Πέραν των συστημικών παραμετροποιήσεων, όπως αυτές περιγράφονται στην αντίστοιχη ενότητα, ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει την δυνατότητα να εισάγει περαιτέρω βελτιώσεις στο Σύστημα, με βάση τις ανάγκες που θα προκύψουν, όπως ενδεικτικά ενότητα αναφορών ενεργειών συστημικών χρηστών (π.χ. αλλαγές που έκαναν οι χρήστες σε αποτύπωση θεματικής στην γνωσιακή βάση).
- Αντιστοίχως, ο Ανάδοχος πρέπει να έχει την δυνατότητα να προσαρμόσει τις διεπαφές και την πλατφόρμα διαχείρισης διεπαφών, με βάση τις ανάγκες που μπορεί να προκύψουν στην πορεία υλοποίησης του έργου

Για τις Υπηρεσίες Ανάπτυξης Λογισμικού:

- Ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει κατά την ανάπτυξη λογισμικού να παρέχει την δυνατότητα παραμετροποιήσεων στο Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agent support system), καθώς και την δυνατότητα εισαγωγής νέων τεχνολογιών, με βάση τις ανάγκες που ενδέχεται να προκύψουν κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας.
- Η Ψηφιακή πλατφόρμα εκπαίδευσης πρέπει να αξιολογηθεί στην διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας με βάση την απόκριση των εκπαιδευομένων στον πρώτο κύκλο εκπαίδευσης και να προσαρμοστεί σύμφωνα με την ανατροφοδότηση για βέλτιστα αποτελέσματα.
- Στην παραγωγική λειτουργία της Κυβερνοσασφάλειας υποδομών πρέπει να αξιολογηθεί η συνολική λειτουργία και απόδοση και να παρέχει ο Ανάδοχος την δυνατότητα για συστημικές ή/και ad hoc αναβαθμίσεις/ βελτιώσεις με βάση τις τρέχουσες εξελίξεις.
- Στον τομέα των ψηφιακών εφαρμογών εξυπηρέτησης (Διαδικτυακή Πύλη, Εφαρμογή για Κινητά – Mobile App, και Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών – Ραντεβού) ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει τις αντίστοιχες αξιολογήσεις απόδοσης, καθώς και αναφορές χρήσης, κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας και με βάση τους δείκτες που θα καθοριστούν κατά την πιλοτική λειτουργία, να προχωρά στις απαραίτητες βελτιώσεις/ παραμετροποιήσεις, για να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Υποστηρικτικές Υπηρεσίες Contact Centre

Ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες στην λειτουργία του Contact Centre, εξασφαλίζοντας την ορθή λειτουργία και παρέχοντας βελτιστοποίηση του συστήματος. Ταυτοχρόνως, οι υπηρεσίες που θα παρέχει ο Ανάδοχος, θα πρέπει να υποστηρίζουν πρόσθετες λειτουργίες Contact Centre, οι οποίες θα ενισχύουν την ποιότητα, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της εξυπηρέτησης.

Συγκεκριμένα ο Ανάδοχος:

- Υποχρεούται να αναλάβει την προσαρμογή/ παραμετροποίηση του συστήματος Contact Centre σύμφωνα με τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής, συμπεριλαμβανομένης της προσθήκης/τροποποίησης λειτουργικότητας, δημιουργίας προσαρμοσμένων ροών εργασίας και εγκατάστασης απαραίτητων εργαλείων παρακολούθησης και αναφοράς. Η προσαρμογή/ παραμετροποίηση του συστήματος πρέπει να γίνεται με βάση τις εκάστοτε ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής σε συνεργασία με την ομάδα του Αναδόχου, με γνώμονα την βέλτιστη δυνατή απόδοση και την μεγιστοποίηση της χρηστικότητας από τους εκπροσώπους.
- Θα πρέπει να αναπτύξει σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή σενάρια που περιλαμβάνουν βελτιστοποιημένες απαντήσεις σε ερωτήσεις και προβλήματα πολιτών, έχοντας ως στόχο τη βέλτιστη εμπειρία για τον πελάτη και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών εξυπηρέτησης πολιτών. Τα προτεινόμενα σενάρια πρέπει να είναι ευέλικτα και προσαρμοσμένα στις διαφορετικές ανάγκες και καταστάσεις που εμφανίζονται κατά την επικοινωνία με τους πολίτες.
- Υποχρεούται να αναπτύξει πρότυπα μηνύματα που θα προσαρμόζονται σε διάφορες καταστάσεις και ανάγκες εξυπηρέτησης πολιτών. Αυτά τα πρότυπα θα πρέπει να είναι εξυπηρετικά, κατανοητά και να ακολουθούν τις οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής, όπως αυτές θα προκύπτουν από την ανάγκη εξυπηρέτησης. Οι προτάσεις του Αναδόχου θα πρέπει να παρέχουν επαρκή ανάλυση και αιτιολόγηση για τη δημιουργία, προσαρμογή και δοκιμή των προτύπων μηνυμάτων, καθώς και τη διαδικασία για τη συντήρηση και ενημέρωσή τους, ενώ θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του Contact Centre

2.3.2 Εκπαιδεύσεις

2.3.2.1 Εκπαίδευση σε επιλεγμένη ομάδα Διαχειριστών

Η συγκεκριμένη ομάδα θα προέρχεται κατά βάση από τεχνικά στελέχη και διαχειριστές συστημάτων της Αναθέτουσας Αρχής και των Αρμόδιων Αρχών. Τα στελέχη αυτά θα εκπαιδευτούν, ώστε να έχουν την απαιτούμενη εξειδίκευση για να ανταποκριθούν στο ρόλο τους. Ενδεικτικά θα πρέπει να μπορούν να:

- αναλάβουν σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του έργου (διαχείριση, συντήρηση κλπ.)
- έχουν τη δυνατότητα της περαιτέρω βελτίωσης των λειτουργιών των εφαρμογών και της επέκτασής τους μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης
- συνδράμουν στην υποστήριξη του υπόλοιπου προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής καθώς και των χρηστών, μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου.

Την εκπαίδευση των Διαχειριστών θα παρακολουθήσουν υπάλληλοι που θα οριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή. Το αντικείμενο της εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι κατάλληλα επιλεγμένο ώστε να διασφαλιστεί η παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων στην ολότητά του.

Τα μέλη της ομάδας αυτής θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε σχέση με τις τεχνολογικές υποδομές, τη διαχείριση και την παραμετροποίηση των όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων που θα χρησιμοποιηθούν και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν ή εγκατασταθούν.

Τα συγκεκριμένα στελέχη αναμένεται να κατέχουν βασικές ή/και εξειδικευμένες γνώσεις Πληροφορικής.

2.3.2.2 Εκπαίδευση χειριστών λύσης

Αναφορικά με την εκπαίδευση των χειριστών λύσης, εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδευτούν χρήστες από κάθε επίπεδο εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά:

- Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου
- Ειδικοί θεματικών περιοχών 2ου επιπέδου
- Ειδικοί θεματικών περιοχών 3ου επιπέδου/ Υπάλληλοι Α.Α.Δ.Ε

2.3.2.3 Εκπαίδευση εκπαιδευτών της Α.Α.Δ.Ε.

Για τις εκπαιδεύσεις των χρηστών των τριών επιπέδων ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκτελέσει τις εκπαιδεύσεις με βάση την μεθοδολογία εκπαίδευσης εκπαιδευτών (train-the-trainer). Σκοπός των εκπαιδεύσεων αυτών θα είναι η κατάρτιση και η ανάπτυξη εκπαιδευτικών δεξιοτήτων των συγκεκριμένων στελεχών ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν εκπαιδεύσεις για κάθε ρόλο του προς υλοποίηση συστήματος. Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να αναφέρει τον τρόπο οργάνωσης και εκτέλεσης των εκπαιδεύσεων αυτών, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του Έργου.

2.3.2.4 Παροχή εκπαιδεύσεων κατά την παραγωγική λειτουργία

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, θα πραγματοποιηθούν δύο (2) εκπαιδεύσεις για τους χρήστες. Μετά την πραγματοποίηση της πρώτης εκπαίδευσης πριν την πιλοτική λειτουργία, θα πρέπει να ακολουθήσει μια δεύτερη εκπαίδευση κατά την παραγωγική λειτουργία, όπου θα πρέπει να καλυφθεί ίδια θεματολογία με την πρώτη, χάριν επανάληψης και επίλυσης αποριών των χειριστών του συστήματος.

Οι εκπαιδεύσεις στο σύνολό τους αναμένεται να είναι διάρκειας 600 ωρών. Κατ' ελάχιστο 4 ώρες ανά χειριστή (με μέγιστο όριο συμμετοχής ανά group τα 40 άτομα) και τουλάχιστον 10 ώρες ανά εκπαιδευτή.

Πακέτο Εργασίας 3: Αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών - Διασύνδεση

Αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 3

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 3 αφορά στην αυτοματοποίηση, τυποποίηση και μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών, ώστε να επιτυγχάνεται το βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα στις ροές εργασίας. Περιλαμβάνει όλες εκείνες τις παρεμβάσεις που αφορούν την αυτοματοποίηση και κεντροποίηση της εκτέλεσης των διαδικασιών λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. και των επιμέρους Διευθύνσεων με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων μέσω της ανάπτυξης και λειτουργίας Ψηφιακής Πλατφόρμας Αυτοματοποίησης Επιχειρησιακών διαδικασιών, με την οποία θα δίνεται η δυνατότητα της δημιουργίας και διαχείρισης των επιχειρησιακών διαδικασιών για τη βελτιστοποίηση των ροών εργασίας με στόχο την αύξηση της οργανωτικής αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης.

Παράλληλα, μέσω του Πακέτου Εργασίας 3 θα πραγματοποιείται η οργάνωση των γνωσιακών βάσεων των θεματολογιών εξυπηρέτησης, ο εμπλουτισμός και η επικαιροποίησή τους που θα επιτρέπουν την προτυποποιημένη αποτύπωσή τους όσον αφορά στο πληροφοριακό υλικό που θα χρησιμοποιείται για την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων, την εκπαίδευση των στελεχών του Κ.Ε.Φ., και τη δημοσίευση πληροφοριών για τους πολίτες.

Το ΜΙΤΟΣ ως το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου περιλαμβάνει τις διοικητικές διαδικασίες της ΑΑΔΕ που καλείται να υποστηρίξει το ΚΕΦ και ως εκ τούτου αποτελεί τον οδηγό βάσει του οποίου θα αυτοματοποιηθούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες. Τυχόν διαδικασίες που δεν έχουν καταγραφεί στο ΜΙΤΟΣ αλλά θα υποστηρίζονται από το ΚΕΦ, θα καταγραφούν από τον Ανάδοχο και θα υποστηριχθεί η δημοσίευσή τους σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΜΙΤΟΣ.

Το Πακέτο Εργασίας 3 θα παρέχει επίσης την απαραίτητη οργάνωση του υλικού ώστε να καταστεί δυνατή η εξειδικευμένη εξυπηρέτηση υγκεκριμένων πληθυσμιακών ομάδων ενδιαφέροντος σε φοροτεχνικά θέματα.

Η αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών θα συνεισφέρει ενεργητικά στην προώθηση και υλοποίηση της στρατηγικής του ψηφιακού μετασχηματισμού του ΚΕΦ και των επιμέρους Διευθύνσεων, ενισχύοντας σημαντικά τις λειτουργικές και επιχειρησιακές δυνατότητες, αυξάνοντας τα αντανεκλαστικά απόκριση στις ανάγκες των φορολογούμενων και ενισχύοντας σημαντικά την ανθεκτικότητα του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων στον όγκο, την πολυπλοκότητα και την ένταση εργασίας.

Η υλοποίηση του εν λόγω Πακέτου Εργασίας θα δώσει τη δυνατότητα της αυτοματοποίησης της εκτέλεσης των διαδικασιών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων, με ταυτόχρονη μείωση των πιθανοτήτων λαθών μέσω της τυποποίησης και επικύρωσης διαδικασιών.

Η τυποποίηση της ροής των επιχειρησιακών λειτουργιών σημαίνει πως ελαχιστοποιείται η διάσπαση ανθρώπινων και τεχνικών πόρων, με την κατανομή εργασιών και αρμοδιοτήτων να βελτιστοποιείται προς την μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας και την λειτουργία δικλίδων ασφαλείας. Εξασφαλίζεται πως το προσωπικό εξειδικεύεται σε συγκεκριμένους τομείς ελέγχου, επεμβαίνοντας την κατάλληλη χρονική στιγμή ώστε να διατηρείται μια σταθερή ροή στην κάθε λειτουργία. Το κόστος επεξεργασίας της διαδικασίας μειώνεται με την κατάλληλη κατανομή πόρων, καθώς η τυποποίηση ενισχύει την αξιοποίηση του προσωπικού στον μέγιστο δυνατό βαθμό, επιτρέποντας τον ορθότερο διαμορισμό του παραγωγικού χρόνου εργασίας, ενώ η αυτοματοποίηση επιτρέπει την μείωση του χρόνου απόφασης και ταυτοχρόνως εξασφαλίζει την ελαχιστοποίηση πιθανοτήτων σφάλματος.

Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτημάτων ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εφαρμογή διαχείρισης δυναμικών ροών εργασίας με βάση το πρότυπο BPMN 2.0 (Business Process Modeling Notation 2.0) ή με βάση άλλο παρόμοιο (γραφικό) πρότυπο Business Process Modelling. Η εφαρμογή θα πρέπει να διαθέτει εργαλεία διαχείρισης επιχειρησιακών ροών, που να υποστηρίζουν τη διαχείριση, αυτοματοποίηση και βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών. Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι προσβάσιμη από όλα τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού. Το γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής θα πρέπει να παρέχει ευέλικτες λειτουργικότητες για την δημιουργία και επεξεργασία δυναμικών ροών εργασίας (π.χ. παροχή στοιχείων BPMN και ευέλικτη σχεδίαση μέσω «drag and drop») χωρίς να απαιτείται η ανάπτυξη κώδικα. Επίσης η εφαρμογή θα πρέπει να διατηρεί ιστορικό εκδόσεων (versioning) των επιχειρησιακών ροών καθώς και καταγραφή ιστορικού εξεργασίας αυτών (χρόνος επεξεργασίας, σχέδιο διαδικασίας, στοιχεία χρήστη που την επεξεργάστηκε).

Με τη λειτουργία της πλατφόρμας η Φορολογική Διοίκηση επιτυγχάνει:

- **Βελτιωμένη αποδοτικότητα και παραγωγικότητα.** Με τη λειτουργία της πλατφόρμας αυτοματοποίησης μειώνονται οι πιθανότητες λαθών και απλοποιούνται οι ροές εργασίας
- **Μείωση χρόνου και κόστους.** Η αυτοματοποίηση βοηθά τη Φορολογική Διοίκηση να μειώσει το

κόστος εκτέλεσης των επιχειρησιακών της διαδικασιών, καθώς και τον χρόνο ολοκλήρωσης τους, ειδικά στις περιπτώσεις που δεν χρησιμοποιούνται ψηφιακές διαδικασίες

- **Ορατότητα και διαφάνεια.** Η πλατφόρμα αυτοματοποίησης υποστηρίζει την τήρηση των βέλτιστων πρακτικών και την επιβολή της διακυβέρνησης.
- **Τυποποίηση διεργασιών και συμμόρφωση.** Οι διαδικασίες αυτοματοποίησης ενσωματώνουν αυστηρούς κανόνες με αποτέλεσμα να εξασφαλίζεται η επιτυχής εκτέλεσή τους.
- **Βελτιωμένη ικανοποίηση στελεχών και πολιτών.** Η προσθήκη μιας αυτοματοποιημένης λύσης στις επιχειρησιακές διαδικασίες βοηθά τα στελέχη της Φορολογικής Διοίκησης να ολοκληρώσουν τις καθημερινές τους αρμοδιότητες χωρίς σφάλματα. Τα διοικητικά στελέχη παρέχουν εγκρίσεις πιο γρήγορα, πράγμα που σημαίνει ότι μπορούν να επικεντρώνονται σε πιο σημαντικά έργα που διευκολύνουν τις αποφάσεις. Το αποτέλεσμα είναι οι πολίτες να λαμβάνουν πιο ακριβή και συνεπή εξυπηρέτηση, και να είναι πιο ικανοποιημένοι με το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας ή παροχής πληροφορίας.
- **Επίσπευση προσαρμογών λόγω μεταβολών στο νομικό πλαίσιο.** Η αυτοματοποίηση βοηθά τη Φορολογική Διοίκηση να ενσωματώσει ταχύτερα στην καθημερινή της λειτουργία τις πιθανές μεταβολές στο νομικό πλαίσιο, αναδεικνύοντας έγκαιρα τα σημεία διεπαφών και ροών που χρήζουν τροποποίησης.

Το πακέτο εργασίας 3 περιλαμβάνει τις παρακάτω δράσεις:

- Δράση 1: Αποτύπωση και καταγραφή επιχειρησιακών διαδικασιών
- Δράση 2: Σχεδιασμός και Μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών
- Δράση 3: Υλοποίηση πλατφόρμας στο νέο βελτιωμένο Λειτουργικό Μοντέλο
- Δράση 4: Λειτουργική υποστήριξη πλατφόρμας

Δράση 1: Αποτύπωση και καταγραφή επιχειρησιακών διαδικασιών

Κύριο στόχο της δράσης αποτελεί η καταγραφή των επιχειρησιακών διαδικασιών και του λειτουργικού μοντέλου του Κ.Ε.Φ., καθώς και ο εντοπισμός και αποτύπωση των διαδικασιών που διέπουν τη λειτουργία του. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της δράσης πρέπει να παρέχονται οι κάτωθι ενδεικτικές υπηρεσίες:

- Καταγραφή των υφιστάμενων διαδικασιών, με ιδιαίτερη έμφαση στις εξωστρεφείς υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες
- Αποτύπωση της υφιστάμενης πληροφορικής υποστήριξης των επιχειρησιακών διαδικασιών που στηρίζουν τα παραπάνω (πχ. καταγραφή των τηρουμένων συστημάτων, αρχείων και μητρώων)
- Διερεύνηση του εξωτερικού περιβάλλοντος όσον αφορά στους συναλλασσόμενους αλλά και τη δυνατότητα συνεργασίας με τρίτους, Φορείς και συστήματα

Δράση 2: Σχεδιασμός και Μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών

Κύριος στόχος της δράσης είναι η μοντελοποίηση και ο σχεδιασμός των επιχειρησιακών διαδικασιών λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων (Κ.Ε.Φ.), λαμβάνοντας υπόψη τις οργανωτικές μεταβολές, με σκοπό την εξάλειψη ή μετριασμό των δυσκολιών που εντοπίζονται και την εξασφάλιση της παροχής ποιοτικών εξωστρεφών υπηρεσιών στο περιβάλλον δραστηριοποίησης της Φορολογικής Διοίκησης με γνώμονα το βελτιωμένο επιχειρησιακό περιβάλλον, όπως αυτό διαμορφώνεται με τον ολοένα αυξανόμενο εποπτικό ρόλο του φορέα, αλλά και τη σταδιακή εισαγωγή νέων απαιτήσεων, καθώς και υποδομών πληροφορικής για την υποστήριξη του έργου της. Η μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών θα πραγματοποιηθεί με χρήση σύγχρονης μεθόδου μοντελοποίησης (ενδεικτικά αναφέρεται

το BPMN™ 2.0.2 (ISO/IEC 19510:2013). Για κάθε μία από τις διαδικασίες, η αποτύπωση θα πραγματοποιηθεί με τη χρήση εξειδικευμένου εργαλείου και πρέπει να περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστο:

- Έλεγχο και υλοποίηση ροών εργασίας. Τη ροή εργασίας που ακολουθεί η εκτέλεση της κάθε διαδικασίας σε γραφική αναπαράσταση με βάση πρότυπη σημειογραφία
- Εισαγωγή και ανάλυση επιχειρησιακών δεδομένων. Τα διακινούμενα έντυπα και πληροφορίες της εκάστοτε διαδικασίας
- Διασύνδεση ροών και δεδομένων
- Οργανωτικές δομές με ανάλυση σε αναπαραστάσεις και δραστηριότητες. Τους εμπλεκόμενους ρόλους για τη διεκπεραίωση της κάθε διαδικασίας και τη θέση τους στην οργανωτική δομή του φορέα
- Τα χρησιμοποιούμενα πληροφοριακά συστήματα / εφαρμογές / εργαλεία για τη διεκπεραίωση εκάστου βήματος, όπου αυτά προτείνεται να αξιοποιούνται

Δράση 3: Υλοποίηση πλατφόρμας στο νέο βελτιωμένο Λειτουργικό Μοντέλο

Κατά τη Δράση 3 ο ανάδοχος θα προσφέρει όλες τις απαραίτητες υπηρεσίες και το απαιτούμενο λογισμικό για την ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία της ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας που θα λειτουργεί ως βασικό εργαλείο για την αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών. Τα βασικά δομικά στοιχεία της πλατφόρμας πρέπει να περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα εξής:

- Εργαλειοθήκη επεξεργασίας και λειτουργίας πλατφόρμας
- Έλεγχος και επικύρωση επιχειρησιακών διαδικασιών
- Αποτύπωση και ενσωμάτωση γνωσιακής βάσης (knowledge base)
- Παρακολούθηση και διοικητική πληροφόρηση
- Έλεγχος λειτουργικότητας και αναφορές συστημάτων

Η ανάπτυξη της πλατφόρμας περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

- Περιγραφή απαιτήσεων για το προτεινόμενο σύστημα
- Εκπόνηση αρχιτεκτονικής για το προτεινόμενο σύστημα
- Οι απαιτήσεις διαλειτουργικότητας και διεπαφής με τρίτα συστήματα θα οριστικοποιηθούν από τον Ανάδοχο κατά την Φάση της Μελέτης Εφαρμογής. Η διαλειτουργικότητα / διεπαφή με τα παραγωγικά συστήματα απαιτείται προκειμένου το ΚΕΦ να μπορεί να εξυπηρετεί τους συναλλασσομένους και να ανταλλάσει πληροφορίες ανάλογα με τα αιτήματά τους.
- Ανάλυση λειτουργικών προδιαγραφών της πλατφόρμας, εφαρμογών και εργαλείων που θα συμπεριληφθούν ως αναγκαία για τη βέλτιστη αξιοποίηση του νέου επιχειρησιακού μοντέλου του ΚΕΦ
- Υλοποίηση της πλατφόρμας και θέση σε παραγωγική λειτουργία

Το σύστημα Αυτοματοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών θα έχει δυνατότητα διασύνδεσης με τα παρακάτω Πληροφοριακά Συστήματα Εξυπηρέτησης (άμεση και έμμεσης):

- a) Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων πολιτών/υπαλλήλων Omni Channels
- b) Πληροφοριακό Σύστημα διαχείρισης Περιεχομένου και Κωδικοποίησης που περιέχει μη δεσμευτικού χαρακτήρα περιεχόμενο εξυπηρέτησης και μπορεί να διαλειτουργήσει αμφίδρομα με τη Γνωσιακή Βάση.

Δράση 4: Λειτουργική υποστήριξη πλατφόρμας

Η δράση περιλαμβάνει υπηρεσίες λειτουργικής υποστήριξης των λειτουργικοτήτων και υποσυστημάτων της Πλατφόρμας σε πλήρως παραγωγικό περιβάλλον, προκειμένου αφενός να διασφαλιστεί η καλή λειτουργία αυτής, και αφετέρου να βελτιστοποιηθούν οι λειτουργίες της με βάση παρατηρήσεις και υποδείξεις χρηστών. Σε αυτό το πλαίσιο διακρίνονται οι παρακάτω υπηρεσίες:

- Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας
- Επικαιροποίηση Τεκμηρίωσης Εφαρμογών & Κώδικα

Πακέτο Εργασίας 4: Ενέργειες προβολής και δημοσιότητας

Το Πακέτο Εργασίας 4 αφορά στο στρατηγικό σχεδιασμό, στην υλοποίηση και στην παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης ενός ολοκληρωμένου επικοινωνιακού προγράμματος για την προώθηση και προβολή του έργου και των παρεχόμενων υπηρεσιών Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων για τη διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΚΕΦ και της συνολικής εμπειρίας του φορολογούμενου.

Το **Πακέτου Εργασίας 4** αφορά στην υλοποίηση Ενεργειών Ενημέρωσης και Δημοσιότητας του ΚΕΦ και περιλαμβάνει τις κάτωθι δράσεις:

- Δράση 4.1: Επικοινωνιακή Στρατηγική και Υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας
- Δράση 4.2: Συνδυασμένες Ενέργειες Προβολής και Δημοσιότητας στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
- Δράση 4.3: Δημιουργικός Σχεδιασμός και Παραγωγή Έντυπου, Οπτικοακουστικού και Λοιπού Προωθητικού και Ενημερωτικού Υλικού
- Δράση 4.4: Προβολή στο Διαδίκτυο και στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
- Δράση 4.5: Σχεδιασμός και Οργάνωση Προωθητικών και Άλλων Ενεργειών

Στο πλαίσιο του Έργου, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει το στρατηγικό σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης σε θέματα προβολής και επικοινωνίας ενός ολοκληρωμένου επικοινωνιακού προγράμματος για την προώθηση και προβολή του ΚΕΦ.

Όλες οι υπηρεσίες επικοινωνίας θα πρέπει να εκτελεστούν με βάση το πρότυπο ΕΛΟΤ: 1435:2009 «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ», ή αντίστοιχο.

Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια που θα πραγματοποιείται στο πλαίσιο του παρόντος Πακέτου Εργασίας, θα υποβάλλεται από τον ανάδοχο αναλυτική πρόταση υλοποίησης η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά, την περιγραφή της ενέργειας, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, καθώς και τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας. Για κάθε πρόταση ο Ανάδοχος θα αναγράφει και το κόστος της ενέργειας, βάσει της οικονομικής του προσφοράς, προς έγκριση από την Αναθέτουσα Αρχή.

Δράση 4.1: Επικοινωνιακή Στρατηγική και Υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας

Η Δράση 1 περιλαμβάνει την κατάρτιση της επικοινωνιακής στρατηγικής, την εξειδίκευση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και την υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινομένων ενεργειών.

4.1.1 Κατάρτιση της επικοινωνιακής στρατηγικής και εξειδίκευση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει, εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, με βάση την Προσφορά του και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, να υποβάλει:

1. Πρόταση που θα περιλαμβάνει την Επικοινωνιακή Στρατηγική καθώς και την κατάρτιση, εξειδίκευση και εφαρμογή ενός Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας χρονικά καταναμημένου και κοστολογημένου, με τεκμηριωμένη την αποτελεσματικότητα των προτάσεων σε σχέση με τους επιδιωκόμενους στόχους και τις ομάδες κοινού – στόχος (target groups) του Έργου.
2. Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Σχεδίου Δράσης σύμφωνα με τις οδηγίες της Αναθέτουσας, βάσει της πορείας του Έργου.

Η Επικοινωνιακή Στρατηγική και το Σχέδιο Δράσεων Επικοινωνίας έχουν ορίζοντα υλοποίησης δεκαοκτώ (18) μηνών και δύνανται να υποβάλλονται επικαιροποιήσεις όποτε κρίνεται απαραίτητο κατά την υλοποίηση του έργου.

Βασικός στόχος της Επικοινωνίας είναι η καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση των ομάδων-στόχος, και γενικότερα η πληροφόρηση της κοινής γνώμης για την πρωτοβουλία αυτή και τις σημαντικές αναβαθμισμένες υποδομές και υπηρεσίες που θα προσφέρονται μέσα από τον συνεχή εκσυγχρονισμό των εσωτερικών διαδικασιών του ΚΕΦ.

Το Επικοινωνιακό Σχέδιο Δράσεων θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Σχεδιασμό Επικοινωνιακής Στρατηγικής
- Ανάπτυξη και υλοποίηση Επικοινωνιακής Στρατηγικής σε ΜΜΕ
- Σχεδιασμό και παραγωγή έντυπου και οπτικοακουστικού υλικού
- Σχεδιασμό και εφαρμογή ενεργειών (καμπάνιες) προβολής και δημοσιότητας σε ηλεκτρονικά μέσα.
- Λοιπές επικοινωνιακές ενέργειες αναλόγως των απαιτήσεων του Έργου και της Αναθέτουσας.

Κατά την κατάρτιση και υλοποίηση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και σε συμφωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, πρέπει να τηρηθούν τα παρακάτω:

- Η ομοιογένεια, αλληλουχία και συντονισμός μεταξύ των προτεινομένων ενεργειών.
- Η καθαρότητα των στόχων και η σαφήνεια του επικοινωνιακού «μίγματος» που θα εφαρμοσθεί.
- Η χρήση σταθερών εικαστικών και μηνυμάτων.
- Η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφόρησης.

Ο Ανάδοχος θα υποβάλει για κάθε ενέργεια αναλυτική πρόταση για το περιεχόμενο, το στόχο, το χρόνο, το κοινό – στόχο, τις προδιαγραφές, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, τη σύνδεση με τους γενικούς και

ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας, καθώς και την αναμενόμενη αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης ενέργειας μετρούμενη με ποσοτικοποιημένα κριτήρια. Για κάθε πρόταση ο Ανάδοχος θα αναγράφει και το κόστος της ενέργειας βάσει της οικονομικής του προσφοράς προς έγκριση από την Αναθέτουσα Αρχή.

Καθώς η υλοποίηση των ενεργειών της Στρατηγικής Επικοινωνίας καθορίζεται κατά την κατάρτιση ή την αναθεώρησή της, αλλά εξειδικεύεται κατά την υλοποίηση του Έργου, σύμφωνα με τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής, η τελευταία θα εγκρίνει κάθε φορά τις ενέργειες που υλοποιούνται από τον Ανάδοχο, σύμφωνα με τις προτάσεις που υποβάλλονται από αυτόν.

Η επικαιροποίηση και η ανακατανομή του προϋπολογισμού των επιμέρους ενεργειών – όπου απαιτείται – θα πραγματοποιείται αποκλειστικά και μόνο με την έγγραφη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής.

4.1.2 Υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινόμενων ενεργειών

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει να παράσχει στην Αναθέτουσα Αρχή καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου τα εξής:

- ✓ Συμμετοχή στελεχών του σε συναντήσεις σχετικές με το αντικείμενο του Έργου, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- ✓ Απολογισμούς ενεργειών με αξιολόγηση, τεκμηρίωση, και σύνταξη εκθέσεων/αναφορών προόδου του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου του Έργου, καθώς και τελικής/απολογιστικής Έκθεσης.
- ✓ Ενημέρωση σε τακτά χρονικά διαστήματα για την πορεία υλοποίησης του Σχεδίου Δράσεων.
- ✓ Αναθεώρηση και επικαιροποίηση των δράσεων στις περιπτώσεις που λαμβάνουν χώρα τροποποιήσεις της Στρατηγικής και του Σχεδίου Δράσεων ή εάν παρατηρούνται αποκλίσεις από τους τεθέντες στόχους, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο λόγο κρίνει αιτιολογημένα η Αναθέτουσα Αρχή.

Στην περίπτωση που η υλοποίηση μιας από ενέργειες επικοινωνίας αναλαμβάνεται από τρίτους ή υπεργολάβους, η αμοιβή σε αυτούς καταβάλλεται από τον Ανάδοχο. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι των τρίτων.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα, στο πλαίσιο του συνολικού προϋπολογισμού του Έργου, να ζητήσει από τον Ανάδοχο επικαιροποίηση της Επικοινωνιακής Στρατηγικής ή/και του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας (χωρίς επιπλέον αμοιβή). Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να προβαίνει σε τροποποίηση, αναθεώρηση καθώς και στον επαναπροσδιορισμό του χρόνου υλοποίησης του Σχεδίου, η/οιοποία/ες θα γνωστοποιούνται στον Ανάδοχο. Αντίστοιχες μεταβολές, μπορεί να προτείνει και ο Ανάδοχος, οι οποίες όμως θα τελούν υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Δράση 4.2: Συνδυασμένες Ενέργειες Προβολής και Δημοσιότητας στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης

Η Δράση 2 περιλαμβάνει τον στρατηγικό σχεδιασμό, τη διαχείριση και την υλοποίηση διαφημιστικού πλάνου μέσων (media plan) και τον σχεδιασμό και συντονισμό ενεργειών έμμεσης δημοσιότητας – υπηρεσίες Γραφείου Τύπου και Διαχείρισης Σχέσεων με ΜΜΕ. Κατά την υλοποίηση της Δράσης ο Ανάδοχος οφείλει να τηρεί την ισχύουσα νομοθεσία για **τους όρους και τη διαδικασία ανάθεσης διαφημιστικών υπηρεσιών σε ιδιωτικούς ή δημόσιους φορείς από φορείς του Δημοσίου.**

4.2.1 Στρατηγικός σχεδιασμός, διαχείριση και υλοποίηση διαφημιστικού πλάνου μέσω (MEDIAPLAN) Στρατηγικός σχεδιασμός και διαχείριση διαφημιστικού πλάνου μέσω (MEDIAPLAN)

Στο πλαίσιο της Δράσης 2 ο Ανάδοχος, λίγο πριν την έναρξη μιας διαφημιστικής καμπάνιας, σχεδιάζει και υποβάλλει το Πλάνο Μέσων (Media Plan) ανά κατηγορία Μέσων βάσει του Π.Δ. 261/97, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, με τεκμηριωμένη αναλυτική πρόταση διαφημιστικής προβολής στα ΜΜΕ συμπεριλαμβανομένου του κόστους, την επιλογή της διάρκειας, των μέσων και της προβλεπόμενης αποτελεσματικότητας, η οποία τίθεται υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Το Media Plan θα πρέπει να:

- είναι χρονικά κατανομημένο και με ποσοστιαία κατανομή των ενεργειών,
- επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό μίγμα μέσων διατηρώντας το κόστος σε επιθυμητά επίπεδα,
- στοχεύει σε συγκεκριμένα κοινά-στόχους και περιγράφει τον τρόπο επιλογής και προσέγγισης των ομάδων-στόχου,
- διαθέτει τεκμηρίωση της επιλογής του χρόνου και της διάρκειας προβολής,
- περιλαμβάνει το κόστος προβολής-ανάλυση προϋπολογισμού
- περιγράφει τα παραδοτέα μετά την έγκριση του media plan

Η κατανομή του ποσοστού της προϋπολογισθείσας δαπάνης μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), ήτοι για τα έντυπα μέσα (εφημερίδες, περιοδικά και περιφερειακά έντυπα μέσα), τον ηλεκτρονικό τύπο, το ραδιοφωνικό και την τηλεόραση θα επιμεριστεί βάσει του προϋπολογισμού του Πλάνου Επικοινωνίας που αφορά στα μέσα αυτά, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον Προεδρικό Διάταγμα Π.Δ. 261, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, για τη διαφάνεια στην διαφημιστική προβολή του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα από τα έντυπα και τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης.

Το Πλάνο Μέσων δύναται να περιλαμβάνει:

- Τηλεοπτικά μηνύματα:** Μεταδόσεις μηνυμάτων σε τηλεοπτικά δίκτυα πανελλαδικής εμβέλειας, υψηλής θεαματικότητας και σε περιφερειακούς τηλεοπτικούς σταθμούς.
- Ραδιοφωνικά μηνύματα:** Μεταδόσεις μηνυμάτων σε ραδιοφωνικούς σταθμούς Αθηνών και Θεσσαλονίκης υψηλής ακροαματικότητας και σε περιφερειακούς σταθμούς.
- Έντυπες καταχωρήσεις:** Εμφανίσεις καταχωρήσεων/advertorials σε Τύπο πανελλαδικής κυκλοφορίας και περιφερειακά έντυπα.
- Ηλεκτρονικός Τύπος:** Εμφανίσεις καταχωρήσεων (web banners, advertorials κ.ο.κ.) σε ηλεκτρονικό τύπο (ενημερωτικές και ειδησεογραφικές ιστοσελίδες).

Οι οικονομικοί φορείς κατά την υποβολή της προσφοράς δεν απαιτείται να υποβάλλουν αναλυτικό πλάνο στα ΜΜΕ, παρά μόνο τη γενικότερη στρατηγική προσέγγιση αυτού.

Σημειώνεται ότι το αίτημα για τροποποίηση του πλάνου μέσων σε οποιοδήποτε χρόνο αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα της Αναθέτουσας αρχής και ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργάζεται προς την κατεύθυνση αυτή.

Υλοποίηση διαφημιστικού πλάνου μέσω (MEDIAPLAN)

Ο Ανάδοχος, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης από την Αναθέτουσα Αρχή του τελικού πλάνου μέσων (media plan), θα αναλάβει την αποστολή των εντολών μετάδοσης και του σχετικού οπτικοακουστικού υλικού (video spots, ηχητικών spots κλπ.) καθώς και των εντολών δημοσίευσης των καταχωρήσεων στα επιλεγμένα μέσα προβολής για την έναρξη της διαφημιστικής καμπάνιας. Επίσης, αναλαμβάνει την παρακολούθηση της ορθής υλοποίησης του προγράμματος προβολής και τη συγκέντρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών από κάθε μέσο προβολής.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω ενεργειών του Αναδόχου, ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής εργασίες:

- Επικοινωνία με τους Υπευθύνους του Τμήματος Marketing και εμπορικού των μέσων της εν λόγω λίστας, με στόχο την ενημέρωση έναρξης διαφημιστικής καμπάνιας, καταγραφή των στοιχείων επικοινωνίας τους και αίτημα για προσφορά, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό της λίστας μέσων προβολής.
- Σύνταξη και αποστολή των εντολών ανάθεσης / μετάδοσης ή/και καταχώρισης ανάλογα με τα μέσα και σύμφωνα με τις τελικές προσφορές τους, συνοδευόμενα από διαφημιστικό υλικό προς καταχώρηση ή ανάρτηση ή προβολή.
- Παρακολούθηση και συντονισμό της εκτέλεσης των εργασιών της διαφημιστικής προβολής.
- Συγκέντρωση και καταγραφή των αποδεικτικών στοιχείων προβολής, ή/και καταχώρησης ή/και ανάρτησης, έλεγχος ορθότητας προβολής σύμφωνα με την εντολή ανάθεσης / μετάδοσης ή/και καταχώρισης.
- Σύνταξη τελικής Έκθεσης Αναφοράς ενεργειών/ υπηρεσιών.

Επισημαίνεται ότι τα κόστη διαφήμισης, ήτοι: κόστη ομάδας έργου, συνδρομές τηλεθέασης / τηλεμεριδίων / ακροαματικότητας για κατανομή προϋπολογισμού media, κόστη πλατφόρμας διαχείρισης ηλεκτρονικών καταχωρήσεων (ad server), κόστη media shop, πακέτα προαγοράς διαφήμισης περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης και θα αποτυπώνονται στην πρόταση υλοποίησης που θα υποβάλλεται πριν την κάθε ενέργεια προβολής.

4.2.2 Σχεδιασμός και συντονισμός ενεργειών έμμεσης δημοσιότητας – Παροχή υπηρεσιών Γραφείου Τύπου και Διαχείρισης Σχέσεων με ΜΜΕ

Για τις ενέργειες της συγκεκριμένης υποδράσης, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών γραφείου τύπου και δημιουργίας σχέσεων με τα ΜΜΕ για τη μεγιστοποίηση της δημοσιότητας του Έργου. Παράλληλα, σχεδιάζει και υλοποιεί ενέργειες έμμεσης επικοινωνίας μεταφέροντας την πληροφορία μέσα από τους κυριότερους διαύλους επικοινωνίας που είναι οι εκπρόσωποι των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, καλύπτοντας έτσι τόσο το σύνολο της κοινής γνώμης, όσο και επιμέρους ειδικά κοινά.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποδράσης περιλαμβάνονται υπηρεσίες:

- Σύνταξης και αποστολής δελτίων τύπου, ανακοινώσεων και προετοιμασία υλικού (π.χ. κείμενα, φωτογραφίες, infographics) για ρεπορτάζ, άρθρα, σχόλια, αφιερώματα, παρουσιάσεις και συνεντεύξεις αρμόδιων στελεχών.
- Δημιουργίας σχέσεων με ΜΜΕ, δημοσιογράφους και ανάπτυξη συνεργειών με άλλους φορείς για την ενεργοποίησή τους και αξιοποίηση των καναλιών επικοινωνίας τους για τη διάχυση της πληροφορίας.
- Διοργάνωση και συντονισμός ενημερωτικών επαφών με έμφαση στη διαρκή και συνεπή ενημέρωση των Δημοσιογράφων, προκειμένου να έχουν υλικό και σωστή πληροφόρηση για τις ανάγκες της

αρθρογραφίας των συνεντεύξεων και των ρεπορτάζ.

Δράση 4.3: Δημιουργικός Σχεδιασμός και Παραγωγή Έντυπου, Οπτικοακουστικού και Λοιπού Προωθητικού και Ενημερωτικού Υλικού

Η Δράση 3 περιλαμβάνει το σχεδιασμό και την παραγωγή των ενημερωτικών και διαφημιστικών υλικών (έντυπων, οπτικοακουστικών και προωθητικών) για την προβολή, βάσει των απαιτήσεων του έργου, με βάση μια ενιαία επικοινωνιακή και εικαστική ταυτότητα.

Για κάθε προτεινόμενη ενέργεια και υλικό θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτική πρόταση, η οποία θα τελεί υπό την έγκριση της. Ο αριθμός, το περιεχόμενο και τα επιμέρους τεχνικά χαρακτηριστικά των υλικών θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Αναθέτουσα.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της Δράσης 3 θα αναλάβει τα εξής:

- 4.3.1. Δημιουργία Έντυπου Υλικού (Μακέτες ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων και αφισών)
- 4.3.2. Δημιουργία Διαφημιστικού Υλικού
 - Μακέτες καταχωρήσεων στον Τύπο
 - Δημιουργία Web Banners (premium display advertising)
 - Δημιουργία Οπτικοακουστικού Υλικού
 - Σενάρια για τηλεοπτικά σποτ 30''-35''
 - Σενάρια για ραδιοφωνικά σποτ 30'' – 35''
 - Σενάρια για προωθητικά video για social media, εκδηλώσεις κλπ
- 4.3.3. Παραγωγή Έντυπου και Διαφημιστικού Υλικού
 - Παραγωγή ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων και αφισών
 - Παραγωγή τηλεοπτικών σποτ 30''-35''
 - Παραγωγή ραδιοφωνικών σποτ 30'' - 35''
 - Παραγωγή προωθητικών video για social media, εκδηλώσεις κλπ

Για τα videos, κατ' ελάχιστον θα πρέπει να τηρηθούν οι εξής προδιαγραφές: Σκηνοθετική σύλληψη, επιμέλεια τελειοποίηση σεναρίου (storyboard), γυρίσματα σε διαφορετικά σημεία ανάλογα με τις ανάγκες των σεναρίων, επιμέλεια τίτλων, πληροφοριακό και εικαστικό υλικό, επιμέλεια μουσικής επένδυσης, επίβλεψη παραγωγής, γενικά έξοδα, δικαιώματα, post production, μοντάζ, τελική κόπια.

Τα videos που θα δημιουργηθούν θα δύναται να αξιοποιηθούν από την Αναθέτουσα σε MME, Social Media, ψηφιακές καμπάνιες, ενέργειες δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων. Το τελικό παραδοτέο αποτελεί περιουσιακό στοιχείο της Αναθέτουσας. Τα πνευματικά δικαιώματα του παραδοτέου αυτού, ρητώς εκχωρούνται στην Αναθέτουσα Αρχή χωρίς την καταβολή πρόσθετης αμοιβής πέραν της προβλεπόμενης στη Σύμβαση.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΑ VIDEO:

Τα video θα συνοδεύονται από παρουσίαση (ή/ και σε μορφή υπότιτλων) και θα έχουν υποστεί σύγχρονη τεχνική επεξεργασία. Το καθένα από τα παραπάνω video θα παραδοθεί με τίτλο, metadata και tags.

Οι λήψεις κινούμενης εικόνας (video) και η επεξεργασία, θα γίνουν σύμφωνα με τα παρακάτω τεχνικά κριτήρια και προϋποθέσεις:

- Ανάλυση 4K (UHD): 4096 x 2160 pixels ή 3840 x 2160 pixels.

- Τεχνικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν: video, timelapse, hyperlapse, λήψεις με drone.
- Τεχνική αρτιότητα εκτέλεσης των λήψεων κινούμενης εικόνας (video).
- Ψηφιακή μορφή σε αρχεία avi και mp4 κατάλληλες μορφή για χρήση στα social media.
- Οι βιντεοκάμερες που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση της δράσης θα πρέπει να είναι τελευταίας τεχνολογίας και εξέχουσας απόδοσης ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις της δράσης και να εξασφαλίζουν την άρτια και ολοκληρωμένη απόδοση του αποτελέσματος.
- Μοντάζ, γραφικές εκτελέσεις.
- Παρουσίαση και έγκριση του σεναρίου πριν το τελικό μοντάζ.
- Ψηφιακό master σε σκληρό δίσκο high definition ασυμπίεστο όπου θα περιλαμβάνεται επίσης έκδοση χωρίς σπικάζ για μελλοντική μεταγλώττιση.
- Συμμόρφωση με τους κανόνες δημοσιότητας που θα οριστούν από την Αναθέτουσα.

Ο ανάδοχος θα αναλάβει την διεκπεραίωση των απαραίτητων διαδικασιών για την εξασφάλιση άδειας, για την πραγματοποίηση των λήψεων.

Η καλλιτεχνική και τεχνική επιμέλεια της όλης παραγωγής (σκηνοθεσία, επιλογή των χώρων στους οποίους θα πραγματοποιούνται τα γυρίσματα της παραγωγής κλπ.) αποτελεί ευθύνη και επιλογή του Αναδόχου, λαμβάνοντας υπόψη του τις κατευθυντήριες οδηγίες της Αναθέτουσας.

Επισημαίνεται ότι τα κόστη των δημιουργικών εργασιών και παραγωγών περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης και θα αποτυπώνονται στην πρόταση υλοποίησης που θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή πριν από κάθε ενέργεια.

Δράση 4.4: Προβολή στο Διαδίκτυο και στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Η Δράση 4.4 περιλαμβάνει τον στρατηγικό σχεδιασμό και την υλοποίηση διαφημιστικού πλάνου μέσω για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (digital και social media plan), τον δημιουργικό σχεδιασμό και την παραγωγή διαφημιστικών αναρτήσεων για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και την ενημέρωση μέσω κοινωνικής δικτύωσης με οργανικό περιεχόμενο / αναρτήσεις στα social media.

4.4.1 Στρατηγικός σχεδιασμός διαφημιστικού πλάνου μέσω για το διαδίκτυο (π.χ. YouTube) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (digital και social media plan), στήσιμο, διαχείριση και υλοποίηση διαφημιστικών καμπανιών.

Στρατηγικός σχεδιασμός διαφημιστικού πλάνου μέσω για το διαδίκτυο (π.χ. YouTube) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (digital και social media plan), στήσιμο και διαχείριση διαφημιστικών καμπανιών.

Στο πλαίσιο της Δράσης 4.4, για την ενίσχυση της διαφημιστικής προβολής του Έργου στο διαδίκτυο και την ενεργή προώθησή του στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, ο Ανάδοχος θα αναλάβει τα κάτωθι:

- Εκπόνηση και υλοποίηση πλάνου ψηφιακής προβολής, με συγκεκριμένες διαφημιστικές ενέργειες σε ψηφιακά μέσα και κοινωνικά δίκτυα, προϋπολογισμό, χρονικό διάστημα υλοποίησης και εκτιμώμενα αποτελέσματα. Το πλάνο ψηφιακής προβολής υποβάλλεται λίγο πριν την έναρξη μιας διαφημιστικής καμπάνιας και δύναται να περιλαμβάνει διαφημιστικές ενέργειες σε:

- Google Network (Google Display Network, Google Search Network, YouTube κα.)
- Facebook και Instagram
- Ολοκληρωμένες υπηρεσίες για την ανάπτυξη και τη διαχείριση των διαφημιστικών ενεργειών στα ψηφιακά μέσα και κοινωνικά δίκτυα (διαχείριση διαφημιστικής πλατφόρμας, δημιουργία διαφημιστικών καμπανιών και διαφημίσεων, συνεχής παρακολούθηση και βελτιστοποίηση αυτών, διαχείριση διαφημιστικού budget κλπ.).

Το πλάνο ψηφιακής προβολής υποβάλλεται προς έγκριση στην Αναθέτουσα λίγο πριν την έναρξη της εκάστοτε διαφημιστικής ενέργειας ανά φάση υλοποίησης και βάσει της επικοινωνιακής στρατηγικής. Το Digital Media Plan για κάθε επιμέρους καμπάνια θα οριστικοποιείται μετά από πρόταση/ προτάσεις του Αναδόχου που θα εγκρίνονται από την Αναθέτουσα Αρχή.

Οι οικονομικοί φορείς κατά την υποβολή της προσφοράς δεν απαιτείται να υποβάλλουν αναλυτικό digital και social media plan, παρά μόνο τη γενικότερη στρατηγική προσέγγιση αυτού.

Υλοποίηση διαφημιστικού πλάνου μέσω για το διαδίκτυο (π.χ. YouTube) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη διαφημιστική προώθηση του περιεχομένου σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και στο διαδίκτυο αξιοποιώντας πλατφόρμες, για την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδίου προβολής, με βάση τον προϋπολογισμό και σε συνάρτηση με τους μετρήσιμους στόχους που θα καθοριστούν στο Digital και Social Media Plan.

Ο ανάδοχος θα αναλάβει να κατανέμει τις διαφημίσεις στο σύνολο των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, ανάλογα με τη σπουδαιότητα των αναρτήσεων/περιεχομένου και την καταλληλότητα του Μέσου στο οποίο θα γίνεται η προώθηση και θα προτείνεται το διάστημα διαφήμισης (αριθμό ημερών ανά διαφήμιση, ανά μέσο). Το ποσό το οποίο θα δαπανηθεί σε κάθε διαφήμιση θα είναι συνάρτηση του Μέσου, του όγκου των αναμενόμενων θεάσεων και των αναμενόμενων αποτελεσμάτων. Η Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον ανάδοχο θα θέτουν το πλαίσιο υλοποίησης της διαφημιστικής καμπάνιας (διαφημιστικός στόχος, κοινά-στόχος, διαφημιστικό προϋπολογισμό, περιεχόμενο κλπ.).

Επισημαίνεται ότι τα κόστη διαφήμισης στο διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. κόστη ομάδας έργου, κόστη πλατφόρμας διαχείρισης ηλεκτρονικών καταχωρήσεων (ad server), κόστη media shop, πακέτα προαγοράς διαφήμισης περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης.

4.4.2 Δημιουργικός σχεδιασμός και Παραγωγή Διαφημιστικών Αναρτήσεων για το διαδίκτυο (YouTube) και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Στη συγκεκριμένη υποδράση περιλαμβάνεται ο δημιουργικός σχεδιασμός και η παραγωγή των υλικών για τις διαφημιστικές καμπάνιες στα ψηφιακά μέσα και κοινωνικά δίκτυα, όπως θα οριστικοποιηθούν από τους στόχους της εκάστοτε ενέργειας και το εγκεκριμένο πλάνο ψηφιακής προβολής. Για τις διαφημίσεις με video θα αξιοποιηθούν τα παραδοτέα της Δράσης 3. Οι τεχνικές προδιαγραφές των υλικών θα ορίζονται σύμφωνα με τις τρέχοντες απαιτήσεις της κάθε πλατφόρμας. Θα δημιουργηθούν κατ' ελάχιστον:

- Google Ads (Display Ads, Video Ads, Search Ads)
- Facebook και Instagram Ads

4.4.3 Ενημέρωση μέσων κοινωνικής δικτύωσης με οργανικό περιεχόμενο / Αναρτήσεις στα social media

Στη συγκεκριμένη υποδράση, εκτός από προς διαφημιστικές ενέργειες, ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη δημιουργία επίσημων σελίδων για το ΚΕΦ, όπου αυτό απαιτείται, στα κατάλληλα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, έπειτα από συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή, καθώς και την τροφοδότηση αυτών ανά τακτά

χρονικά διαστήματα με περιεχόμενο σχετικό με το έργο. Ο Ανάδοχος θα υποβάλλει πλάνο αναρτήσεων προς έγκριση στην Αναθέτουσα Αρχή και θα προχωρά στη δημιουργία (κείμενα και προσαρμογές δημιουργικών υλικών) και στη δημοσίευση των συγκεκριμένων αναρτήσεων που αφορούν στο έργο.

Δράση 4.5: Σχεδιασμός και Οργάνωση Προωθητικών και Άλλων Ενεργειών

Η Δράση 5 περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και τη διοργάνωση μιας σειράς προωθητικών ενεργειών (εκδηλώσεις, ημερίδες, τεχνικές συναντήσεις) που θα παρουσιάσουν την πορεία του Έργου και τα αποτελέσματά του.

Ειδικότερα, περιλαμβάνει τις παρακάτω υποδράσεις:

4.5.1 Οργάνωση μεικτών (δια ζώσης και ηλεκτρονικών) εκδηλώσεων-ημερίδων (Phygital events)

Σχεδιασμό και οργάνωση δια ζώσης και ηλεκτρονικών εκδηλώσεων και πρόταση ως εναλλακτικό σχεδιασμό των εκδηλώσεων. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει ένα σύνολο δράσεων που να καλύπτουν όλα τα κοινά στόχο σε όλη την ελληνική Επικράτεια.

Επισημαίνεται ότι οποιαδήποτε έμμεσα κόστη προκύψουν κατά την υλοποίηση των προωθητικών ενεργειών περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης.

4.5.2 Ενέργειες για την Προβολή και προσέλκυση δημοσιότητας στα ΜΜΕ, Οργάνωση Press Events

Στη συγκεκριμένη δράση θα πρέπει επίσης να συμπεριληφθούν και ενέργειες για την Προβολή και προσέλκυση δημοσιότητας στα ΜΜΕ, μέσω της οργάνωσης Press Events (Συνεντεύξεις Τύπου, press lunches κλπ) για την άμεση ενημέρωση και διάχυση της πληροφορίας.

4.5.3 Σχεδιασμός, Προμήθεια / Παραγωγή Προωθητικών Υλικών και Παρουσιάσεων

Στη εν λόγω υποδράση περιλαμβάνονται ενέργειες σχεδιασμού, προμήθειας ή/και παραγωγής προωθητικών υλικών για την υποστήριξη των εκδηλώσεων (π.χ. προωθητικά δώρα – give aways, promo items, usb, mouse pads, κλπ, υλικά εκδηλώσεων - σημάνσεις, προσκλήσεις, folder, πρόγραμμα, roll up banners κλπ-, παρουσιάσεις).

Πακέτο Εργασίας 5: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης φορολογουμένων

Αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 5

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 5 αφορά στην υλοποίηση και εφαρμογή της εξυπηρέτησης των πολιτών και περιλαμβάνει τις κάτωθι δράσεις:

- Δράση 5.1: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου
- Δράση 5.2: Υπηρεσίες εξειδικευμένης - σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου σε φοροτεχνικά θέματα.
- Δράση 5.3: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών.

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας 5 αφορά στην υλοποίηση μιας ενιαίας δομής εξυπηρέτησης πολιτών. Αφότου σχεδιαστεί και τεθεί σε λειτουργία η δομή επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού, θα τεθεί σε λειτουργία το πληροφοριακό σύστημα της omni channel εξυπηρέτησης της.

Για τις ανάγκες του έργου και της εξυπηρέτησης των φορολογούμενων του ΚΕΦ και κατόπιν αιτήματος της Αναθέτουσας, ο Ανάδοχος δύναται να προχωρήσει σε αίτημα εκχώρησης 4ψήφιου ή 5ψήφιου αριθμού. Καλώντας τον αριθμό ο πολίτης ή η επιχείρηση θα ενημερώνεται επ' αυτού μέσω μηνύματος υποδοχής.

Δράση 5.1: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου

5.1.1 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)

Η Δράση 5.1 αφορά στο πρώτο επίπεδο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών, το οποίο θα υποδέχεται όλη την προφορική-τηλεφωνική ή γραπτή-ηλεκτρονική εισερχόμενη επικοινωνία για το σύνολο των θεμάτων / αιτημάτων /θεματολογιών, καθώς και να πραγματοποιεί εξερχόμενες επικοινωνίες για την ενημέρωση πολιτών ή την εξυπηρέτηση θεμάτων. Η στελέχωση της ομάδας της Δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού του Front Office πρέπει να πραγματοποιείται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να απαντά σε όλες τις κλήσεις, χωρίς να παρουσιάζεται αναμονή αυξημένου χρόνου για τους φορολογούμενους. Τα στελέχη της ομάδας του Αναδόχου πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν άμεσα και αξιόπιστα απαντήσεις, σε οποιαδήποτε θεματολογία, αξιοποιώντας ειδικά σχεδιασμένα εργαλεία, αλλά και έχοντας πρόσβαση σε όποιο πληροφοριακό σύστημα κρίνεται απαραίτητο για την εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της λειτουργίας του Κ.Ε.Φ.. Επίσης, τα στελέχη των Ομάδων Υποδοχής του Front Office πρέπει να είναι εκπαιδευμένα καταλλήλως ώστε να είναι σε θέση να καθοδηγούν τον πολίτη στη χρήση των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των διαφόρων θεματολογιών– όπου αυτές είναι διαθέσιμες.

Πιο συγκεκριμένα, μεταξύ των υποχρεώσεων των εκπρόσωπων της Δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού (Front Office) είναι:

- Να υποδέχονται την κλήση και δυνητικά και όχι περιοριστικά να μπορούν να υποδέχονται και αιτήματα από το σύνολο των υποστηριζόμενων καναλιών.
- Να επιβεβαιώνουν τα στοιχεία του πολίτη.
- Να δημιουργούν ένα νέο αίτημα στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel OC για κάθε ερώτημα/αίτημα από κάθε δυνητικά εξυπηρετούμενο κανάλι.
- Να καταχωρίζουν στα πεδία του πληροφοριακού συστήματος όλες τις απαιτητές πληροφορίες που προσδιορίζουν με σαφήνεια το αίτημα.
- Να παρέχουν στον πολίτη με υπεύθυνο, φιλικό και κατανοητό τρόπο την σχετική με το αίτημά του πληροφόρηση.
- Να καθοδηγούν τον πολίτη στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών – όπου εφαρμόζεται.
- Να επικοινωνούν με τον πολίτη σε δεύτερο χρόνο για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (πχ για την αίτηση αναγκάων διευκρινίσεων ή δικαιολογητικών) – όποτε απαιτείται αυτή η διαδικασία..
- Στην περίπτωση που το αίτημα του πολίτη είναι εξειδικευμένο, σύνθετο και απαιτεί προσωποποιημένη πληροφόρηση, στην οποία δεν έχει πρόσβαση το Front Office, το κλιμακώνουν προς τα ανώτερα

επίπεδα εξυπηρέτησης και προς την κατάλληλη απαντητική ομάδα που αντιστοιχεί στην αρμόδια υπηρεσία/ υποκατάστημα/ διεύθυνση. Στη συνέχεια το τμήμα του Front Office όποτε απαιτείται, δύναται να δρομολογήσει εξερχόμενη κλήση για την ανατροφοδότηση του πολίτη. Υπολογίζεται ότι το ποσοστό των αιτημάτων που θα κλιμακώνονται προς τα ανώτερα επίπεδα για περαιτέρω διαχείριση είναι 20% επί της ημερήσιας εισερχόμενης κίνησης

- Εκτέλεση εξερχόμενων ενημερωτικών καμπανιών στους πολίτες για θέματα που άπτονται της επικαιρότητας σχετικά με νέες δράσεις της Αναθέτουσας Αρχής ή επιμέρους υπηρεσιών κ.τ.λ

Η εξυπηρέτηση κλήσεων (Δευτέρα -Παρασκευή και ώρες 07:00 π.μ. έως 20:00 μ.μ.) υπολογίζεται σε 12.000 κλήσεις ημερησίως, κατά μέσο όρο, από την έναρξη λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων, ενώ η μέση διάρκεια κλήσης υπολογίζεται ότι δεν θα ξεπερνάει τα ~4 λεπτά.

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση θα παρέχεται πανελλαδικά κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να επιλέξει τροποποίηση του ωραρίου και των ημερών λειτουργίας.

Ενδέχεται να υπάρξει διακύμανση των κλήσεων +/- 15% ανά ημέρα της εβδομάδας. Οι κλήσεις έχουν υπολογιστεί για διάστημα 13 μηνών, ήτοι η έναρξη λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων υπολογίζεται ότι θα εκκινήσει κατά το 1^ο εξάμηνο υλοποίησης του έργου.

Για την τηλεφωνική ή/και κειμενική εξυπηρέτηση θα πρέπει να υπάρχει η ευελιξία, η επάρκεια και η δυναμική εκ μέρους του υποψήφιου αναδόχου ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα εκπροσώπων της Δομής ενημέρωσης και υποστήριξης των πολιτών (Front Office). Για να εξασφαλίζονται τα ανωτέρω, ο Ανάδοχος πρέπει να έχει την δυνατότητα διάθεσης τουλάχιστον 200 εργαζομένων για την υλοποίηση του Έργου.

Επισημαίνεται ότι η παροχή των υπηρεσιών εξυπηρέτησης των φορολογουμένων 1^{ου} επιπέδου θα γίνονται στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

Γενικές υποχρεώσεις

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίζει ότι τα μέλη της Ομάδας έργου και εν γένει το Προσωπικό που θα χρησιμοποιεί κατά την παροχή των υπηρεσιών συμμορφώνεται με τις οδηγίες, εντολές και υποδείξεις όπως αυτές καθορίζονται στην παρούσα Διακήρυξη και βάσει των υποδείξεων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, καθώς και να παρακολουθεί και να καταγράφει την πορεία εξυπηρέτησης.

Για την παροχή των υπηρεσιών της εν λόγω δράσης, ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να είναι σε θέση να εξυπηρετεί εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, τόσο μέσω εκπαιδευμένου προσωπικού, όσο και με χρήση αυτοματοποιημένων συστημάτων.

Αναλυτική Περιγραφή Απαιτήσεων για την Υλοποίηση της Δράσης 1

I. Ορισμός βασικών μεγεθών μέτρησης (KPIs)

Η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο ανάδοχος και οι οποίες απορρέουν από την τηλεφωνική και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, αποτιμώνται σύμφωνα με σαφώς προκαθορισμένους δείκτες και σύμφωνα με τους οποίους υπολογίζονται και πιθανές ρήτρες.

Ενδεικτικοί δείκτες, οι οποίοι θα προσδιοριστούν με σαφήνεια στο Πακέτο Εργασίας 1, είναι Offered calls, Rejected ratio, Abandoned in IVR calls, Serviced in IVR calls, κ.ά.

II. ΡΗΤΡΕΣ

Οι ρήτρες πέραν της καθυστέρησης ανάληψης υπηρεσιών ή δημιουργίας υποδομής στην Αττική, θα μπορούν να επιβληθούν:

- ✓ Λόγω υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- ✓ Λόγω υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

ΠΙΝΑΚΑΣ ΡΗΤΡΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

Οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 12.000 κλήσεων ημερησίως, υπολογιζόμενος σε μηνιαία βάση κατά τον εκάστοτε μήνα αξιολόγησης της ρήτρας.

Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% της αξίας της Σύμβασης εκτός αν αιτιολογημένα η αναθέτουσα αρχή αποφασίσει άλλως.

Η εκτέλεση των υπηρεσιών θα γίνει με υποδομές, τις οποίες θα διαθέτει ο Ανάδοχος και θα δίνουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης έως και 300 εισερχόμενες κλήσεις ταυτόχρονα. Σε περίπτωση που ο αριθμός των εισερχομένων κλήσεων αυξηθεί, θα πρέπει να έχει δυνατότητα επαύξησης των κυκλωμάτων και της κινησιοφόρου ικανότητας του Τηλεφωνικού Κέντρου.

Διευκρινίζεται ότι η υποδομή Contact Center είναι κοινή τόσο για τους εκπροσώπους όσο και για τους υπαλλήλους του ΚΕΦ. Το κόστος των αδειών που αναφέρονται στη δράση 2.1.2 αφορούν στους υπαλλήλους του ΚΕΦ. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καλύψει τις άδειες των εκπροσώπων στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης.

Τα κόστη της τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης θα επιβαρύνουν την Αναθέτουσα Αρχή.

Πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει ένα **ολοκληρωμένο πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης** που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας του έργου (πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας). Συγκεκριμένα, ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση για την αντιμετώπιση αστοχιών στις υποδομές του, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. Για τη συνέχιση της λειτουργίας και την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως:

- Αστοχιών υπολογιστικού επικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού/συστημάτων και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.

- Αστοχιών κτιριοδομικών χαρακτηριστικών και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών από φυσικές καταστροφές, γεγονότα ανωτέρας βίας κλπ.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του πλάνου δράσης, για την αντιμετώπιση κάποιων εκ των παραπάνω αστοχιών ή και υπερβάλλουσας κίνησης, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να μπορεί να θέσει σε λειτουργία εναλλακτικό site (back up), πέραν του βασικού χώρου λειτουργίας της υπηρεσίας, εντός 24 ωρών.

Το περιβάλλον του Αναδόχου θα πρέπει να λειτουργεί κάτω από συνθήκες που επιτρέπουν τη λειτουργία του σε επίπεδο 24 x 7 (24 ώρες επί 7 ημέρες).

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες δυνατότητες για χρήση της απαραίτητης τεχνολογίας σε όλα τα επίπεδα Hardware και Software, για την πραγματοποίηση λειτουργίας 24 x 7, εφ' όσον χρειασθεί.

Ενδεικτικά:

- Χρήση Servers με τεχνολογία Cluster για τις κρίσιμες εφαρμογές.
- Εφαρμογή τεχνολογίας Disk Raid για την λειτουργία των δίσκων.
- Χρήση UPS και γεννήτριας.
- Λειτουργία του Computer Room με την υποστήριξη πυρανίχνευσης, πυρόσβεσης και μονάδων air-condition.
- Μηχανισμοί λειτουργίας back up, επιπλέον φύλαξη ταινιών σε εφεδρική τοποθεσία (off-site back up) ή Disk Backup.
- Εφαρμοσμένη πολιτική και διαδικασίες Disaster Recovery Plan (Business Continuity Plan).

Προστασία και Ασφάλεια Συστημάτων και Πληροφοριών

Ύπαρξη σύγχρονων τρόπων προστασίας στα συστήματα του αναδόχου για ασφάλεια πρόσβασης και περιεχομένου, όσον αφορά τους πολίτες αλλά και του καναλιού επικοινωνίας όπως:

- Ασφάλεια πρόσβασης και συσκευές περιμετρικής ασφάλειας δικτύου, δυνατότητα κρυπτογράφησης.
- Ασφάλεια περιεχομένου με χρήση μηχανισμών προγραμμάτων σε servers και προσωπικούς υπολογιστές (Agent PCs).
- Ασφάλεια αποτροπής απώλειας, εξασφάλιση ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και διαθεσιμότητάς δεδομένων και γενικότερα εξασφάλιση από τον Ανάδοχο της τήρησης των απαιτήσεων που προκύπτουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) με την χρήση σύγχρονων εργαλείων.

5.1.2 Αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης

Μετά το πέρας της κλήσης του πολίτη, το Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI) που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να πραγματοποιεί αυτοματοποιημένη εξερχόμενη κλήση μέσω IVR προς τον προαναφερθέντα πολίτη, στην οποία θα καλείται να συμπληρώσει

187

αυτοματοποιημένο ερωτηματολόγιο με αντικείμενο την ικανοποίησή του από την υπηρεσία που έλαβε (κλίμακα βαθμολόγησης 1-5) και τους λόγους που την επηρέασαν (1-3) – έρευνα CSAT, με στόχο την περαιτέρω καταγραφή της ικανοποίησης των χρηστών.

Η κλήση αυτή πρέπει να εκτελείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος με το πέρας της αρχικής κλήσης, και με τρόπο που θα διασφαλίζει την διεξαγωγή αυτής εντός αποδεκτού χρονικού διαστήματος είτε της ίδιας, είτε της επόμενης εργάσιμης ημέρας, πάντα μέσα στα χρονικά πλαίσια λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. και σε ώρες που δεν θα αποτελούν ενόχληση για τους πολίτες.

Το καθημερινό ποσοστό εξερχόμενων πρέπει να καθορίζεται με τρόπο ώστε οι ολοκληρωμένες απαντήσεις των πολιτών στο ερωτηματολόγιο της έρευνας να καλύπτουν το 15% των συνολικών απαντημένων ερωτηματολογίων.

Σε περίπτωση που απαιτηθεί, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει την απαραίτητη εκπαίδευση και καθοδήγηση στα εντεταλμένα στελέχη του Κ.Ε.Φ., ώστε να είναι σε θέση να χειρίζονται όλα τα απαραίτητα εργαλεία και συστήματα.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό με κατάλληλες γνώσεις για να αναλύει τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων και να εξάγει συμπεράσματα, βάσει των απαντήσεων των φορολογουμένων.

Δράση 5.2: Υπηρεσίες εξειδικευμένης - σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου

Το αντικείμενο αφορά στην υποστήριξη στη διαχείριση των σύνθετων, εξειδικευμένων, προσωποποιημένων αιτημάτων φορολογούμενων σε φοροτεχνικά θέματα που υποβάλλονται τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά, καθώς και στις ενέργειες επίλυσης τους.

Η ομάδα εξυπηρέτησης για φοροτεχνικά θέματα πρέπει να είναι μια ομάδα αποτελούμενη από έμπειρους επαγγελματίες που εξειδικεύονται στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα φορολογίας. Τα άτομα που θα αποτελούν την ομάδα πρέπει να έχουν βαθιά γνώση του φορολογικού νομοθετικού πλαισίου και των πολυπλοκοτήτων του φορολογικού συστήματος, η δε ομάδα να διαθέτει συλλογικά την εμπειρία και την τεχνογνωσία που απαιτείται για την αντιμετώπιση φορολογικών ζητημάτων. Έχοντας εξατομικευμένη προσέγγιση και αναλυτική κατανόηση των αναγκών κάθε αιτήματος, η ομάδα θα έχει την δυνατότητα να προσφέρει λύσεις που προσαρμόζονται στις μοναδικές φορολογικές απαιτήσεις και στόχους, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των φορολογικών υποθέσεων.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συγκροτήσει ομάδα υποστήριξης δομής Back Office, η οποία θα αποτελείται από στελέχη, τα οποία θα εκπαιδεύονται κατάλληλα, σε συγκεκριμένη θεματολογία ή φορέα, ανάλογα με το που υπάρχει ανάγκη, με σκοπό να διαθέτουν πλήρη γνώση και πρόσβαση σε όλα τα απαραίτητα πληροφοριακά συστήματα, να έχουν άμεση επικοινωνία και ενεργή συνεργασία με όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες και διευθύνσεις που υπάγονται στο ΚΕΦ και πρέπει είναι σε θέση να διαχειρίζονται και να παρέχουν αξιόπιστες απαντήσεις στα αντίστοιχα αιτήματα.

Πιο συγκεκριμένα, οι εκπρόσωποι του Back Office:

- Λαμβάνουν τα αιτήματα που έχουν δρομολογηθεί μέσω του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων.
- Επιλύουν τα αιτήματα μέσω της πρόσβασης τους στα πληροφοριακά συστήματα των φορέων.

- Επικοινωνούν με τους πολίτες σε δεύτερο χρόνο για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος που υποβλήθηκε ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά εξειδικευμένων φοροτεχνικών θεμάτων
- Επικοινωνούν εσωτερικά (ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά) με όλα τα απαραίτητα συνεργαζόμενα τμήματα για το χειρισμό του θέματος και ενημερώνουν τον πολίτη ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά – όπου απαιτείται.
- Δρομολογούν τα αιτήματα/θέματα/παράπονα των πολιτών στις αρμόδιες Διευθύνσεις – όπου απαιτείται.
- Ενημερώνουν τους πολίτες ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας που έχει επιλέξει ο φορολογούμενος.

Για τα σύνθετα και εξειδικευμένα αιτήματα, ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει ομάδα έργου για την εν λόγω δράση η οποία να διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και την εμπειρία για την επίλυση των εν λόγω φοροτεχνικών θεμάτων (δεν απαιτείται η ονομαστική αναφορά των στελεχών στην τεχνική προσφορά). Υπολογίζεται ότι απαιτούνται μηνιαία κατά μέσο όρο τρία (3) εξειδικευμένα στελέχη πλήρους απασχόλησης.

Η θεματολογία εξυπηρέτησης της εν λόγω δράσης θα διαμορφωθεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή καθώς επίσης και οι προσβάσεις στα συστήματα της ΑΑΔΕ. Δεν περιλαμβάνονται πράξεις που εκδίδονται από εξειδικευμένους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ που εμπίπτουν στην ύλη της είσπραξης απαιτήσεων και της διοικητικής εκτέλεσης.

Δράση 5.3: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Καναλιών

Το αντικείμενο της Δράσης 3 αφορά στην συνολική διαχείριση της εξυπηρέτησης των Ψηφιακών Καναλιών. Ο Ανάδοχος πρέπει να συγκροτήσει εξειδικευμένη ομάδα υποστήριξης, η οποία θα διαχειρίζεται και θα ελέγχει την ροή των αιτημάτων από ψηφιακά κανάλια, καθώς και θα εποπτεύει την εξυπηρέτηση όλων των επιπέδων.

Συγκεκριμένα, η ομάδα υποστήριξης Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Καναλιών:

- Λαμβάνει το σύνολο των αιτημάτων που κατατίθενται από Ψηφιακά κανάλια (Mobile App, Διαδικτυακή Πύλη κ.α.)
- Πραγματοποιεί τον έλεγχο περιεχομένου και θεματολογίας, καθώς και ορθής συμπλήρωσης
- Επικοινωνεί εσωτερικά εάν απαιτείται (ηλεκτρονικά/ τηλεφωνικά) με όλα τα απαραίτητα συνεργαζόμενα τμήματα για την ορθή διαχείριση περίπλοκων αιτημάτων
- Ελέγχει την παραμετροποίηση των απαντητικών ομάδων και των πυλών εισόδου
- Εποπτεύει την εξυπηρέτηση των αιτημάτων πραγματοποιώντας δειγματοληπτικούς ή αναλυτικούς ελέγχους στα αιτήματα
- Αναλαμβάνει την υποστήριξη πολιτών και χρηστών μέσω ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας (π.χ. ενδεικτικά και μη περιοριστικά, email, chat, social media)

Σκοπός της ομάδας Εξυπηρέτησης Ψηφιακών Καναλιών είναι να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση των διαδικασιών πίσω από τα ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας, παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση και διασφαλίζοντας την απρόσκοπτη και ορθή ροή της πληροφορίας ανάμεσα στους πολίτες, τους χρήστες και τις απαντητικές ομάδες.

Για την εξυπηρέτηση των ψηφιακών καναλιών, ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εξειδικευμένη ομάδα έργου για την εν λόγω δράση η οποία να διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και την εμπειρία για την υποστήριξη των ψηφιακών καναλιών (δεν απαιτείται η ονομαστική αναφορά των στελεχών στην τεχνική

προσφορά). Υπολογίζεται ότι απαιτούνται μηνιαία κατά μέσο όρο τουλάχιστον τέσσερα (4) εξειδικευμένα στελέχη πλήρους απασχόλησης.

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ																			
1.1	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του ΚΕΦ Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοχείων της υφιστάμενης λειτουργίας																		
1.2	Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου																		
1.3	Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων και μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)																		
1.4	Ποσοτικές / Ποιοτικές Έρευνες ικανοποίησης του κοινού																		
1.5	Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διακτικτή υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου και 3ου επιπέδου																		
1.6	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) Οραζόνια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης																		
1.7	Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία																		
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ																		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ OMNI CHANNEL ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ																			
2.1	ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ																		
2.1.1	Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC																		
2.1.2	Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ																		
2.1.3	Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης																		
2.1.4	Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωστικής Βάσης																		
2.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ																		
2.2.1	Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων																		
2.2.2	Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης																		
2.2.3	Κυβερνοασφάλεια υποδομών																		
2.2.4	Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός, εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού), Υποστηρικτή λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων, Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών (ραντεβού), Πλατφόρμα Βοήθου, Εφαρμογή Πρωτογενούς Αλληλεπίδρασης																		
2.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ																		
2.3.1	Υπηρεσίες υποστήριξης (Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας-Πιλοτική Λειτουργία- Διεξαφές - Διαλειτουργικότητες) - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων																		
2.3.2	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών																		
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ																		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ - ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ																			
3.1	Υπηρεσίες Αυτοματοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών - Ανάπτυξη πλατφόρμας και διασύνδεση με mitos.gov.gr, taxisnet και όλα τα επιμέρους συστήματα της ΑΑΔΕ - Τελωνείων																		
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ																		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ				
1.1	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του ΚΕΦ Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας	Π1.1.1 Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του ΚΕΦ Π1.1.2 Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας	Εντός 3 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ3) και για τα δύο παραδοτέα	100% επί του προϋπολογισμού της δράσης με την οριστική παραλαβή σε τρεις (3) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ3)
1.2	Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου	Π1.2.1 Αναφορά ενεργειών για την παρακολούθηση και το συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της Αποτελεσματικότητας Π1.2.2 Αναφορές Εργασιών και Προόδου Πακέτων Εργασίας και Δράσεων	Υποβολή αναφορών κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ18	Σε έξι (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ18)
1.3	Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων και μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)	Π1.3.1 Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων Π1.3.2 Μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)	Πρώτη παράδοση κατά τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (Μ3) και επικαιροποιήσεις κατά τους μήνες Μ12 και Μ18 και για τα δύο παραδοτέα.	60% κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης και το υπόλοιπο 40% σε δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ12 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.
1.4	Ποσοτικές / Ποιοτικές Έρευνες ικανοποίησης του κοινού	Π1.4.1 Ποσοτικές ή Ποιοτικές τηλεφωνικές (χρήστες υπηρεσίας) Π1.4.2 Ποσοτικές ή Ποιοτικές σε εργαζομένους & στελέχη υπηρεσίας	Οι δύο πρώτες έρευνες για το Π1.4.1 και Π1.4.2 κατά το τέλος του πρώτου 6μήνου από την υπογραφή της σύμβασης (Μ6) και οι δύο επόμενες έρευνες για το Π1.4.1 και Π1.4.2 με το πέρας δώδεκα μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ12).	Δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ6 και Μ12 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.
1.5	Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διοικητική υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου και 3ου επιπέδου	Π1.5.1 3μηνιαία απολογιστική έκθεση	Κάθε τρεις (3) μήνες από την έναρξη λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων FO	Σε πέντε (5) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ18)

1.6	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης	<p>Π1.6.1 Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας)</p> <p>Π1.6.2 Απολογιστικές εκθέσεις για την οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης</p>	<p>Π1.6.1 Παράδοση κατά τον δεύτερο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (M2) και μία (1) επικαιροποίηση κατά το μήνα M12</p> <p>Π1.6.2 Απολογιστική έκθεση κάθε τρεις (3) μήνες από την έναρξη λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων FO</p>	40% στον μήνα M6, 30% στο M12 και 30% στον M18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
1.7	Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία	<p>Π1.7.1 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία (εκπαιδευτικό υλικό)</p> <p>Π1.7.2 Εκπαιδεύσεις (έκθεση αναφοράς πεπραγμένων)</p>	<p>Πρώτη παράδοση και των 2 παραδοτέων κατά τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (M3) και επικαιροποιήσεις και των δύο (2) παραδοτέων κατά τους μήνες M12 και M18</p>	50% κατά τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με την οριστική παραλαβή και των 2 παραδοτέων και το υπόλοιπο 50% σε δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες M12 και M18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ OMNI CHANNEL ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ				
2.1	ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ			
2.1.1	Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - OC	Π2.1.1 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες M2 και M3.	100% του προϋπολογισμού κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
2.1.2	Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ	Π2.1.2 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες M2 και M3.	100% του προϋπολογισμού κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
2.1.3	Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης	Π2.1.3 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες M2 και M3.	100% του προϋπολογισμού κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων

2.1.4	Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης	Π2.1.4 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες Μ2 και Μ3.	100% του προϋπολογισμού κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
2.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ			
2.2.1	Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων	Π2.2.1 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες Μ2 και Μ3.	100% του προϋπολογισμού κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
2.2.2	Ψηφιακή Πλατφόρμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης	Π2.2.2 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες Μ2 και Μ3.	100% του προϋπολογισμού κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
2.2.3	Κυβερνοασφάλεια υποδομών	Π2.2.3 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες Μ2 και Μ3.	60% κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης και το υπόλοιπο 40% σε δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ12 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.
2.2.4	Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός, εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού), Υποστήριξη λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων, Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών (ραντεβού), Ψηφιακό Ραντεβού, Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ	Π2.2.4 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση δύο εκθέσεων αναφοράς προόδου κατά τους μήνες Μ2 και Μ3.	100% του προϋπολογισμού κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
2.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ			
2.3.1	Υπηρεσίες υποστήριξης (Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας-Πιλοτική Λειτουργία-Διεπαφές - Διαλειτουργικότητας) - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων	Π2.3.1 Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων	Κάθε δύο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12, Μ14, Μ16, Μ18)	Σε πέντε (5) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ18)

2.3.2	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	Π2.3.2 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού και εκπαιδεύσεις	Κάθε δύο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12, Μ14, Μ16, Μ18)	Σε πέντε (5) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6, Μ9, Μ12, Μ15, Μ18)
-------	---	---	--	---

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ - ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ				
3.1	Υπηρεσίες Αυτοματοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών - Ανάπτυξη πλατφόρμας και διασύνδεση με mitos.gov.gr, taxisnet και όλα τα επιμέρους συστήματα της ΑΑΔΕ - Τελωνείων	<p>Π3.1.1: Αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης (Αποτύπωση και καταγραφή επιχειρησιακών διαδικασιών)</p> <p>Π3.1.2: Μοντελοποίηση ανασχεδιασμένων διαδικασιών (Σχεδιασμός και Μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών)</p> <p>Π3.1.3 Υλοποίηση πλατφόρμας στο νέο βελτιωμένο Λειτουργικό Μοντέλο (Εγκατεστημένη και πλήρως παραμετροποιημένη πλατφόρμα/Τεκμηρίωση συστήματος/ Πηγαίος Κώδικας/Αποτελέσματα Ελέγχων αποδοχής)</p> <p>Π3.1.4 Λειτουργική υποστήριξη πλατφόρμας (Μηνιαίες Αναφορές και Τελική τεκμηρίωση, Τελικός Κώδικας)</p>	<p>Π3.1.1: Σε δύο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης Μ2</p> <p>Π3.1.2: Σε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης Μ4</p> <p>Π3.1.3 Σε έξι (6) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης Μ6</p> <p>Π3.1.4 Σε επτά (7) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης Μ7 και μηνιαίως από τον μήνα Μ8 έως και τον δέκατο όγδοο (Μ18) μήνα, λήξη της σύμβασης</p>	50% κατά τον μήνα Μ6 με την υποβολή των παραδοτέων Π3.1.1, Π3.1.2 και Π3.1.3 και το υπόλοιπο 50% για το Π3.1.4 σε δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες Μ12 και Μ18.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ				
4.1	Επικοινωνιακή Στρατηγική και Υποστήριξη της ΑΑ κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας			
4.1.1	Επικοινωνιακή στρατηγική και εξειδικευμένο Σχέδιο Δράσεων	Π4.1.1 – Κατάρτιση Στρατηγικής Επικοινωνίας και εξειδίκευση Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας (Επικοινωνιακή στρατηγική και εξειδικευμένο Σχέδιο Δράσεων)	Εντός δύο (2) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης και δύο επικαιροποιήσεις του στο τέλος του 12ου μήνα και του 18ου μήνα	70% με την οριστική παραλαβή του, στο τέλος του 3ου μήνα (Μ3), 15% με την οριστική παραλαβή του στο τέλος του 12ου μήνα και 15% με την οριστική παραλαβή του στο τέλος του 18ου μήνα

4.1.2	Υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινομένων ενεργειών	Π4.1.2 - Υποστήριξη της ΑΑ κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινομένων ενεργειών	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 (εφ' όσον πραγματοποιήθηκαν ενέργειες)	Σε έξι (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18)
4.2	Συνδυασμένες Ενέργειες Προβολής & Δημοσιότητας στα ΜΜΕ			
4.2.1	Στρατηγικός σχεδιασμός, υλοποίηση και διαχείριση διαφημιστικής καμπάνιας στα ΜΜΕ (media plan).	Π4.2.1.1. Στρατηγικός σχεδιασμός, υλοποίηση και διαχείριση διαφημιστικής καμπάνιας στα ΜΜΕ (media plan). Π4.2.1.2 Διαφημιστική καμπάνια στα ΜΜΕ	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους της εκάστοτε διαφημιστικής καμπάνιας, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
4.2.2	Σχεδιασμός και συντονισμός ενεργειών έμμεσης δημοσιότητας – Παροχή υπηρεσιών Γραφείου Τύπου και Διαχείρισης Σχέσεων με ΜΜΕ	Π4.2.2 Σχεδιασμός και συντονισμός ενεργειών έμμεσης δημοσιότητας – Παροχή υπηρεσιών Γραφείου Τύπου και Διαχείρισης Σχέσεων με ΜΜΕ (Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης με τα συνοδευτικά αποδεικτικά)	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
4.3	Δημιουργικός Σχεδιασμός & Παραγωγή Έντυπου, Οπτικοακουστικού & Λοιπού Προωθητικού & Ενημερωτικού Υλικού			
4.3.1	Δημιουργία Έντυπου Υλικού (Μακέτες ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων & αφισών)	Π4.3.1 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
4.3.2	Δημιουργία Διαφημιστικού Υλικού - Μακέτες καταχωρήσεων στον Τύπο - Δημιουργία Web Banners - Δημιουργία Οπτικοακουστικού Υλικού: Σενάρια για τηλεοπτικά σποτ /Σενάρια για ραδιοφωνικά σποτ /Σενάρια για προωθητικά video για social media, εκδηλώσεις κλπ	Π4.3.2 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων

4.3.3	Παραγωγή Έντυπου & Διαφημιστικού Υλικού - Παραγωγή ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων & αφισών - Παραγωγή τηλεοπτικών σποτ 30''-35'' - Παραγωγή ραδιοφωνικών σποτ 30''-35'' - Παραγωγή προωθητικών video για social media, εκδηλώσεις κλπ	Π4.3.3 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
4.4 Προβολή στο Διαδίκτυο και στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης				
4.4.1	Στρατηγικός σχεδιασμός, υλοποίηση και διαχείριση πλάνου μέσων για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Π4.4.1.1 Στρατηγικός σχεδιασμός, υλοποίηση και διαχείριση πλάνου μέσων για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (digital media plan) Π4.4.1.2 Προβολή στο διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (digital media plan)	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
4.4.2	Δημιουργικός Σχεδιασμός & Παραγωγή Διαφημιστικών Αναρτήσεων για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Π4.4.2 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
4.4.3	Ενημέρωση μέσων κοινωνικής δικτύωσης με οργανικό περιεχόμενο / Αναρτήσεις στα social media	Π4.4.3 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ4, Μ8, Μ12, Μ16, Μ18	Σε έξι (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18)
4.5 Σχεδιασμός & Οργάνωση Προωθητικών & Άλλων Ενεργειών				
4.5.1	Οργάνωση μεικτών (δια ζώσης και ηλεκτρονικών) εκδηλώσεων-ημερίδων (Phygital events)	Π4.5.1 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί μετά την ολοκλήρωση των προωθητικών ενεργειών	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων

4.5.2	Ενέργειες για την Προβολή και προσέλκυση δημοσιότητας στα ΜΜΕ, Οργάνωση Press Events	Π4.5.2 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί μετά την ολοκλήρωση των προωθητικών ενεργειών	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
4.5.3	Σχεδιασμός, Προμήθεια / Παραγωγή Προωθητικών Υλικών & Παρουσιάσεων	Π4.5.3 Απολογιστική έκθεση με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί μετά την ολοκλήρωση των προωθητικών ενεργειών	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ3, Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ				
5.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου			
5.1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)	Π5.1.1 3μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις front office	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
5.1.2	Μηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π5.1.3 3μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ6, Μ9, Μ12, Μ15 και Μ18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών

				εκθέσεων κατά τους μήνες M6, M9, M12, M15 και M18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
5.2	Εξειδικευμένη Εξυπηρέτηση 2ου επιπέδου σε φοροτεχνικά θέματα			
5.2.1	Υπηρεσίες εξειδικευμένης - σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου σε φοροτεχνικά θέματα.	Π5.2.1 3μηνιαίες Αναφορές εξειδικευμένης εξυπηρέτησης	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες M6, M9, M12, M15 και M18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες M6, M9, M12, M15 και M18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων
5.3	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ηλεκτρονικών καναλιών			
5.3.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών	Π5.3.1 3μηνιαίες Αναφορές εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες M6, M9, M12, M15 και M18	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες M6, M9, M12, M15 και M18 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ 051 (Κωδ. Έργου: 2022ΤΑΑ05100013).

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 από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ, με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ.144844/ΕΞ-2022/06-10-2022 (ΑΔΑ: 9ΤΩ8Η-15Σ), όπως τροποποιήθηκε με την με αρ. πρωτ. 109336/ΕΞ 2024/25-07-2024 (ΑΔΑ: Ψ96ΞΗ-ΑΛΚ) απόφαση, και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ: 5149138.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των είκοσι δύο εκατομμυρίων ευρώ (22.000.000,00 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, εκτιμώμενη αξία σύμβασης μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%: δέκα επτά εκατομμύρια εφτακόσιες σαράντα μία χιλιάδες εννιακόσια τριάντα πέντε ευρώ και σαράντα οχτώ λεπτά (17.741.935,48 €), ΦΠΑ: τέσσερα εκατομμύρια διακόσιες πενήντα οχτώ χιλιάδες εξήντα τέσσερα ευρώ και πενήντα δύο λεπτά (4.258.064,52 €).

Προβλέπεται η δυνατότητα ενεργοποίησης δικαιώματος προαίρεσης στην περίπτωση που δικαιολογείται από τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής. Το κόστος της προαίρεσης, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις για την κίνηση του πολυκαναλικού συστήματος, μπορεί να ανέρθει έως του ποσού 4.860.800,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (εκτιμώμενη αξία προαίρεσης 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ + 940.800,00 € Φ.Π.Α. 24%), ως εξής:

- Δικαίωμα προαίρεσης υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το δέκα τοις εκατό (10%) των Πακέτων Εργασίας 2 και 3 της Αρχικής Σύμβασης:
 - ✓ Μέγιστο Ετήσιο Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης : 784.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (972.160,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.).
 - ✓ Συνολικό Μέγιστο Κόστος υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης για τα πέντε (5) έτη: 3.920.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% (4.860.800,00 € περιλαμβανομένου Φ.Π.Α.).

Το Συμβατικό Τμήμα των υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης των συστημάτων, που σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της Σύμβασης είναι παραδοτέο με την ενεργοποίηση της σύμβασης προαίρεσης θα αναπροσαρμόζεται ετήσια, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 6.5 της παρούσας.

Η προκαλούμενη δαπάνη για την παροχή υπηρεσιών της προαίρεσης θα βαρύνει τον Α.Λ.Ε. 2420389001 «Λοιπές Αμοιβές και έξοδα συντηρήσεων και επισκευών» του Τακτικού Προϋπολογισμού της Α.Α.Δ.Ε. (Ε.Φ. 1024-801-0000000) των οικονομικών ετών 2029-2033 στο πλαίσιο του εκάστοτε ισχύοντος ΜΠΔΣ.

Για τη δέσμευση της σχετικής πίστωσης για την παροχή υπηρεσιών της προαίρεσης εκδόθηκε η με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079170 ΕΞ 2024 ΕΞ 2024/05-07-2024 έγκριση ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης (ΑΔΑ: Ρ1Γ146ΜΠ3Ζ-6ΧΗ, ΑΔΑΜ: 24REQ015391048) για τα έτη 2029 – 2033 και η με αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1079210 ΕΞ 2024/08-07-2024 βεβαίωση επί της απόφασης πολυετούς έγκρισης στον τακτικό προϋπολογισμό της Α.Α.Δ.Ε. για τα έτη 2029 – 2033 (ΑΔΑ: ΨΟΓΧ46ΜΠ3Ζ-ΤΒΑ).

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης αναλύεται ως εξής:

	Προϋπολογισμός Αρχικής σύμβασης (α)	Ετήσιο κόστος δικαιώματος προαίρεσης 5ετούς (β)	Συνολικό κόστος δικαιώματος προαίρεσης 5ετούς (γ=5*β)	Συνολική εκτιμώμενη αξία σύμβασης (α) + (γ)
Αξία χωρίς ΦΠΑ	17.741.935,48 €	784.000,00 €	3.920.000,00 €	21.661.935,48 €
ΦΠΑ 24%	4.258.064,52 €	188.160,00 €	940.800,00 €	5.198.864,52 €
Αξία με ΦΠΑ	22.000.000, 00 €	972.160,00 €	4.860.800,00€	26.860.800,00 €

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης στα Πακέτα Εργασίας αναλύεται ενδεικτικώς ως εξής:

A/A	Πακέτο Εργασίας	Προϋπολογισμός άνευ ΦΠΑ	Προϋπολογισμός με ΦΠΑ
1	ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ	2.001.935,48 €	2.482.400,00 €
2	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ OMNI CHANNEL ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	7.190.000,00 €	8.915.600,00 €
2.1	ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	5.385.000,00 €	6.677.400,00 €
2.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	835.000,00 €	1.035.400,00 €
2.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	970.000,00 €	1.202.800,00 €
3	ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	650.000,00 €	806.000,00 €
4	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ	3.000.000,00 €	3.720.000,00 €
5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ	4.900.000,00 €	6.076.000,00 €
5.1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ 1ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	4.400.000,00 €	5.456.000,00 €
5.2	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ 2ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΕ ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	200.000,00 €	248.000,00 €
5.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ	300.000,00 €	372.000,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ		17.741.935,48 €	22.000.000,00 €
Δικαίωμα Προαίρεσης			
	Συντήρηση συστημάτων για 5 έτη των Πακέτων Εργασίας 2 και 3	3.920.000,00 €	4.860.800,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ		3.920.000,00 €	4.860.800,00 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ		21.661.935,48 €	26.860.800,00 €

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με έναν από τους τρόπους που αναφέρονται στο κεφάλαιο 5.1 της διακήρυξης.

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

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

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

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Περιγραφή υποδομής υπολογιστικού νέφους της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.

Η ΓΓΠΣΔΔ διαθέτει υποδομές Cloud (G-Cloud / Κυβερνητικού Νέφους), οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από Κυβερνητικούς Φορείς για την φιλοξενία των Πληροφοριακών Συστημάτων τους.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει υπόψιν του τις υποδομές Cloud της ΓΓΠΣΔΔ (<https://www.gsis.gr/ypiresies-kybernitikoy-nefoys>).

Η ΓΓΠΣΔΔ 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):

- 1. 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.
- 2. Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks) διαφόρων χωρητικοτήτων.** 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.
- 3. 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 ΓΓΠΣΔΔ και η διευθυνσιοδότηση γίνεται μέσω πόρων ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

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

- 1. 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 ΓΓΠΣΔΔ όσο και του ΟΤΕ, εφόσον παραστεί ανάγκη χρήσης της εν λόγω υπηρεσίας θα πρέπει να γίνει περαιτέρω τεχνική διερεύνηση.

2. **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 ενορχήστρωσης 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 ανωτέρωπροσφερόμενων 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 ΓΓΠΣΔΔ 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, <https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator>) της Microsoft οι οποίες ταξινομούνται στις ακόλουθες ενότητες:

- **Υποδομές διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων και δυνατότητα επιλογής λειτουργικών συστημάτων (Compute).**
 - Virtual Machines (Windows, Linux)
 - Azure Virtual Desktop
 - Azure Dedicated Host
 - Azure VMware Solution
- **Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Networking).**
 - Virtual Network, IPs, Bandwidth
 - Load Balancer
 - Application/VPN Gateway
 - Azure DNS
 - Azure DDoS Protection
 - Traffic Manager
 - Azure Firewall
 - Azure Bastion
- **Υποδομές Αποθήκευσης δεδομένων (Storage).**
 - Block Blob Storage
 - Managed Disks
 - Azure Files

- Data Lake
- **Υπηρεσίες φιλοξενίας Διαδικτυακών και Mobile εφαρμογών**
 - App Service
 - Azure Functions
- **Υπηρεσίες Containers**
 - Azure Kubernetes Services (AKS)
 - Azure Container Apps
 - Azure Service Fabric
 - Azure Red Hat OpenShift
 - Azure Container Registry
- **Υπηρεσίες Database as a Service (DBaaS)**
 - Azure Cosmos DB
 - Azure SQL DB
 - Azure SQL Managed Instance
 - Azure Database for MySQL
 - Azure Database for PostgreSQL
 - Azure Database for MariaDB
 - Azure Cache for Redis
- **Υπηρεσίες Analytics**
 - Azure Synapse Analytics
 - Azure Databricks
 - Azure Machine Learning
 - Power BI Embedded
 - Event Hubs
 - Azure Data Factory
 - Microsoft Purview
 - Data Catalog
 - Stream Analytics
- **Υπηρεσίες AI & Machine Learning**
 - Azure OpenAI Service
 - Azure Cognitive Services
 - Azure Bot Services
 - Azure Cognitive Search
- **Υπηρεσίες Internet of Things**
 - Azure IoT Hub
 - Azure IoT Central
 - Azure Digital Twins
- **Υπηρεσίες Integration**
 - API Management
 - Event Grid
 - Service Bus
 - Logic Apps
 - Notification Hubs
- **Υπηρεσίες Identity**
 - Azure Active Directory
 - Azure Active Directory External Identities
- **Υπηρεσίες Security**
 - Microsoft Defender for Cloud
 - Microsoft Sentinel

- Key Vault
- **Υπηρεσίες Developer tools & DevOps**
 - Azure DevOps
 - Azure Load Testing
 - Azure Lab Services
- **Υπηρεσίες Management & Governance**
 - Azure Arc
 - Azure Monitor
 - Azure Backup
 - Azure Site Recovery
- **Υπηρεσίες Media**
 - Media Services
 - Content Delivery Network
- **Υπηρεσίες Migration**
 - Azure Migrate
 - Azure Database Migration Service
 - Azure Data Box

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.

Η προτεινόμενη λύση του αναδόχου, θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud (Public Cloud) και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του. Η λύση θα πρέπει:

- να είναι Cloud Enabled, δηλαδή να λειτουργεί ή να σχεδιάζεται να λειτουργήσει σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους
- να έχει σχεδιαστεί με βάση τις βέλτιστες αρχιτεκτονικές πρακτικές του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους, στους τομείς της Αξιοπιστίας (υψηλή διαθεσιμότητα, ανάκαμψη από βλάβες κ.λπ.), Ασφάλειας (hardening, encryption, classification κ.λπ.), Βελτιστοποίησης κόστους (δυναμικό scaling in & out, τεχνικές εξοικονόμησης κόστους κ.λπ.), Λειτουργικής αρτιότητας (monitoring, CI/CD, load testing κ.λπ.) και Αποτελεσματικής απόδοσης (elasticity, scalability, αποδοτικότητα εφαρμογής κ.λπ.)
- να έχει ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών της στοιχείων ((π.χ. λειτουργικά συστήματα και antivirus για όλα τα VMs, άδειες για database cluster, αντίστοιχες άδειες για τα υπόλοιπα συστημικά λογισμικά), ώστε να είναι δυνατή η νόμιμη λειτουργία της. Σε περίπτωση που η λύση του υποψηφίου Αναδόχου περιλαμβάνει άδειες χρήσης επιπρόσθετου έτοιμου εμπορικού λογισμικού, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει, στο πλαίσιο του έργου, άδειες συμβατές με το περιβάλλον του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud.
- Σε περίπτωση που απαιτούνται πιστοποιητικά SSL για την λειτουργία του Συστήματος ή την επικοινωνία με τρίτα, θα πρέπει να προσφερθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος στην Τεχνική προσφορά του θα πρέπει να παρουσιάσει ολοκληρωμένη τεχνοοικονομική πρόταση ως προς το τεχνικό σχεδιασμό φιλοξενίας με τη βέλτιστη όσον αφορά τη χρήση υπηρεσιών, πόρων και κόστους για το Δημόσιο Υπολογιστικό Νέφος (Public Cloud).

Σημειώνεται, ότι η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. δύναται κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου στο πλαίσιο παρακολούθησης του κόστους φιλοξενίας, να προβεί στη μείωση της δαπάνης φιλοξενίας του

208

έργου και στη μεγιστοποίηση του δείκτη οικονομίας απόδοσης κάνοντας χρήση εξειδικευμένων προτάσεων για το σκοπό αυτό. Στην περίπτωση της μείωσης της δαπάνης φιλοξενίας, θα πρέπει αναλόγως να τροποποιηθεί και το SLA (Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών) της σύμβασης εγγύησης και συντήρησης ώστε να προσαρμοστεί αναλόγως.

Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν **στις υποδομές του Microsoft Azure** η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., στο πλαίσιο της συνεργασίας που υπάρχει με την Α.Α.Δ.Ε, 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 Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.)
 - 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 Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. 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 Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.. Η διαδικασία του restore γίνεται από την Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. με την συνεργασία της Α.Α.Δ.Ε 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). Επισημαίνεται ότι η ΑΑΔΕ καθορίζει και αναθέτει, με δική της ευθύνη και σύμφωνα με το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας που τη διέπει, τους ρόλους/δικαιώματα των υπαλλήλων της σε περιβάλλον που θα διατεθεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας (<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 τη διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντησή τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Συντομογραφίες

Α.Α.Δ.Ε.	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
Κ.Κ.Α.	Κεντρική Κυβερνητική Αρχή
Φ.Π.Α.	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΕΕΕΣ	Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης
SLA	Service Level Agreement
BI	Business Intelligence
ΚΡΙ	Key Performance Indicator
API	Application Programming Interface
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Γ.Ε.Μ.Η.	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΦΕΚ	Φύλλα Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ	Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων
Τ.Π.Ε.	Τεχνολογίες Πληροφορικής και της Επικοινωνιών
Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ	Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων
ΚΗΜΔΗΣ	Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων
Ο.Δ.Ε.	Ομάδα Διοίκησης Έργου
ΣΛΕΕ	Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΑΚ	Αστικός Κώδικας
Κ.Ε.Φ.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων
Κ.Δ.Δ.	Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης
IVR	Interactive Voice Response
CTI	Computer Telephony Integration
ΕΠΕ	Επιτροπή Παραλαβής Έργου
Ε.Π.Ε.	Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης
Δ.Ο.Υ.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Ε.Π.Σ.Ε.Ε.	Επιτροπή Παρακολούθησης Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης
LDAP	Lightweight Direct Access Protocol
DB	Database
Υπ.Ο.	Υπουργείο Οικονομικών
VoIP	Voice Over Internet Protocol
ACD	Automatic Call Distribution
FIFO	First-in-first-out
F.A.Q.	Frequently Asked Questions
Σ.Η.Δ.Ε.	Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

A.Φ.Μ.	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΠΔ&ΥΗΣ	Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών
SOAP	Simple Object Access Protocol
XML	Extensible Markup Language
WSDL	Web Services Description Languages
JSON	JavaScript Object Notation
HTTPs	Hypertext Transfer Protocol Secure
REST	Representational State Transfer
CSV	Comma Separated Values
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΓΚΠΔ	Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων
GDPR	General Data Protection Regulation
OWASP	Open Web Application Security Project
A.T.A.	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας
Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
FTP	File Transfer Protocol
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
WAI	WEB Accessibility Initiative
WCAG	Web Content Accessibility Guideline
AMEA	Άτομα με Αναπηρία
SaaS	Software as a Service
PaaS	Platform as a Service
IaaS	Infrastructure as a Service
NLU	Natural Language Understanding
NLP	Natural Language Processing
OAM	Oracle Access Management

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου)			

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Κείμενο Υπεύθυνης Δήλωσης για τα περιοριστικά μέτρα των κρατών μελών της Ε.Ε. λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία

Το περιεχόμενο της Υ.Δ. περί μη συνδρομής των καταστάσεων ρωσικής εμπλοκής, που περιγράφονται στην παρ. 2.2.3.10. της παρούσας, είναι το ακόλουθο:

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στον οικονομικό φορέα που εκπροσωπώ και συμμετέχει στη διαδικασία ανάθεσης της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5α του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/576 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022.

Συγκεκριμένα δηλώνω ότι :

(α) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσης μας), [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία·

(β) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσης μας) [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου ·

(γ) ούτε ο υπεύθυνα δηλώνων ούτε ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο (α) ή (β) παραπάνω,

(δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπερβολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο οικονομικός φορέας τον οποίον εκπροσωπώ.»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Οι προσφέροντες υποχρεούνται να υποβάλλουν μια αθροιστική προσφορά στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ για όλα τα αναφερόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικείμενου της Σύμβασης και να συμπληρώσουν συνοδευτικά το παρακάτω υπόδειγμα.

Σημειώνεται ότι: Το τελικό προϊόν του εγγράφου που σας δίνουμε στο Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς θα πρέπει να αναπαράγεται επακριβώς και στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Σημειώνεται ότι το υπόδειγμα της οικονομικής προσφοράς έχει συνταχθεί με γνώμονα την πληρέστερη εκτέλεση του Έργου.

Παρακαλούμε όπως μελετήσετε τα παρακάτω έντυπα οικονομικής προσφοράς ανά Πακέτο Εργασίας και εφόσον τα συμπληρώσετε, προχωρήσετε στη συμπλήρωση του συγκεντρωτικού Εντύπου ΣΤ. Η συνολική προσφερόμενη τιμή του Εντύπου ΣΤ είναι αυτή που θα συμπληρωθεί στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ και η οποία αντιστοιχεί στο φυσικό αντικείμενο του έργου (πλην της προαίρεσης η οποία συμπληρώνεται σε διακριτή γραμμή στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ και η οποία αντιστοιχεί στο Έντυπο Ζ) .

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1 ‘Συντονισμός και Διαχείριση Έργου’ – ΕΝΤΥΠΟ Α

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 1 του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Α

A/A ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ
1.1	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του ΚΕΦ και των επιμέρους ΔΟΥ Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας	ΑΜ				
1.2	Γενικός Συντονισμός έργου - Λειτουργία Γραφείου Διοίκησης έργου	ΑΜ				
1.3	Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων και μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)	ΑΜ				
1.4	Ποσοτικές / Ποιοτικές Έρευνες ικανοποίησης του κοινού	ΑΜ				
1.5	Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση και διοικητική υποστήριξη ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 2ου και 3ου επιπέδου	ΑΜ				
1.6	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης	ΑΜ				
1.7	Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία	ΑΜ				
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1 αριθμητικώς						
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1 ολογράφως						

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2 “Τεχνικές υποδομές Συστήματος Omni Channel και υποσυστημάτων” – ΕΝΤΥΠΟ Β

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 2, του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Β

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
2.1.1	Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Omni Channel - ΟC	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				
2.1.2	Σύστημα Contact Centre ΚΕΦ	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				
2.1.3	Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				
2.1.4	Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης	ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ				
2.2.1	Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων	ΑΜ					
2.2.2	Ψηφιακή πλατφόρμα κατάρτισης και εκπαίδευσης	ΑΜ					
2.2.3	Κυβερνοασφάλεια υποδομών	ΑΜ					
2.2.4	Διαδικτυακή πύλη, ψηφιακός βοηθός, εφαρμογή συναντήσεων πολιτών (ραντεβού), Υποστήριξη λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων, Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών (ραντεβού), Ψηφιακό Ραντεβού, Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ	ΑΜ					
2.3.1	Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής Δεδομένων	ΑΜ					
2.3.2	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	Ώρες					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Β αριθμητικώς							
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Β ολογράφως							

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φ.Π.Α.
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν επιτρέπονται αρνητικές εκπτώσεις. Τα ποσοστά μπορούν να δίδονται σε ακέραιες τιμές. Μηδενικά ποσοστά αμοιβής δεν γίνονται δεκτά (ως μηδενικό ποσοστό αμοιβής νοείται το 0,0%)

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3 “ Αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών - διασύνδεση” – ΕΝΤΥΠΟ Γ

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 3 του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Γ

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
3.1.	Υπηρεσίες Αυτοματοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών - Ανάπτυξη πλατφόρμας και διασύνδεση με mitos.gov.gr, taxisnet και όλα τα επιμέρους συστήματα της ΑΑΔΕ - τελωνείων	ΑΜ					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Γ αριθμητικώς							
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Γ ολογράφως							

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: “ Ενέργειες προβολής και δημοσιότητας ” – ΕΝΤΥΠΑ Δ

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 4, Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Δ1

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Ομάδα έργου διαχείρισης και υλοποίησης δράσεων επικοινωνίας (δημιουργικές εργασίες, παρακολούθηση Σχεδίου δράσεων, υλοποίηση εκδηλώσεων, Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο)	Α/Μ					
ΣΥΝΟΛΟ				,..... €,..... €,..... €

Σημείωση: Τα κόστη αφορούν στα παραδοτέα Π4.1.2, Π4.2.1.1, Π4.2.2, Π4.3.1, Π4.3.2, Π4.4.1.1, Π4.4.2, Π4.4.3, Π4.5.2

ΕΝΤΥΠΟ Δ2

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
3	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων (Παραδοτέο Π4.1.1)	45.000,00 €		$\alpha * (100\% - \beta)$		
ΣΥΝΟΛΟ				,..... €,..... €

Σημείωση: Τα κόστη αφορούν στο παραδοτέο Π4.1.1

ΕΝΤΥΠΟ Δ3*1

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [%] ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [%]
				ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΛΟ		
4	Κόστη παραγωγών έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών, υλοποίησης εκδηλώσεων πληροφόρησης,	Κατ' αποκοπή	1	1,71%	1,71%	1,71%	1,71%

	ενημέρωσης και προβολής (Παραδοτέο Π4.3.3) * ¹						
5	Προβολή σε Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης * ²	Κατ' αποκοπή	1	5,64%	5,64%	5,64%	5,64%
6	Προβολή σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης & διαδίκτυο (όπως youtube, google) * ³	Κατ' αποκοπή	1	2,25%	2,25%	2,25%	2,25%
7	Υλοποίηση Προωθητικών και άλλων ενεργειών (εκδηλώσεις, ημερίδες, κ.ά.) * ⁴	Κατ' αποκοπή	1	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%
ΣΥΝΟΛΟ					9,96%		9,96%

Επισημαίνεται ότι οι προϋπολογισμοί των υπηρεσιών του εντύπου Δ3 αφορούν σε δαπάνες που δεν υπόκεινται σε έκπτωση. Η Αναθέτουσα Αρχή ορίζει τα ως άνω ποσά ως τον απαιτούμενο προϋπολογισμό. Σε περίπτωση που απαιτηθεί από τις ανάγκες του έργου, είναι δυνατή η μεταφορά προϋπολογισμού για την ορθή υλοποίηση του πακέτου εργασίας.

*¹: Τα κόστη αφορούν στα παραδοτέα Π4.3.3, Π4.5.3

*²: Τα κόστη αφορούν στο παραδοτέο Π4.2.1.2

*³: Τα κόστη αφορούν στο παραδοτέο Π4.4.1.2

*⁴: Τα κόστη αφορούν στο παραδοτέο Π4.5.1

Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια που θα πραγματοποιείται στο πλαίσιο του παρόντος Πακέτου Εργασίας, θα υποβάλλεται από τον ανάδοχο αναλυτική πρόταση υλοποίησης η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά, την περιγραφή της ενέργειας, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, καθώς και τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας."

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ Δ - ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4

Συγκεντρωτικό Έντυπο Δ Οικονομικής Προσφοράς του Προσφέροντα για Πακέτο Εργασίας 4.

ΕΝΤΥΠΟ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΟΜΕΝΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΤΙΜΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΟΜΕΝΗ ΜΕ ΦΠΑ	ΤΙΜΗ
ΕΝΤΥΠΟ Δ1				
ΕΝΤΥΠΟ Δ2				
ΕΝΤΥΠΟ Δ3				

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4 αριθμητικώς		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4 ολογράφως		

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: “ Υπηρεσίες εξυπηρέτησης φορολογουμένων” – ΕΝΤΥΠΟ Ε

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Πακέτου Εργασίας 7 του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Ε1

Στον παρακάτω πίνακα υπολογίζεται η προσφερόμενη τιμή για το σύνολο των κλήσεων βάσει της προσφερόμενης τιμής εξυπηρέτησης.

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΖΗΤΟΥΜΕΝΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ	Προσφερόμενη τιμή λεπτού κλήσης (άνευ ΦΠΑ) (β)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Άνευ ΦΠΑ (γ)
5.1.1	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)	Τιμή ανά λεπτό εξυπηρέτησης (εργάσιμες ώρες)	12.012.000 λεπτά εξυπηρέτησης€€
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Ε1 αριθμητικώς					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Ε1 ολογράφως					

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Διευκρινίζεται ότι οι εν λόγω ποσότητες αφορούν στο σύνολο της υπηρεσίας, είναι **ενδεικτικές** και αποτελούν βάση για την υποβολή και αξιολόγηση της προσφοράς. Η τελική δαπάνη θα καθορίζεται απολογιστικά σε μηνιαία βάση, και μετά από έγκριση της Αναθέτουσας αφού έχει αξιολογηθεί η σκοπιμότητά τους, και θα καλυφθεί από το γενικό σύνολο του Πακέτου Εργασίας.
- Υπολογίζονται περίπου 12000 αιτήματα εξυπηρέτησης ημερησίως, καθημερινές Δευτέρα - Παρασκευή με μέσο χρόνο εξυπηρέτησης στα 4 λεπτά. Τα αιτήματα εξυπηρέτησης αφορούν σε εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις από και προς το Κ.Ε.Φ., κλήσεις μέσω IVR και οποιαδήποτε εξυπηρέτηση από εκπρόσωπο (voice ή text, κ.ά.).
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

ΕΝΤΥΠΟ Ε2:

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		Φ.Π.Α. (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
5.1.2	Μηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	ΑΜ					
5.2.1	Υπηρεσίες εξειδικευμένης - σύνθετης εξυπηρέτησης 2ου επιπέδου σε φοροτεχνικά θέματα.	ΑΜ					
5.3.1	Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ψηφιακών καναλιών	ΑΜ					
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Ε2 αριθμητικώς							

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Ε2 ολογράφωςΔιευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ Ε - ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5

Συγκεντρωτικό Έντυπο Ε Οικονομικής Προσφοράς του Προσφέροντα για Πακέτο Εργασίας 5.

ΕΝΤΥΠΟ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ
ΕΝΤΥΠΟ Ε1		
ΕΝΤΥΠΟ Ε2		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 αριθμητικώς		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΑΚΕΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 ολογράφως		

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΣΤ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΡΓΟΥ

Στο παρακάτω έντυπο αποτυπώνονται τα ποσά από το σύνολο των προηγούμενων εντύπων και θα προκύψει ένα συνολικό ποσό προσφοράς.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1 (συνολικό ποσό από έντυπο Α)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2 (συνολικό ποσό από έντυπο Β)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3 (συνολικό ποσό από έντυπο Γ)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4 (συνολικό ποσό από έντυπο Δ)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 (συνολικό ποσό από έντυπο Ε)		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ αριθμητικώς		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ ολογράφως		

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....
Σφραγίδα και Υπογραφή

ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ Ζ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ, ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΑΝΑ ΕΤΟΣ

Α/Α	Εφαρμογή / Έτοιμο Λογισμικό	1 ^ο έτος			2 ^ο έτος			3 ^ο έτος			4 ^ο έτος			5 ^ο έτος		
		Αξία Χωρίς Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]	Αξία Χωρίς Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]	Αξία Χωρίς Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]	Αξία Χωρίς Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]	Αξία Χωρίς Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ***															
	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**															

* Έτος: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης.

** Το ετήσιο ποσοστό συντήρησης, ως το πηλίκο της συνολικής ετήσιας αξίας συντήρησης προ Φ.Π.Α. προς το άθροισμα κόστους των Πακέτων Εργασίας 2 & 3 προ Φ.Π.Α. (συνολικά ποσά εντύπων Β και Γ)

*** Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Στο παρακάτω έντυπο αποτυπώνονται τα ποσά από το σύνολο των προηγούμενων εντύπων, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών συντήρησης, ενημερώσεων λογισμικού και αδειών χρήσης για 5 έτη.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1 (συνολικό ποσό από έντυπο Α)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2 (συνολικό ποσό από έντυπο Β)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3 (συνολικό ποσό από έντυπο Γ)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4 (συνολικό ποσό από έντυπο Δ)		
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5 (συνολικό ποσό από έντυπο Ε)		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ αριθμητικώς		
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ, ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΕΝΤΕ ΕΤΗ (συνολικό ποσό από έντυπο Ζ)		
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑΣ ΤΙΜΗΣ αριθμητικώς		

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Τεχνικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α2 – Διενέργειας Προμηθειών Συγχρηματοδοτούμενων Έργων
Λιοσίων 143-145 , Τ.Κ. 10445, Αθήνα

Εγγύησή μας υπ' αρ. ποσού **τριακοσίων πενήντα τεσσάρων χιλιάδων οκτακοσίων τριάντα οκτώ ευρώ και εβδομήντα ενός λεπτών (354.838,71 €)** 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

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ.....
(διεύθυνση), ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)....., ή

[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: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ

ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ», με

καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

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 πέντε(5) 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 2.4.5. 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)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Τεχνικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α2 – Διενέργειας Προμηθειών Συγχρηματοδοτούμενων Έργων
Λιοσίων 143-145 , Τ.Κ. 10445, 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

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση)

....., ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)..... , ή

[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 «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ», σύμφωνα με την (αριθμό/ ημερομηνία)..... Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την..... (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 κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης 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)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Τεχνικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α2 – Διενέργειας Προμηθειών Συγχρηματοδοτούμενων Έργων
Λιοσίων 143-145 , Τ.Κ. 10445, 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

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση)

....., ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)..... , ή

[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 χορήγηση ισόποσης προκαταβαλής δυνάμει της υπ' αρ..... Σύμβασης «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ», 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 πέντε (5) 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 κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης 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)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και Τεχνικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α2 – Διενέργειας Προμηθειών Συγχρηματοδοτούμενων Έργων
Λιοσίων 143-145 , Τ.Κ. 10445, 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

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ.

(διεύθυνση)..... , ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση)....., ή

[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 λειτουργία των ειδών της υπ' αρ. Σύμβασης «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ», 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 πέντε (5) 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 κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης 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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – Ρήτρα Ακεραιότητας

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 πραγματοποίησα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δικαίωμα 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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα Εμπιστευτικότητας και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

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 προσηθέντων / 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, φορητότητας, διόρθωσης, περιορισμού της επεξεργασίας, διαγραφής ή και εναντίωσης 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. 213-1410053/ ταχυδρομική διεύθυνση Πειραιώς 180-186 ΤΚ. 17778 Ταύρος Αττικής).

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 υποχρεώσεων 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 υποχρεώσεων 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 περιέχονται 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 ποσό τριακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (350.000,00€) για κάθε παραβίαση. Το σύνολο των ποινικών ρητρών αυτής της περίπτωσης δεν μπορεί να υπερβαίνει το δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας της σύμβασης, εκτός αν αιτιολογημένα η αναθέτουσα αρχή αποφασίσει άλλως. Η ΑΑΔΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (θα επισυναφθεί ως παράρτημα στη συναφθείσα σύμβαση)

(εφεξής Συμφωνία)

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» (άρθρο 4 στοιχ. 1 ΓΚΠΔ). Ενδεικτικά παραδείγματα προσωπικών δεδομένων αποτελούν: α) τα στοιχεία αναγνώρισης (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΔΤ κλπ), β) τα δεδομένα επικοινωνίας (ταχυδρομική

διεύθυνση, e-mail, τηλ. κλπ), γ) τα φορολογικά δεδομένα (ΑΦΜ, εισόδημα, φορολογικές δηλώσεις και πράξεις προσδιορισμού φόρου, χρέη κλπ), δ) τα τραπεζικά δεδομένα (αριθμοί και υπόλοιπα τραπεζικών λογαριασμών, δάνεια κλπ), ε) τα φυσικά χαρακτηριστικά, η οικογενειακή κατάσταση, τα δεδομένα εκπαίδευσης και κατάρτισης.

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, τον τρόπο και τα μέσα της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Εν προκειμένω υπεύθυνος επεξεργασίας είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (άρθρο 4 στοιχ. 7 ΓΚΠΔ).

Εκτελών την Επεξεργασία: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας (άρθρο 4 στοιχ. 8 ΓΚΠΔ).

Υποεκτελών την Επεξεργασία: 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	<ul style="list-style-type: none"> ○ Στοιχεία αναγνώρισης (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΔΤ, ΙΡ) ○ Στοιχεία επικοινωνίας (διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) ○ Δεδομένα ήχου και εικόνας
Συναλλασσόμενοι με ΑΑΔΕ	<ul style="list-style-type: none"> ○ Στοιχεία αναγνώρισης (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ, ΔΑΤ, Αριθμός Διαβατηρίου) ○ Στοιχεία επικοινωνίας (αριθμός τηλεφώνου, διεύθυνση κατοικίας, φορολογική έδρα, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) ○ Φορολογικά και τελωνειακά δεδομένα ○ Πληροφορίες για χρέη, τέλη, φόρους, πρόστιμα, εισοδήματα, ακίνητα, μισθώσεις ○ Στοιχεία σχετικά με πληρωμές, επιστροφές, ρυθμίσεις, συμψηφισμούς, καταγγελίες, αναγκαστικά μέτρα είσπραξης, πτωχεύσεις, ○ Δεδομένα ήχου και εικόνας

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.

- ο Για την Διαχείριση συμβάσεων και διενέργεια διαγωνισμών (προσυμβατικά στάδια)

Οι ΟΙ ως άνω επεξεργασίες λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια των εξής φάσεων του έργου:

- ο 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 ίδιου 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 υποχρεώσεών 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 υποχρεώσεών 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 δικαίω της Ένωσης ή το εθνικό δικαίω 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 Α.Α.Δ.Ε., συμπεριλαμβανομένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα και το αργότερο εντός 24 ωρών το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας της Α.Α.Δ.Ε. 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 Α.Α.Δ.Ε. 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 Α.Α.Δ.Ε. 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 Υπεύθυνου 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:

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):

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΧΙ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΝΟΝΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ ΤΑΑ

Στο πλαίσιο τήρησης των υποχρεώσεων σχετικά με την δημοσιότητα και την προβολή των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας απαιτούνται τα ακόλουθα όσον αφορά στο έργο με τίτλο «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149138):

Σηματοδότηση πληροφοριακού συστήματος Το Πληροφοριακό Σύστημα που πρόκειται να αναπτυχθεί στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου καθώς και οι εφαρμογές που συνδέονται με αυτό θα πρέπει να φέρουν την ακόλουθη οπτική ταυτότητα η οποία αποτελείται από το λογότυπο του Σχεδίου Ελλάδα 2.0 και το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τη δήλωση «Με τη Χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU» (σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον Οδηγό Επικοινωνίας Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού του Ταμείου Ανάκαμψης).



Η εν λόγω σηματοδότηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας πραγματοποιείται με την ανάρτηση του ηλεκτρονικού banner το οποίο θα πρέπει να εμφανίζεται στο ανωσέλιδο της χωρίς να απαιτείται η κύλιση της σελίδας προς τα κάτω.

Σηματοδότηση διαχειριστικών εγγράφων Η συγκεκριμένη οπτική ταυτότητα θα πρέπει να εμφανίζεται σε όλα τα έγγραφα και ιδίως στα εγχειρίδια χρήσης των διαχειριστών του συστήματος.

Ανάρτηση πινακίδας Ο ανάδοχος θα κατασκευάσει τρεις (3) πινακίδες σύμφωνα με αναφερόμενα στον Οδηγό Επικοινωνίας Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0

Οι πινακίδες θα κατασκευαστούν από ανθεκτικό υλικό, σε κατάλληλο μέγεθος και θα τοποθετηθούν σε σημείο ευδιάκριτο για το κοινό (θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή), όταν ξεκινήσει η φυσική υλοποίηση του έργου.

Η πινακίδα θα περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Τίτλος του έργου
- Σύντομη περιγραφή του έργου (προαιρετικά και εφόσον κρίνεται σκόπιμο)
- Φορέας Υλοποίησης
- Προϋπολογισμός του Έργου

- Χρηματοδότηση ΕΕ
- Οπτική Ταυτότητα του Ελλάδα 2.0
- Λογότυπο του Υπουργείου Ευθύνης.

Όλα τα banner επικοινωνιακής ταυτότητας είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα Ελλάδα 2.0 <https://greece20.gov.gr/epikoinwnia-dimosiotita/>