ΣΧΕΔΙΟ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

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/νση :

Ταχ. Κώδικας :

Πληροφορίες :

Τηλέφωνο :

E-Mail : aadeprocurement@aade.gr

Url : www.aade.gr

Αθήνα,

Αριθ. Πρωτ.:

ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

ΑΝΩ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ

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

«ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» με Κωδικό …….
ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΣΗΔΗΣ …….

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

Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διαγωνισμού για την ανάθεση Σύμβασης Διακήρυξη

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

Αναθέτουσα Αρχή: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Συνολικός Προϋπολογισμός: 6.012.930,11 €

ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑΣ ΔΑΠΑΝΗΣ (ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ):
Το σύνολο της προϋπολογισθείσας δαπάνης ανέρχεται σε έξι εκατομμύρια δώδεκα χιλιάδες εννιακόσια τριάντα ευρώ και έντεκα λεπτά 6.012.930,11 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (4.849.137,18 € + 1.163.792,93 € Φ.Π.Α.).
[αξία αρχικής σύμβασης συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24%: 4.625.330,85 € (=3.730.105,52 € + 895.225,33 € Φ.Π.Α.24 %) πλέον δικαιώματος προαίρεσης συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24%: 1.387.599,26 € (=1.119.031,66 € + 268.567,60 € Φ.Π.Α. 24%)].

1. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:
Για την υλοποίηση του έργου απαιτείται ποσό ύψους τεσσάρων εκατομμυρίων εξακοσίων είκοσι πέντε χιλιάδων τριακοσίων τριάντα ευρώ και ογδόντα πέντε λεπτών 4.625.330,85 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (3.730.105,52 € + 895.225,33 € Φ.Π.Α.). Η εν λόγω δαπάνη θα αντιμετωπιστεί με χρηματοδότηση από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΤΑΑ) και θα επιβαρύνει τη ΣΑΤΑ 051 (ενάριθμός 2022ΤΑ05100013),

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

πράξη με τίτλο: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» και κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5149138».

2. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ:

Το συνολικό κόστος για τη συντήρηση συνολικά για τα πέντε (5) έτη μετά το πέρας της εγγυητικής περιόδου δεν θα υπερβαίνει το 30% του προϋπολογισμού της αρχικής σύμβασης, ήτοι το ποσό του ενός εκατομμυρίου τριακοσίων ογδόντα επτά χιλιάδων πεντακοσίων ενενήντα εννιά ευρώ και είκοσι έξι λεπτών (1.387.599,26 €) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 % (1.119.031,66 € + 268.567,60 € Φ.Π.Α.).

Το δικαίωμα προαίρεσης δύναται να χρηματοδοτηθεί από οποιαδήποτε άλλη πηγή.

*Ημ/νία **Έναρξης** Υποβολής Προσφορών:……,ημέρα ....., ώρα 15:00 μ.μ.*
*Ημ/νία **Λήξης** Υποβολής Προσφορών: ……,ημέρα ....., ώρα 15:00 μ.μ.*
*Ημ/νία **Αποσφράγισης** Προσφορών: ……, ημέρα ....., ώρα 11:00 π.μ.*

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

Αναλυτικό τεύχος

της υπ΄ αριθμ. 2022/S ..... προκήρυξης

Ανοιχτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για την ανάθεση Σύμβασης για την υλοποίηση του συγχρηματοδοτούμενου πληροφοριακού συστήματος με τίτλο «Βελτίωση και επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» με εκτιμώμενη συνολική αξία σύμβασης (διακήρυξης) 6.012.930,11 € (έξι εκατομμυρίων δώδεκα χιλιάδων εννιακοσίων τριάντα ευρώ και έντεκα λεπτών) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 4.849.137,18 € πλέον ΦΠΑ 24% ύψους: 1.163.792,93 €).

Εκτιμώμενη αξία αρχικής σύμβασης: 3.730.105,52 € πλέον ΦΠΑ 895.225,33 €.

Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης πέντε (5) ετών μετά το πέρας της εγγυητικής περιόδου: 1.119.031,66 € πλέον Φ.Π.Α. 268.567,60 €.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ 4

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 9

1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ 9
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ 10
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 10
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ 12
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ 16
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ 16
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ 17

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ 18

2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ 18
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης 18
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης 18
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων 18
2.1.4 Γλώσσα 19
2.1.5 Εγγυήσεις 19
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων 20
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ 21
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής 21
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής 22
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού 23
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας 28
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια 28
2.2.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα 29
2.2.6.1 Επαγγελματική Ικανότητα 29
2.2.6.2 Ομάδα Έργου 29
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης 32
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία 32
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής 33
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών 34
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα 35
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ 44
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης 44
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών 50
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 51
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών 51
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών 51
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» 54
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής 54
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά 55
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών 56
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών 56
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών 57

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 59

3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 59
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ 61
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 63
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ 64
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ 67

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 69

4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ, ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ) 69
4.2 ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ 70
4.3 ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 70
4.4 ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ 71
4.5 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ 72
4.5.1. Δικαιώματα προαίρεσης 72
4.6 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 72

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 74

5.1 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ 74
5.2 ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ 75
5.3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ 77
5.4 ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ 77

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ....79

6.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 79
6.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 79
6.3 ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 80
6.4 ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 81
6.5 ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ 81
6.6 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ- ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ 81

7. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ 82

8. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ 84

8.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ 84
8.1.1 Είδος διαδικασίας 84
8.1.2 Χρηματοδότηση της σύμβασης 84
8.2 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ 84
8.3 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ 86
8.3.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ 86
8.3.1.1 Συνοπτική παρουσίαση του φορέα υλοποίησης (Α.Α.Δ.Ε.) 86
8.3.1.2 Συνοπτική παρουσίαση συμφωνίας επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – SLA) της Α.Α.Δ.Ε. με τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. 87
8.3.1.3 Συνοπτική Περιγραφή Διακυβέρνησης του Έργου (Όργανα και επιτροπές) 88
8.3.1.4 Συνοπτική παρουσίαση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) 89
8.3.1.5 Συνοπτική παρουσίαση του φορέα χρηματοδότησης 90
8.3.2 Υφιστάμενη Λειτουργία Κ.Ε.Φ. - Επιχειρησιακό περιβάλλον του Έργου 91
8.3.2.1 Θεματολογία εξυπηρέτησης 94
8.3.2.2 Επίπεδα εξυπηρέτησης και ρόλοι 95
8.3.2.3 Στατιστικά στοιχεία λειτουργίας 95
8.3.2.4 Υφιστάμενη Αρχιτεκτονική 98
8.4 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ 102
8.4.1 Αναγκαιότητα και σκοπός του έργου 102
8.4.2 Νομικό & Κανονιστικό Πλαίσιο 102
8.4.3 Ενδεικτική αρχιτεκτονική της Λύσης 103
8.4.4 Περιβάλλον ανάπτυξης και εγκατάστασης της Λύσης 104
8.4.5 Δυνατότητα Προμήθειας Έτοιμου Λογισμικού 107
8.4.6 Υπολογιστικά Περιβάλλοντα Έργου 107
8.4.7 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά συστημάτων και εφαρμογών Λύσης 108
8.4.7.1 Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center 108
8.4.7.2 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) 116
8.4.7.3 Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης 122
8.4.7.4 Σύστημα υλοποίησης και παροχής διεπαφών και Διαλειτουργικότητα 123
8.4.7.5 Εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών (Ραντεβού) 130
8.4.7.6 Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών και παραμέτρων της Λύσης 133

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.4.7.7 Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών 140
8.4.8 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών 143
8.4.8.1 Συμβατότητα με το G-Cloud 143
8.4.8.2 Απαιτήσεις Ασφάλειας 143
8.4.8.3 Πολυγλωσσία 146
8.4.8.4 Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρηστικότητας Υπηρεσιών 147
8.4.8.5 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος – Προσβασιμότητα 148
8.4.8.6 Διασφάλιση της προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρία 150
8.4.8.7 Τεκμηρίωση λογισμικού εφαρμογών και σχήματος της βάσης δεδομένων και διάθεση πηγαίου κώδικα151
8.4.8.8 Ανοιχτά Πρότυπα και Δεδομένα 152
8.4.8.9 Άδειες Λογισμικού 152
8.5 ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 153
8.5.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης 153
8.5.1.1 Σχεδιασμός και οργάνωση της δράσης κατάρτισης 154
8.5.1.2 Αναπαραγωγή και διανομή εκπαιδευτικού υλικού 155
8.5.1.3 Παροχή απαραίτητων υποδομών και μέσων 156
8.5.1.4 Εκπαίδευση σε επιλεγμένη ομάδα Διαχειριστών 156
8.5.1.5 Εκπαίδευση χειριστών λύσης 157
8.5.1.6 Εκπαίδευση εκπαιδευτών της Α.Α.Δ.Ε. 157
8.5.1.7 Παροχή εκπαιδεύσεων κατά την παραγωγική λειτουργία 157
8.5.2 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαχείρισης διαδικασιών, δεδομένων και προσωπικών δεδομένων (GDPR) 157
8.5.2.1 Προσδιορισμός διαδικασιών συμμόρφωσης 157
8.5.2.2 Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα προστασίας δεδομένων 157
8.5.3 Υπηρεσίες Αναδιάρθρωσής Οργανωτικού μοντέλου και μοντέλου διαδικασιών 158
8.5.3.1 Προσδιορισμός οργανωτικού μοντέλου 158
8.5.3.2 Ανάλυση και επαναπροσδιορισμός διαδικασιών 158
8.5.3.3 Προσδιορισμός μεθόδων μέτρησης απόδοσης διαδικασιών (KPIs) 158
8.5.4 Υπηρεσίες μετάπτωσης, ελέγχου καλής λειτουργίας και Πιλοτικής Λειτουργίας (λύση προς παράδοση) 158
8.5.4.1 Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων υφιστάμενων υποσυστημάτων 158
8.5.4.2 Υπηρεσίες ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας 159
8.5.5 Υπηρεσίες εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης 160
8.5.5.1 Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» 160
8.5.5.2 Περίοδος και κόστος Συντήρησης 160
8.5.5.3 Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης 161
8.5.5.4 Πλαίσιο και υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης 164
8.5.5.5 Πλαίσιο εγγυημένου επιπέδου διαθεσιμότητας συστήματος 166
8.5.6 Υπηρεσίες σχεδιασμού και συντονισμού ενεργειών δημοσιότητας 168
8.6 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ 168
8.7 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ 179
8.7.1 Γενικά 179
8.7.2 Σχέδιο και σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας 180
8.7.2.1 Διασφάλιση Ποιότητας 180
8.7.3 Σχέδιο και σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων 180
8.7.4 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου 181
8.7.5 Στελέχη της Ομάδας Έργου 182
8.7.6 Οργάνωση του Έργου 183
8.7.6.1 Πιστοποίηση ολοκλήρωσης φάσεων του Έργου 183
8.7.6.2 Παραλαβή του έργου 184
8.7.7 Ρήτρες Εμπιστευτικότητας 184
8.7.8 Χρήση υπεργολάβων επεξεργασίας 185
8.7.9 Τόπος Υλοποίησης και Παράδοση Έργου 186

9. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ 187

9.1 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΥΣΗΣ 187
9.1.1 Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center 187
9.1.2 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) 219
9.1.3 Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης 235
9.1.4 Σύστημα Διαχείρισης και παροχής διεπαφών και Διαλειτουργικότητα 238

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

9.1.5 Εφαρμογή Διαχείρισης συναντήσεων πολιτών (Ραντεβού) ... *244*
9.1.6 Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών και παραμέτρων της λύσης ... *251*
9.1.7 Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών ... *264*
9.2 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ... 271
9.2.1 Συμβατότητα με το G-Cloud ... *271*
9.2.2 Προδιαγραφές Ασφάλειας και Προστασίας Ιδιωτικότητας ... *271*
9.2.3 Πολυγλωσσία ... *272*
9.2.4 Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρηστικότητας Υπηρεσιών ... *272*
9.2.5 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος – Προσβασιμότητα ... *272*
9.2.6 Διασφάλιση της προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρία ... *272*
9.2.7 Τεκμηρίωση λογισμικού εφαρμογών και σχήματος της βάσης δεδομένων και διάθεση πηγαίου κώδικα 272
9.2.8 Ανοιχτά Πρότυπα και Δεδομένα ... *273*
9.2.9 Άδειες Λογισμικού ... *273*
9.3 ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ... 273
9.3.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης ... *273*
9.3.2 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαχείρισης διαδικασιών, δεδομένων και προσωπικών δεδομένων (GDPR) 274
9.3.3 Υπηρεσίες Αναδιάρθρωσής Οργανωτικού μοντέλου και μοντέλου διαδικασιών ... *274*
9.3.4 Υπηρεσίες μετάπτωσης, ελέγχου καλής λειτουργίας και Πιλοτικής Λειτουργίας (λύση προς παράδοση) ... *274*
9.3.5 Υπηρεσίες εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης ... *274*
9.3.6 Υπηρεσίες σχεδιασμού και συντονισμού ενεργειών δημοσιότητας ... *274*
9.4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ ... 275
9.4.1 Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου ... *275*
9.4.2 Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του έργου ... *275*
9.4.3 Προσόντα και πείρα των μελών της Ομάδας έργου ... *275*
9.5 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ... 275
9.5.1 Αρχιτεκτονική-Περιβάλλον φιλοξενίας του συστήματος ... *281*
9.5.2 Δυνατότητα προμήθειας έτοιμου λογισμικού ... *285*
9.5.3 Περιβάλλον Ανάπτυξης και Δοκιμών ... *285*

10. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ (ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ) ... 287

11. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV - ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ... 288

1. Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού ... *288*
2. Υπηρεσίες (πλην εκπαίδευσης και ενεργειών δημοσιότητας) ... *289*
3. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης ... *290*
4. Υπηρεσίες ενεργειών δημοσιότητας (Π4.4, Π5.8) ... *290*
*5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης Ανά Έτος** ... *290*
6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς ... *291*

12. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V- ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ ... 293

13. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI - ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ... 295

14. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ... 296

15. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ON-PREMISE ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ..304

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (MICROSOFT AZURE) ... 309

16. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ X – ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ... 313

17. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ... 325

18. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ... 327

19. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XIII – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ Ε.Ε. ΛΟΓΩ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΗΣ ΡΩΣΙΑΣ ΠΟΥ ΑΠΟΣΤΑΘΕΡΟΠΟΙΟΥΝ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΥΚΡΑΝΙΑ ... 329

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997073525
Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης[1]	
Ταχυδρομική διεύθυνση	
Πόλη	ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	Τ.Κ. 10563
Χώρα[2]	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS[3]	EL303 Κεντρικός Τομέας Αθηνών
Τηλέφωνο	213-1624289
Φαξ	
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	aadeprocurement@aade.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες[4]	
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.aade.gr
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)[5]	www.aade.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής (Α.Α.)

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

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

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

Στοιχεία Επικοινωνίας

---

1 Άρθρο 53 παρ. 2 περ. α του ν. 4412/2016

2 Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

3 Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

4 Συμπληρώνεται το όνομα, η διεύθυνση, ο αριθμός τηλεφώνου η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) της υπηρεσίας που διενεργεί τον διαγωνισμό, καθώς και ο αρμόδιος υπάλληλος της υπηρεσίας αυτής, άρθρο 53 παρ. 2 περ. γ του ν. 4412/2016

5 Εφόσον υπάρχει και για συμβάσεις άνω των ορίων

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL): www.aade.gr.

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Το έργο θα υλοποιηθεί με τη διαδικασία σύναψης Δημόσιας Σύμβασης Υπηρεσιών, μετά από τη διενέργεια διεθνούς ανοικτού διαγωνισμού. Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία κατά το άρθρο 27 του ν. 4412/16.

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.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

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 (Με ΑΔΑ: 9ΤΩ8Η-15Σ) και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ: 5149138.

Το δικαίωμα προαίρεσης δύναται να χρηματοδοτηθεί από τον Τακτικό Προϋπολογισμό της ΑΑΔΕ των επομένων ετών.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της Σύμβασης είναι η βελτίωση των υπηρεσιών πληροφόρησης και η αποτελεσματική υποστήριξη των συναλλασσόμενων με τις υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) μέσω της προμήθειας, εγκατάστασης, παραμετροποίησης και παροχής εγγύησης «καλής λειτουργίας» ενός συνόλου πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων, καθώς επίσης και παροχής συναφών υπηρεσιών 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 της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και των φορέων.

Ως γνώμονας για το σχεδιασμό του Νέου Κ.Ε.Φ. είναι η εξασφάλιση δυναμικού και εύκολου τρόπου μελλοντικής τροποποίησής του ή επέκτασης της λειτουργικότητάς του μέσω νέων βελτιωμένων

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

μηχανογραφικών εργαλείων. Η αρχιτεκτονική λύση που τελικά θα υιοθετηθεί θα δίνει τη δυνατότητα μοντελοποίησης του νέου ΟΠΣ του Κ.Ε.Φ. ως μια ενιαία κεντρική μηχανογραφική υποδομή πυρήνα 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 ΟΠΣ 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.).

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV): [6]

- 48000000-8 - Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
- 72222300-0 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών
- 80000000-4 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης
- 79400000-8: Υπηρεσίες παροχής γενικών επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης
- 79340000-9: Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ
- 72212211-1: Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για διασυνδεσιμότητα πλατφορμών.

Η εκτιμώμενη αξία της Αρχικής Σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 4.625.330,85 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 % (προϋπολογισμός χωρίς Φ.Π.Α.: 3.730.105,52 €, πλέον Φ.Π.Α.: 895.225,33 €).

Επιπλέον, προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης συντήρησης έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το έξι τοις εκατό (6%) της εκτιμώμενης αξίας της Αρχικής Σύμβασης):

- Μέγιστο Ετήσιο Κόστος Συντήρησης : 277.519,85 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (223.806,33 € + 53.713,52 € Φ.Π.Α.).
- Συνολικό Μέγιστο Κόστος Συντήρησης για τα 5 (πέντε) έτη: 1.387.599,26 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (1.119.031,66 € + 268.567,60 € Φ.Π.Α.).

Η σύμβαση συντήρησης δύναται να ανανεώνεται σε ετήσια βάση και για περίοδο έως και πέντε έτη. Το ύψος του ετήσιου κόστους συντήρησης δεν θα υπερβαίνει το ετήσιο κόστος συντήρησης της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου.

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 συντήρησης. 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.

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλουν στην οικονομική τους προσφορά το κόστος Συντήρησης για κάθε έτος κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στα Παραρτήματα Ι και IV της διακήρυξης.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης αναλύεται ως εξής:

	Προϋπολογισμός Αρχικής σύμβασης	**Δικαίωμα προαίρεσης Συντήρησης (5 έτη)**	**Σύνολο**
Αξία χωρίς ΦΠΑ	€ 3.730.105,52	€ 1.119.031,66	€ 4.849.137,18

[6] Σύμφωνα με τον ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΚ) αριθ. 213/2008 ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 28ης Νοεμβρίου 2007, όπως ισχύει

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

ΦΠΑ 24%	€ 895.225,33	€ 268.567,60	€ 1.163.792,93
Αξία με ΦΠΑ	€ 4.625.330,85	€ 1.387.599,26	**€ 6.012.930,11**

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

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δεκαεννιά (19) μήνες και η προαίρεση συντήρησης αφορά σε διάστημα πέντε ετών μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η διάρκεια της οποίας θα είναι κατ` ελάχιστον δύο (2) έτη.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στα Παραρτήματα Ι και ΙΙ της παρούσας διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής[7], η οποία εκτιμάται βάσει κριτηρίων που συνδέονται με το αντικείμενο της συγκεκριμένης σύμβασης και αναλύονται στην παράγραφο 2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης της παρούσης.

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[8]:

- του Κανονισμού (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)
- του Κανονισμού (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, Ευρατόμ) αριθ. 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (L 193/1)
- της υπ' αριθμ. 2021/0159/17.06.2021 Πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εκτελεστική Απόφαση του Συμβουλίου για την έγκριση της αξιολόγησης του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ελλάδας (στο εξής το «Σ.Α.Α.»)
- της από 13 Ιουλίου 2021 εκτελεστικής απόφασης του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 10152/21, ST 10152/21 ADD 1)
- του ν. 4772/2021 «Διενέργεια Γενικών Απογραφών έτους 2021 από την Ελληνική Στατιστική Αρχή, επείγουσες ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας του κορονοϊού COVID- 19, επείγουσες δημοσιονομικές και φορολογικές ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 17/Α/05-02-2021)

[7] Η οποία εκτιμάται βάσει κριτηρίων που συνδέονται με το αντικείμενο της συγκεκριμένης σύμβασης πρβλ άρθρο 86 ν. 4412/2016

[8] Η αναθέτουσα αρχή προσαρμόζει την παρ. 1.4 και τους όρους της διακήρυξης με βάση το αντικείμενο της σύμβασης και την κείμενη νομοθεσία, όπως ισχύει κατά την έναρξη της διαδικασίας ανάθεσης. Σε περίπτωση νομοθετικών μεταβολών και έως την επικαιροποίηση του παρόντος υποδείγματος από την Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. οι αναθέτουσες αρχές έχουν την ευθύνη αντίστοιχης προσαρμογής των εν λόγω όρων.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- του ν. 4820/2021 «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ 130/Α/23-07-2021) και ιδίως το άρθρο 189 περί ορισμού της Επιτροπής Δημοσιονομικού Ελέγχου ως αρμόδιας για τον έλεγχο του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας
- του ν. 4822/2021 «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (ΦΕΚ 135/Α/02-08-2021)
- των Α. 270 έως και Α.281 του Ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 207/Α/27-10-2020) και ιδίως το Α.272 για την σύσταση στο Υπουργείο Οικονομικών της αυτοτελούς Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης
- του ν. 4413/2016 «Ανάθεση και εκτέλεση συμβάσεων παραχώρησης Εναρμόνιση με την Οδηγία 2014/23/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με την ανάθεση συμβάσεων παραχώρησης (ΕΕ L 94/1/28.3.2014) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 148/Α/08-08-2016)
- του ν. 3389/2005 «Συμπράξεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα» (ΦΕΚ 232/Α/ 22-09-2005)
- της υπ' αρ. 134453/23-12-2015 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Οικονομικών «Ρυθμίσεις για τις πληρωμές των δαπανών του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων - ΠΔΕ» (ΦΕΚ 2857/Β/28-12-2015), όπως εκάστοτε ισχύει
- της υπ' αρ. 35259/24-03-2021 κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Σύσταση και Λειτουργία Λογαριασμού για την εθνική χρηματοδότηση των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης» (ΦΕΚ 1197/Β/29-03-2021)
- της υπ' αριθμ. 119126ΕΞ2021/29.09.2021 (ΦΕΚ 4498/Β/29-09-2021) απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών περί καθορισμού του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας
- της υπ' αριθμ. 119138 ΕΞ 2021/29-09-2021 (ΦΕΚ 4499/Β/30-09-2021), με θέμα «Συμπλήρωση και εξειδίκευση των Αρμοδιοτήτων της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης του Υπουργείου Οικονομικών»
- του εγκεκριμένου Εγχειρίδιου Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Απόφαση Υπ. Οικονομικών με Αρ. Πρωτ: 120141ΕΞ2021 / ΥΠΟΙΚ 30-09-2021 - ΑΔΑ: 6ΝΞ3Η-ΨΘ0), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αρ. 52415 ΕΞ 2022 Απόφαση του Αναπληρωτή Υπ. Οικονομικών (ΦΕΚ 1927/Β/19-04-2022)
- της με Αρ. 166278 Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών – Υποδομών και Μεταφορών – Επικρατείας "Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν στην ανάθεση των δημοσίων συμβάσεων έργων, μελετών και παροχής τεχνικών και λοιπών συναφών επιστημονικών υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)" (ΦΕΚ 2813/Β/30-06-2021)
- της αριθμ. 76928 Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (ΦΕΚ 3075/Β/13-07-2021)
- του ν. 3213/2003 "Δήλωση και έλεγχος περιουσιακής κατάστασης βουλευτών, δημόσιων λειτουργών και υπαλλήλων, ιδιοκτητών μέσων μαζικής ενημέρωσης και άλλων κατηγοριών προσώπων." (ΦΕΚ 309/Α/31-12-2003), όπως τούτος τροποποιήθηκε και ισχύει
- του ν. 4912/2022 Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις του Υπουργείου Δικαιοσύνης" (ΦΕΚ 59/Α/17-03-2022)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- της με αριθμ. 3/2018 Γνωμοδότησης του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους
- του από 13-07-2018 εντύπου της ΕΑΔΔΗΣΥ με θέμα: «ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟ ΚΑΤΑ ΤΟΝ Ν.4412/2016»
- του Α.1, παρ. 2.1 του ΠΔ 81 "Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων." (ΦΕΚ 119/Α/08-07-2019)
- του Α.39 του Ν. 4578/2018 «Μείωση ασφαλιστικών εισφορών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 200/Α/03-12-2018)
- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
- του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37
- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων…»
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «*Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο 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»*[9], 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»*[10]
- του ν. 3310/2005 «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων» (ΦΕΚ 30/Α/14-02-2005) σε συνδυασμό με την υπ' αρ. 1108437/2565/ΔΟΣ/15.11.2005 απόφαση του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Καθορισμός χωρών στις οποίες λειτουργούν εξωχώριες εταιρίες» (1590/Β/16-11-2005)

---

[9] Η υποχρέωση ονομαστικοποίησης μετοχών εταιρειών που συνάπτουν δημόσιες συμβάσεις, απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 8 του ν. 3310/2005, σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων εκτιμώμενης αξίας ανώτερης του ενός εκατομμυρίου ευρώ (1.000.000,00 €)

[10] Επισημαίνεται ότι, όπως προβλέπεται στο αρ. 65 του ν. 4172/2013, οι σχετικές υπουργικές αποφάσεις εκδίδονται κάθε έτος. Πρβλ. τις με αριθμ.1024/2018 (Β 542) & ΠΟΛ1173/2017 (Β 4049) σχετικές αποφάσεις του Υπουργού Οικονομικών.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- του π.δ. 39/2017 (Α’ 64) *«Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.»*
- *της υπ'* αριθμ. *57654/22.05.2017 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα : “Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)” (Β’ 1781)*
- της υπ΄αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β΄2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα *«Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)*»
- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β’ 2425/18.06.2020) *«Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α΄44)*
- της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β’ 2338/02.06.2020) *«Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»*
- του ν. 3419/2005 (Α’ 297) *«Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»*
- *του ν.* 4635*/2019 (Α’167) « Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.*
- του ν. 4270/2014 (Α’ 143) *«Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»*
- του 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 “Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα”, (ΦΕΚ 25/Α/04-03-1993), όπως τούτος τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4481/2017 (ΦΕΚ 100/Α/2017)
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) OJ L 119

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- 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»*

- 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

- του Ν.4389/2016 (Α' 94) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει και ειδικότερα του άρθρου 7, της οικείας παραγράφου του άρθρου 9, της παραγράφου 1 και 5, του άρθρου 14 και του άρθρου 41 του Κεφαλαίου Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων».

- της υπ'αριθμ. πρωτ. 144844 ΕΞ 2022/06-10 Απόφαση Ένταξης του έργου με τίτλο «Βελτίωση και επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (ΚΕΦ) της ΑΑΔΕ» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5149138) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΑΔΑ:9ΤΩ8Η-15Σ)

- της υπ' αριθμ. πρωτ. 96774/10-10-2022 Απόφασης Ένταξης του έργου «Βελτίωση και επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (ΚΕΦ) της ΑΑΔΕ» στο ΠΔΕ 2022 (ΑΔΑ: 6ΧΩΦ46ΜΤΛΡ-8ΦΣ)

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

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

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr) την **../../2022**, ημέρα ..... και ώρα ΧΧ:ΧΧ.

1.6 Δημοσιότητα

Α. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

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

Προκαταρκτική Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις ……/……/…….. στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. *[συμπληρώνεται στην περίπτωση δημοσίευσης προκαταρκτικής προκήρυξης και εφόσον είναι γνωστός ο αριθμός και η ημερομηνία δημοσίευσης]*.

Β. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε *[ή θα καταχωρηθεί]* στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : www.....gr στη διαδρομή: …… ►……. ►…….., στις …../…../…….. *[συμπληρώνεται αναλόγως κατά περίπτωση]*

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, σύμφωνα με τον ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

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

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης[11] είναι τα ακόλουθα:

1. η με αρ. ……. Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ.....), όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
3. η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της
4. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά
5. [……..][12]
6. το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της.

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο οκτώ (8) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr). Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινήσεων που είτε υποβάλλονται με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

---

[11] Ως «έγγραφο διαδικασίας σύναψης της σύμβασης» ή «έγγραφο της σύμβασης», κατά την έννοια της περ. 14 της παρ.1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016 νοείται κάθε έγγραφο το οποίο παρέχει ή στο οποίο παραπέμπει η Α.Α. με σκοπό να περιγράψει ή να προσδιορίσει στοιχεία της σύμβασης ή της διαδικασίας ανάθεσης, συμπεριλαμβανομένης της προκήρυξης σύμβασης του άρθρου 63, της προκαταρκτικής προκήρυξης του άρθρου 62, αν χρησιμοποιείται ως μέσο προκήρυξης του διαγωνισμού, των τεχνικών προδιαγραφών, του περιγραφικού εγγράφου, των προτεινόμενων όρων της σύμβασης, των υποδειγμάτων για την προσκόμιση των εγγράφων από τους υποψηφίους και τους προσφέροντες, των πληροφοριών σχετικά με τις γενικές και ειδικές υποχρεώσεις και τυχόν πρόσθετων εγγράφων. Επίσης, στην έννοια αυτή περιλαμβάνονται και η διακήρυξη στην οποία αναφέρονται όλοι οι ειδικοί και γενικοί όροι σύναψης και εκτέλεσης της σύμβασης, το Ενιαίο Ευρωπαϊκό Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), οι συμπληρωματικές πληροφορίες που παρέχει η αναθέτουσα αρχή δυνάμει της παρ. 2 του άρθρου 67 και της παρ. 2 του άρθρου 297, το σχέδιο της σύμβασης μετά των παραρτημάτων αυτής και η τεχνική συγγραφή υποχρεώσεων που περιλαμβάνει και τις εφαρμοστέες τεχνικές προδιαγραφές

[12] Συμπληρώνονται τυχόν άλλα έγγραφα σύμβασης ή τεύχη που η Α.Α. κρίνει αναγκαία με σκοπό να περιγράψει ή να προσδιορίσει στοιχεία της σύμβασης ή της διαδικασίας ανάθεσης.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

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

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

Τροποποίηση των όρων της διαγωνιστικής διαδικασίας (πχ αλλαγή/μετάθεση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών καθώς και σημαντικές αλλαγές των εγγράφων της σύμβασης, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο) δημοσιεύεται στην ΕΕΕΕ (με το τυποποιημένο έντυπο «Διορθωτικό»[13]) και στο ΚΗΜΔΗΣ [14].

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[15] 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[16].

Κάθε μορφής επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα[17].

2.1.5 Εγγυήσεις[18]

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2Εγγύηση συμμετοχής και 4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής, καλής λειτουργίας) εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β΄ και γ΄ της παρ. 1 του

---

13 Πρβλ οδηγίες για τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου 14 «Διορθωτικό» στην ιστοσελίδα του simap https://simap.ted.europa.eu/documents/10184/166101/Instructions+for+the+use+of+F14_EL.pdf/0bdd2252-323d-44d1-97d5-0babe74629f4

14 Πρβλ έγγραφο ΕΑΑΔΗΣΥ με α.π. 4121/30-07-2020 « Διευκρινίσεις ως προς την τήρηση των διατυπώσεων δημοσιότητας στη διαγωνιστική διαδικασία σε περίπτωση τροποποίησης όρων της διακήρυξης» (ΑΔΑ: ΩΡΗ9ΟΞΤΒ-2ΧΖ)

15 Πρβλ. άρθρο 80 παρ. 10 ν. 4412/2016

16 Άρθρο 92, παρ.4 του ν. 4412/2016

17 Με την επιφύλαξη της εν όλω ή εν μέρει σύνταξης των εγγράφων σε άλλη γλώσσα

18 Άρθρο 72 ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α΄13)[19], που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέρη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού[20]. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

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

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης[21].

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

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

Στο Παράρτημα XI της παρούσας, γίνεται αναφορά στην συμμόρφωση με τον κανονισμό ΕΕ/2016/679 και τον ν. 4624/2019 (Α 137), καθώς και στην εμπιστευτικότητα-εχεμύθεια που οφείλει να τηρεί ο ανάδοχος αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα. Επιπλέον γίνεται αναφορά στις ρήτρες μη τήρησης των αναφερόμενων του Παραρτήματος XI.

---

[19] Πρβλ. άρθρο 120 Ν.4512/2018 (ΦΕΚ Α΄ 5/17.1.2017), καθώς και άρθρο 15 παρ.1 Ν.4541/2018 (ΦΕΚ Α΄ 93/31.5.2018)

[20] 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 της 30 Δεκεμβρίου 1926/3 Ιανουαρίου 1927 ("Περί συστάσεως και αποδόσεως παρακαταθηκών και καταθέσεων παρά τω Ταμείω Παρακαταθηκών και Δανείων"). Πρβλ. το με αρ. πρωτ. 2756/23-5-2017 έγγραφο της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. (ΑΔΑ: 7ΝΣΡΟΞΤΒ-975).

[21] Παρ. 12 άρθρου 72 ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[22], στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7[23] 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[24].

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 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[25].

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

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

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

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

---

22 Βλ. σχετικά με ΣΔΣ www.wto.org

23 Σύμφωνα με το ισχύον κείμενο της ΣΔΣ, τα σχετικά παραρτήματα που αναφέρονται στο άρθρο 25 αντιστοιχούν πλέον στα 1, 2, 4, 5, 6 και 7.

24 Επισημαίνεται ότι απαγορεύεται η συμμετοχή εξωχώριας εταιρείας 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΄ και β΄της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005.

25 Πρβλ. σχετικά, σελ. 8 της Ανακοίνωσης της Επιτροπής C (2019) 5494 final «Κατευθυντήριες γραμμές για τη συμμετοχή προσφερόντων και αγαθών από τρίτες χώρες στην αγορά δημοσίων συμβάσεων της ΕΕ».

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον[26].

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[27]

2.2.2.1 Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής[28] 2% της αρχικής σύμβασης χωρίς ΦΠΑ και χωρίς το δικαίωμα προαίρεσης, ήτοι ποσού εβδομήντα τεσσάρων χιλιάδων εξακοσίων δύο ευρώ και έντεκα λεπτών (74.602,11 €)[29].

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 VII: 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 Χρόνος ισχύος των προσφορών της παρούσας, ήτοι μέχρι ....., 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 παράγραφο 3.1 **Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών** 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.

---

26 Άρθρο 19 ν. 4412/2016

27 Παρ. 1 ,2, 3 και 12 του άρθρου 72 του ν.4412/2016.

28 Σε περίπτωση υποβολής προσφοράς για ένα ή περισσότερα τμήματα της σύμβασης, το ύψος της εγγύησης συμμετοχής υπολογίζεται επί της εκτιμώμενης αξίας, του/των προσφερομένου/ων τμήματος/τμημάτων (β' εδ. παρ. 1 άρθρου 72 ν. 4412/2016).).

29 Το ποσοστό της εγγύησης συμμετοχής δεν μπορεί να υπερβαίνει το 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, με ανάλογη στρογγυλοποίηση.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016[30].

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 Λόγοι αποκλεισμού έως 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία γ) δεν προσκομίσει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παράγραφοι 2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής και 3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου), 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[31], 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 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου και 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία 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 Λόγοι αποκλεισμού ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού[32]

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[33] καταδικαστική απόφαση για ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

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

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

---

30 Άρθρο 72 παρ. 3 εδάφιο δεύτερο του ν. 4412/2016

31 Πρβλ άρθρο 88 σε συνδυασμό με άρθρο 72 ν. 4412/2016

32 Άρθρα 73 και 74 ν. 4412/2016.

33 Επισημαίνεται ότι η αναφορά στο ΕΕΕΣ σε "τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση" νοείται ως "αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση", η δε σχετική δήλωση του οικονομικού φορέα στο Μέρος ΙΙΙ.Α. του ΕΕΕΣ αφορά μόνο σε αμετάκλητες καταδικαστικές αποφάσεις

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

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

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

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

- στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) τους διαχειριστές

- στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα Σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας

- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

- σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 παραγράφου 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

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

2.2.3.3 Αποκλείεται[34] από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις[35]:

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016[36], 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

---

34 Οι λόγοι της παραγράφου 4 αποτελούν δυνητικούς λόγους αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 73 παρ. 4 ν. 4412/2016. Κατά συνέπεια, η Α.Α. δύναται να επιλέξει όλους, μερικούς, ή, ενδεχομένως, και κανέναν από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 4, συνεκτιμώντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της υπό ανάθεση σύμβασης (εκτιμώμενη αξία αυτής, ειδικές περιστάσεις κλπ), με σχετική πρόβλεψη στη διακήρυξη (πρβλ. αιτιολογική έκθεση νόμου 4412/2016 - άρθρο 73 παρ. 4). Επισημαίνεται, επίσης, ότι η επιλογή από την Α.Α. λόγου/ων αποκλεισμού της παρ. 4 διαμορφώνει αντιστοίχως τις επιλογές της στα σχετικά πεδία του ΕΕΕΣ καθώς και τα μέσα απόδειξης του άρθρου 2.2.9.2.

35 Ειδικά για τους δυνητικούς λόγους αποκλεισμού πρβλ. την Κατευθυντήρια Οδηγία 20/22-06-2017 της Αρχής (ΑΔΑ: ΩΡΞ3ΟΞΤΒ-9Ρ5). Ειδικότερα, όταν η αναθέτουσα αρχή εξετάζει τη συνδρομή των προϋποθέσεων εφαρμογής των δυνητικών λόγων αποκλεισμού που έχει συμπεριλάβει στα έγγραφα της σύμβασης, πρέπει να δίδει ιδιαίτερη προσοχή στην τήρηση της αρχής της αναλογικότητας (πρβλ και αιτιολογική σκέψη 101 της Οδηγίας 2014/24/ΕΕ).

36 Η αθέτηση της υποχρέωσης αυτής συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα του οικονομικού φορέα κατά την έννοια της περίπτωσης θ΄ της παραγράφου 4 του άρθρου 73. Πρβλ άρθρο 18 παρ. 5 του ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας[37]

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

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

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

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

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

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

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

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός[38].

2.2.3.4 Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005[39], όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού)[40]. Οι υποχρεώσεις της παρούσης

---

37 Σχετική δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περιλαμβάνεται στο ΕΕΕΣ

38 Πρβλ. παράγραφο 10 του άρθρου 73 ν.4412/2016. Επίσης, υπ' αριθμ. πρωτ. 6271/30-11-2018 έγγραφο της Αρχής (ΑΔΑ Ψ3Κ8ΟΞΤΒ-09Β), σχετικά με την απόφαση ΔΕΕ της 24 Οκτωβρίου 2018 στην υπόθεση C-124/2017.

39 Κατά την παρ. 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005: «4.α) Απαγορεύεται η σύναψη δημοσίων συμβάσεων με εξωχώριες εταιρείες από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Κώδικας Φορολογίας Εισοδήματος, Α` 167). Οι εξωχώριες εταιρείες από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» απαγορεύεται επίσης να συμμετέχουν με ποσοστό μεγαλύτερο του ένα τοις εκατό (1%) επί του μετοχικού κεφαλαίου ή να κατέχουν εταιρικά μερίδια ή να είναι εταίροι των εταίρων σε επιχειρήσεις που συνάπτουν δημόσιες συμβάσεις. Για τον έλεγχο και την επιβολή της απαγόρευσης αυτής η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας εφαρμόζει την υπουργική απόφαση που εκδίδεται κατά την παρ. 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013. Επιπλέον, απαγορεύεται η σύναψη δημοσίων συμβάσεων με εξωχώριες εταιρείες από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος, με εξαίρεση τα κράτη που αποτελούν: αα) κράτος - μέλος της Ένωσης, ή ββ) κράτος - μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.), ή γγ) τρίτη χώρα που έχει υπογράφει και κυρώσει τη Διεθνή Συμφωνία για τις Διεθνείς Συμβάσεις (ΣΔΣ), στον βαθμό που η υπό ανάθεση σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.[41].

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

2.2.3.6 Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.3, εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία[42], προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση[43].

2.2.3.7 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[44].

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

τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω ΣΔΣ, ή δδ) σε τρίτη/ες χώρες που δεν εμπίπτει στις περιπτώσεις αα), ββ) και γγ) και έχει συνάψει και εφαρμόζει διμερή ή πολυμερή συμφωνία με την Ένωση.»

40 Κατά το στάδιο της υποβολής της προσφοράς η μη συνδρομή του ανωτέρω εθνικού λόγου αποκλεισμού δηλώνεται στο αντίστοιχο πεδίο του ΕΕΕΣ [αμιγώς εθνικοί λόγοι αποκλεισμού]

41 Παρ. 3 άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 239 του ν. 4782/21

42 Σχετικά με την προσκόμιση αποδείξεων για τα επανορθωτικά μέτρα βλ. την απόφαση της 14ης Ιανουαρίου 2021 του ΔΕΕ στην υπόθεση C-387/19

43 Παρ. 7 άρθρου 73 ν. 4412/2016.

44 Πρβλ. απόφαση υπ' αριθμ. 49341/19-05-2020 (ΦΕΚ 385 τεύχος ΥΟΔΔ, 25-05-2020), η οποία εξακολουθεί να ισχύει έως την έκδοση της απόφασης της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας[45]

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.

Σε περίπτωση Ένωσης οικονομικών φορέων, η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας θα πρέπει να καλύπτεται από όλα τα μέλη της Ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια[46]

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις (3) τελευταίες οικονομικές χρήσεις κατ' ελάχιστον ίσο με το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

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

---

45 Πρβλ άρθρο 75 παρ. 2 ν. 4412/2016

46 Άρθρο 75 παρ. 3 ν. 4412/2016. Οι Α.Α. μπορούν να επιλέξουν ένα ή περισσότερα από τα κριτήρια που αναφέρονται στο παρόν άρθρο και να διαμορφώσουν αντίστοιχα τα πεδία του ΕΕΕΣ σύμφωνα με το άρθρο 2.2.9.1, καθώς και τα μέσα απόδειξης του άρθρου 2.2.9.2. Επισημαίνεται, περαιτέρω, ότι μπορούν (χωρίς αυτό να είναι υποχρεωτικό) να διαμορφώσουν το παρόν άρθρο είτε απαιτώντας, ως προς τα κριτήρια που επιλέγουν, ελάχιστα επίπεδα οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας, τα οποία πρέπει να καλύπτουν οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς με αναφορά σε συγκεκριμένα μεγέθη (π.χ. κύκλος εργασιών 200.000 ευρώ τα 3 τελευταία έτη), είτε ζητώντας από τους οικονομικούς φορείς να δηλώσουν τις ζητούμενες πληροφορίες αναφέροντας τη μεθοδολογία με την οποία θα αξιολογήσουν τις πληροφορίες αυτές.
Πρβλ. και την Κατευθυντήρια Οδηγία 13 της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. *''Κριτήρια ποιοτικής επιλογής δημοσίων συμβάσεων και έλεγχος καταλληλόλητας: ειδικά η οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια και η τεχνική και επαγγελματική ικανότητα''* (ΑΔΑ ΩΒΥ7ΟΞΤΒ-ΤΛ7) και ειδικότερα την Ενότητα ΙΙΙ, όπου παρατίθενται σχετικά παραδείγματα.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

οικονομικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον ίσος με το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

2.2.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα[47]

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

2.2.6.1 Επαγγελματική Ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς (ή σε περίπτωση ένωσης/κοινοπραξίας εταιρειών σωρευτικά τα μέλη της ένωσης/ κοινοπραξίας) απαιτείται:

Κατά την τελευταία 3ετία να έχουν υλοποιήσει (σε περίπτωση που το υλοποίησε ως μέλος ένωσης, να έχουν συμμετάσχει με ποσοστό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%):

Δύο τουλάχιστον (2) έργα ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος τα οποία να καλύπτουν αθροιστικά τις παρακάτω λειτουργικές περιοχές, συνολικού προϋπολογισμού 1.500.000,00€ προ ΦΠΑ και ελάχιστου προϋπολογισμού ανά επιμέρους έργο 500.000€ προ ΦΠΑ.

Επισημαίνεται ότι δεν είναι απαραίτητο όλες οι παρακάτω περιοχές να καλύπτονται από το κάθε έργο, ωστόσο, θα πρέπει να καλύπτονται όλες από το σύνολο των έργων τα οποία θα παραθέσει ο υποψήφιος.

- σχεδιασμό και υλοποίηση πολυκαναλικών κέντρων εξυπηρέτησης (contact center) με υποστήριξη δύο (2) τουλάχιστον καναλιών εξυπηρέτησης από τα εξής:
    - Web
    - Agent Chat
    - IVR
- σχεδιασμό και υλοποίηση συστήματος διαχείρισης αιτημάτων ή CRM ή Workflow Management
- ανάπτυξη συστημάτων πολυεπίπεδης αρχιτεκτονικής με Web interface

Τουλάχιστον ένα (1) έργο θα πρέπει να βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία για περισσότερο από 1 έτος.

2.2.6.2 Ομάδα Έργου

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

- **Έναν (1) Υπεύθυνο Έργου**, ο οποίος να έχει:
    - Πτυχίο και μεταπτυχιακό τίτλο Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης
    - Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δεκαπέντε (15) χρόνων

[47] Άρθρο 75 παρ. 4 ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Διατελέσει Υπεύθυνος Έργου σε δέκα (10) ή παραπάνω έργα, εκ των οποίων τουλάχιστον τα πέντε (5) να είναι έργα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)
- Διατελέσει Υπεύθυνος τουλάχιστον μία (1) φορά σε έργο υλοποίησης Συστήματος Επικοινωνίας με τον πολίτη/πελάτη Contact Center ή Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων με συμβατική αξία τουλάχιστον 1.000.000 €

- **Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης.
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δώδεκα (12) ετών
  - Διατελέσει Υπεύθυνος ή Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου σε δέκα (10) ή παραπάνω έργα, εκ των οποίων τουλάχιστον τα πέντε (5) να είναι έργα Τ.Π.Ε.
- **Έναν (1) Έμπειρο Αναλυτή Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, οποίος να έχει:
  - Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης
  - Συνολική Γενική Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
  - Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα ως Αναλυτής Επιχειρησιακών Διαδικασιών ή Σύμβουλος Απλούστευσης Διαδικασιών
- **Έναν (1) Υπεύθυνο Σχεδιασμού Υπηρεσιών & Εμπειρίας Χρήστη**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης
  - Συνολική Γενική Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
  - Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα στο πεδίο της ανάλυσης, σχεδιασμού και διαχείρισης υπηρεσιών και εμπειρίας χρήστη
- **Έναν (1) Έμπειρο Προγραμματιστή**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ή σε θετική / τεχνολογική κατεύθυνση με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
  - Συνολική Γενική Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
  - Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα ανάπτυξης ή/ και παραμετροποίησης λογισμικού
- **Έναν (1) Μηχανικό Τηλεπικοινωνιών / Ανάπτυξης Τηλεπικοινωνιακού Λογισμικού**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ή σε θετική / τεχνολογική κατεύθυνση με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
  - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον έξι (6) ετών
  - Συμμετάσχει σε τουλάχιστον τέσσερα (4) έργα ανάπτυξης ή/και παραμετροποίησης τηλεπικοινωνιακού λογισμικού
  - Συμμετάσχει στο σχεδιασμό και υλοποίηση τουλάχιστον τεσσάρων (4) έργων Voice Over IP (VoIP)
- **Έναν (1) Μηχανικό Ανάπτυξης Λογισμικού Διεπαφών**, ο οποίος να έχει:

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ή σε θετική / τεχνολογική κατεύθυνση με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.
- Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον έξι (6) ετών
- Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα, στο πεδίο της ανάπτυξης λογισμικού, υλοποίησης web services και διαλειτουργικότητας

- **Έναν (1) Τεχνικό Σύμβουλο Επιχειρήσεων (BI Engineer)**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατεύθυνσης πληροφορικής, οικονομικών, ή θετικών επιστημών
  - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών
  - Συμμετάσχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα με τις παρακάτω ειδικότητες: στατιστική ανάλυση δεδομένων, οπτικοποίηση δεδομένων και αναλύσεων
- **Έναν (1) Τεχνικό Σύμβουλο**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατεύθυνσης πληροφορικής, οικονομικών, ή θετικών επιστημών
  - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών
  - Συμμετάσχει σε δυο (2) τουλάχιστον έργα σαν κύριος υπεύθυνος μηχανικός με τις παρακάτω ειδικότητες: σχεδιασμό και ανάπτυξη μοντέλου βάσεων δεδομένων , σχεδιασμό και ανάπτυξη συστημάτων επιχειρηματικής ευφυΐας, μετάπτωση δεδομένων
- **Έναν (1) Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο νομικής από ΑΕΙ της ημεδαπής ή της αλλοδαπής. Σε περίπτωση αλλοδαπού τίτλου σπουδών απαιτείται να είναι νόμιμα αναγνωρισμένος κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις
  - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών.
  - Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα στο αντικείμενο των προσωπικών δεδομένων.
  - Παραστεί τουλάχιστον τρεις (3) φορές ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη
  - Παραστεί τουλάχιστον μία (1) φορά ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη σε διαδικασία διαβούλευσης κατ' άρθρον 36 ΓΚΠΔ
- **Έναν (1) Ειδικό Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων**, ο οποίος να έχει:
  - Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης στο αντικείμενο της πληροφορικής
  - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών
  - Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα, στο πεδίο της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων
  - Μια εκ των κάτωθι πιστοποιήσεων εν ισχύ
    - Certified Information Systems Security Professional (CISSP)
    - Certified Information Security Manager (CISM)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- ISO27001 Lead Auditor / Lead Implementer
- Certified Information Security Auditor (CISA)

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης[48]

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με τα παρακάτω πρότυπα[49]:

- ISO 9001:2015 για τη Διαχείριση της Ποιότητας ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, στα πεδία εφαρμογής παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών πληροφορικής
- ISO 27001:2013 για την Ασφάλεια των Πληροφοριών ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό
- ISO 20000-1:2018 για Υπηρεσίες Πληροφορικής ή ισοδύναμο, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό, στο πεδίο εφαρμογής της παροχής υπηρεσιών πληροφορικής.

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

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς[50]. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ΄ του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος 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[51].

---

48 Επισημαίνεται ότι τα πρότυπα είναι προαιρετικά, ήτοι τίθενται στην παρούσα διακήρυξη, κατά την κρίση και τη διακριτική ευχέρεια της Α.Α. και πρέπει να σχετίζονται και να είναι ανάλογα με το αντικείμενο της σύμβασης (Πρβλ. άρθρο 82 ν. 4412/2016)

49 Άρθρο 82 παρ. 1 ν. 4412/2016. Οι Α.Α., εφόσον απαιτούν την προσκόμιση πιστοποιητικών εκδιδόμενων από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι ο οικονομικός φορέας συμμορφώνεται με ορισμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της προσβασιμότητας για άτομα με ειδικές ανάγκες, παραπέμπουν σε συστήματα διασφάλισης ποιότητας, τα οποία βασίζονται στη σχετική σειρά ευρωπαϊκών προτύπων και έχουν πιστοποιηθεί από διαπιστευμένους οργανισμούς. Αναγνωρίζουν ισοδύναμα πιστοποιητικά από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, κάνουν 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.

50 Δύνανται, επίσης, να στηρίζονται και στις ικανότητες του/ των υπεργολάβων, στους οποίους προτίθενται να αναθέσουν την εκτέλεση τμήματος/ τμημάτων της υπό ανάθεσης σύμβασης

51 Πρβλ άρθρο 78 παρ. 1 εδ. 2 του ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης [52].

Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων [53] [54].

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

2.2.8.2 Υπεργολαβία

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της παρούσας[55]. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού.

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 Δικαίωμα συμμετοχής έως 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς δια του ΕΕΕΣ κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ΄ της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών και 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια και 2.2.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα)[56].

---

52 Η απαίτηση αυτή τίθεται κατά την κρίση της Α.Α., άλλως διαγράφεται.

53 Πρβλ όγδοο εδάφιο παρ. 1 άρθρου 78 ν. 4412/2016.

54 Δυνατότητα της Α.Α. σύμφωνα με το άρθρο 78 παρ. 2 ν. 4412/2016 να απαιτεί την εκτέλεση ορισμένων κρίσιμων καθηκόντων απευθείας από τον ίδιο τον προσφέροντα ή, αν η προσφορά υποβάλλεται από ένωση οικονομικών φορέων, από έναν από τους συμμετέχοντες στην ένωση αυτή. Τίθεται κατά την κρίση της Α.Α., άλλως διαγράφεται.

55 Ο όρος αυτός μπορεί να τεθεί, κατά την κρίση της αναθέτουσας αρχής, και στην περίπτωση ποσοστού μικρότερου του 30% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης (πρβλ. παρ. 5 άρθρου 131 του ν. 4412/2016).

56 Πρβλ άρθρο 78 παρ. 1 ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών και 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της παρούσας[57].

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[58].

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, 2.2.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα και 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης 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[59] καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1[60].

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.[61] 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[62].

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 Λόγοι αποκλεισμού 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.

---

57 Πρβλ άρθρο 131 παρ. 6 ν. 4412/2016

58 Άρθρο 104 σε συνδυασμό με τις παρ. 4 και 5 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016

59 Το ΕΕΕΣ περιλαμβάνει τα ακόλουθα Μέρη: Μέρος Ι Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης και την αναθέτουσα αρχή, Μέρος ΙΙ Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα, Μέρος ΙΙΙ Κριτήρια αποκλεισμού, Μέρος IV Κριτήρια Επιλογής, Μέρος VI Τελικές δηλώσεις.

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

61 Πρβλ. άρθρο 79Α παρ. 4 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 28 του ν. 4782/2021 (36 Α').

62 Πρβλ άρθρο 79 παρ. 9 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 27 του ν. 4782/2021

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησής 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 απαραιτήτως 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[63].

Ο οικονομικός φορέας φέρει την ειδική υποχρέωση, να δηλώσει, μέσω του ΕΕΕΣ,[64] την κατάστασή του σε σχέση με τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και παραγράφου 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού της παρούσης[65] 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 2.2.3.3 της παρούσης, αναλύεται στο σχετικό πεδίο που προβάλλει κατόπιν θετικής απάντησης[66].

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[67].

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα[68]

Α. 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 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας, 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, 2.2.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα και 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου 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.

---

63 Άρθρο 96 παρ. 7 του ν. 4412/2016

64 βλ. Δ.Ε.Ε. απόφαση της 19.6.2019, Meca, C-41/18, EU:C:2019:507, σκ. 28

65 Βλ. ενδεικτικά ΣτΕ 754/2020, 753/2020 (Δ Τμήμα),

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

67 Παρ. 2Α άρθρου 73 σε συνδυασμό με την παρ. 8 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016

68 Πρβ. άρθρο 80 ν. 4412/2016 Επισημαίνεται, περαιτέρω ότι η Α.Α. ζητάει από τους οικονομικούς φορείς να προσκομίσουν μόνο εκείνα τα αποδεικτικά μέσα που ανταποκρίνονται στους λόγους αποκλεισμού και στα κριτήρια επιλογής που έχει ορίσει στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8 της παρούσας. Εάν, για παράδειγμα, δεν απαιτήσει ελάχιστα επίπεδα χρηματοοικονομικής επάρκειας των οικονομικών φορέων, τότε δεν θα ζητήσει ούτε τα αποδεικτικά μέσα της παρ. Β.3 της παρούσας

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[69].

Τα δικαιολογητικά του παρόντος υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με την παράγραφο 2.4.2.5 και 3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου 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 Γλώσσα.

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

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφα ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α’ και β’, καθώς και στην περ. β΄ της παραγράφου 2.2.3.3, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α’ και β’, καθώς και στην περ. β΄ της παραγράφου 2.2.3.3. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

α) για την παράγραφο 2.2.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του[70].

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

[69] Πρβλ άρθρο 79 παρ. 6 ν. 4412/2016.
[70] Πρβλ. παρ. 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[71].

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

γ) για την παράγραφο 2.2.3.3[72] 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 2.2.3.3, υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού

ε) για την παράγραφο 2.2.3.8 υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής σε βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας[73]

στ) για την παράγραφο 2.2.3.4, δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών[74], που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική

[71] Πρβλ. παρ. 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016
[72] Εφόσον η αναθέτουσα αρχή την επιλέξει ως λόγο αποκλεισμού
[73] Δεύτερο εδάφιο παρ. 4 του άρθρου 74 του ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

σύνθεση του οποίου συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία[75][76] (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.4 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

i) Για την απόδειξη της εξαίρεσης από την υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών τους κατά την περ. α) της παραγράφου 2.2.3.4 βεβαίωση του αρμοδίου Χρηματιστηρίου

ii) Όσον αφορά την εξαίρεση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.4, για την απόδειξη του ελέγχου δικαιωμάτων ψήφου υπεύθυνη δήλωση της ελεγχόμενης εταιρείας και, εάν αυτή είναι διαφορετική του προσωρινού αναδόχου, πρόσθετη υπεύθυνη δήλωση του τελευταίου, στις οποίες αναφέρονται οι επιχειρήσεις επενδύσεων, οι εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού ή κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών, ανά περίπτωση και το συνολικό ποσοστό των δικαιωμάτων ψήφου που ελέγχουν στην ελεγχόμενη από αυτές εταιρεία. Οι υπεύθυνες αυτές δηλώσεις συνοδεύονται υποχρεωτικά από βεβαίωση ή άλλο έγγραφο από το οποίο προκύπτει ότι οι ελέγχουσες τα δικαιώματα ψήφου εταιρείες είναι εποπτευόμενες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.4

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

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

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

Ειδικότερα:

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

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

Α) 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

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

---

[74] Πρβλ. άρθρο 8 ν. 3310/2005 και π.δ. 82/1996.

[75] Για τις αλλοδαπές ανώνυμες εταιρείες ιδρυθείσες σε κράτος μέλος της ΕΕ σχετικό είναι το Παράρτημα Ι της οδηγίας 2012/30/ΕΕ (L315/91) με την οποία αναδιατυπώθηκε η Οδηγία 77/91/ΕΟΚ (Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων αρ Ν26/1)

[76] Πρβλ ΣτΕ 303/2020 (Επταμελής)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 της παρούσας**.**

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

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

Β.2 Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας (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[77].

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.

[77] Πρβλ. Παράρτημα XI Προσαρτήματος Α ν. 4412/2016. Επισημαίνεται ότι η Α.Α. απαιτεί στην εκάστοτε διακήρυξη, κατά περίπτωση, για τους εγκατεστημένους στην Ελλάδα οικονομικούς φορείς βεβαίωση εγγραφής σε ένα από τα σχετικά Επιμελητήρια/ Μητρώα, κατά περίπτωση .

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Επισημαίνεται ότι, τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους[78], εκτός αν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Β.3 Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν Οικονομικές Καταστάσεις των 3 (τριών) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, στην περίπτωση που η δημοσίευση των οικονομικών καταστάσεων απαιτείται από τη νομοθεσία, από τις οποίες να αποδεικνύεται ότι ικανοποιούνται τα ελάχιστα απαιτούμενα στην παράγραφο 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια της παρούσας.

Εάν ο οικονομικός φορέας λειτουργεί για χρόνο μικρότερο της τριετίας θα υποβάλει οικονομικές καταστάσεις (Ισολογισμούς ή Δηλώσεις) για όσο χρόνο λειτουργεί. 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[79].

Β.4.1 Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν πίνακα συναφών έργων (τουλάχιστον δύο (2)) που υλοποίησαν επιτυχώς κατά τα τρία (3) τελευταία έτη, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

α/α	**ΠΕΛΑΤΗΣ**	**ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ**	**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ (ημερομηνία έναρξης – ημερομηνία παραλαβής)**	**ΑΞΙΑ (€)**	**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)**	**ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)**	**ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τίτλος τεκμηριωτικού εγγράφου & αριθμός σελίδας εγγράφου)**

όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:

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

[78] Πρβλ. παράγραφο 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016.

[79] Η καταλληλότητα του προσκομιζόμενου από τον οικονομικό φορέα εγγράφου για την απόδειξη της χρηματοοικονομικής του επάρκειας εναπόκειται στην κρίση της Α.Α. (πρβλ. άρθρο 80 παρ. 4 εδ. β ν. 4412/2016)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Σημειώνεται πως θα πρέπει στο σημείο αυτό να γίνει αναφορά στον τίτλο του τεκμηριωτικού εγγράφου, με σχετική παραπομπή σε περιπτώσεις προσκόμισης σύμβασης.

Αναφορικά με την «ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ», οι οικονομικοί φορείς καλούνται να αναφέρουν την ημερομηνία έναρξης υλοποίησης του έργου, καθώς και την ημερομηνία παραλαβής του από την Αναθέτουσα Αρχή.

Β.4.2 Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6.2 Ομάδα Έργου οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

i. *Αντίγραφα πτυχίων και αποδεικτικά των πιστοποιήσεων των μελών της Ομάδας Έργου. Τα βιογραφικά σημειώματα υποβάλλονται ως μέρος της Τεχνικής Προσφοράς από όλους τους συμμετέχοντες στον διαγωνισμό.*

ii. Υπεύθυνη Δήλωση κάθε μέλους της ομάδας έργου περί ακρίβειας των στοιχείων του βιογραφικού σημειώματος τους

iii. Σε περίπτωση που τα προτεινόμενα μέλη της Ομάδας Έργου δεν είναι μόνιμα στελέχη του προσφέροντα, αλλά εξωτερικοί συνεργάτες, στα αποδεικτικά έγγραφα θα πρέπει να συμπεριληφθούν Υπεύθυνες Δηλώσεις τους στις οποίες θα δηλώνονται:

   - ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια της σύμβασης και ότι είναι αποδεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού
   - τα στοιχεία που βιογραφικού τους σημειώματος από τα οποία προκύπτει ότι καλύπτουν τα προσόντα του ρόλου για τον οποίο προτείνονται.

Επισημαίνεται, ότι οι υπεύθυνες δηλώσεις και δηλώσεις των εξωτερικών συνεργατών και υπεργολάβων, δύνανται να μην φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

Β.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:

i. ISO 9001:2015 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο

ii. ISO 27001:2013 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο

iii. ISO 20000-1:2018 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο

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

Β.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 Γ.Ε.Μ.Η.), προσκομίζει σχετικό

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του [80], 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 Γ.Ε.Μ.Η.[81],προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης[82], 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 Γ.Ε.Μ.Η., 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.

---

[80] Πρβλ. παράγραφο 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016

[81] Σύμφωνα με το άρθρο 86 ν. 4635/2019 στο Γ.Ε.Μ.Η. εγγράφονται υποχρεωτικά :
α. η Ανώνυμη Εταιρεία που προβλέπεται στον ν. 4548/2018 (Α` 104),
β. η Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης που προβλέπεται στον ν. 3190/1955 (Α` 91),
γ. η Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία που προβλέπεται στον ν. 4072/2012 (Α` 86),
δ. η Ομόρρυθμη και Ετερόρρυθμη (απλή ή κατά μετοχές) Εταιρεία που προβλέπονται στον ν. 4072/2012 (Α` 86), καθώς και οι ομόρρυθμοι εταίροι αυτών,
ε. ο Αστικός Συνεταιρισμός του ν. 1667/1986 (Α` 196) (στον οποίο περιλαμβάνονται ο αλληλασφαλιστικός, ο πιστωτικός και ο οικοδομικός συνεταιρισμός),
στ. η Κοιν.Σ.ΕΠ. που συστήνεται κατά τον ν. 4430/2016 (Α` 205) και
ζ. η Κοι.Σ.Π.Ε. που συστήνεται κατά τον ν. 2716/1999 (Α` 96),
η. η Αστική Εταιρεία με οικονομικό σκοπό (άρθρο 784 ΑΚ και 270 του ν. 4072/2012),
θ. ο Ευρωπαϊκός Όμιλος Οικονομικού Σκοπού που προβλέπεται από τον Κανονισμό 2137/1985/ΕΟΚ (ΕΕΕΚ L. 199, διορθωτικό L. 247) και έχει την έδρα του στην ημεδαπή,
ι. η Ευρωπαϊκή Εταιρεία που προβλέπεται στον Κανονισμό 2157/2001/ΕΚ (ΕΕΕΚ L. 294) και έχει την έδρα της στην ημεδαπή,
ια. η Ευρωπαϊκή Συνεταιριστική Εταιρεία που προβλέπεται στον Κανονισμό 1435/2003/ΕΚ (ΕΕΕΚ L. 207) και έχει την έδρα της στην ημεδαπή,
ιβ. τα υποκαταστήματα ή πρακτορεία που διατηρούν στην ημεδαπή οι αλλοδαπές εταιρείες που αναφέρονται στο άρθρο 29 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132 (ΕΕ L 169/30.6.2017) και έχουν έδρα σε κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.),
ιγ. τα υποκαταστήματα ή πρακτορεία που διατηρούν στην ημεδαπή οι αλλοδαπές εταιρείες που έχουν έδρα σε τρίτη χώρα και νομική μορφή ανάλογη με εκείνη των αλλοδαπών εταιριών που αναφέρεται στην περίπτωση ιβ`,
ιδ. τα υποκαταστήματα ή πρακτορεία, μέσω των οποίων ενεργούν εμπορικές πράξεις στην ημεδαπή τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή ενώσεις προσώπων που έχουν την κύρια εγκατάσταση ή την έδρα τους στην αλλοδαπή και δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις ιβ` και ιγ`,
ιε. η Κοινοπραξία που καταχωρίζεται σύμφωνα με το άρθρο 293 παράγραφος 3 του ν. 4072/2012

[82] Το πιστοποιητικό Ισχύουσας Εκπροσώπησης (καταχωρίσεις μεταβολών εκπροσώπησης) παρουσιάζει τις σχετικές με τη διοίκηση και εκπροσώπηση της εταιρείας καταχωρίσεις/μεταβολές στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο.
Το Αναλυτικό Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης παρουσιάζει τα στοιχεία των προσώπων που διοικούν και εκπροσωπούν την εταιρεία αυτή τη στιγμή, καθώς και το εύρος των αρμοδιοτήτων τους

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

Β.7 Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους[83] που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VII του Προσαρτήματος Α΄ του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

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

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

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

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

Β.9 Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία 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

[83] Πρβλ άρθρο 83 ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

Β.11 Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

- οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους
- οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών[84]. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης[85]

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

Α / Α	Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστής Βαρύτητας	Παραπομπή σε παρ. απαίτησης της διακήρυξης
Α	**Κατανόηση Περιβάλλοντος και Ποιότητα Τεχνικής Λύσης**	**45%**	
Α.1	Αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών	5%	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
Α.2	Πληρότητα και βαθμός κάλυψης τιθέμενων λειτουργικών προδιαγραφών	30%	8.4.7, 9.1
Α.3	Πληρότητα και βαθμός κάλυψης οριζόντιων προδιαγραφών	5%	8.4.8, 9.2
Α.4	Άδειες χρήσης Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center	5%	8.4.8.9, 9.2.9
Β	**Προσφερόμενες υπηρεσίες έργου**	**35%**	

[84] Πρβ. παράγραφο 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016.

[85] Άρθρο 86 παρ. 1 ν. 4412/2016 και τυποποιημένο έντυπο 2 Παραρτήματος ΙΙ (Προκήρυξη σύμβασης), παρ. ΙΙ.2.5 Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 της Επιτροπής (L 296)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Β.1	Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων υφιστάμενων υποσυστημάτων	10%	8.5.4.1, 9.3.4
Β.2	Υπηρεσίες Αναδιάρθρωσής Οργανωτικού μοντέλου, καθώς και μοντέλου διαδικασιών και διαχείρισης προσωπικών δεδομένων (GDPR)	5%	8.5.2, 9.3.2 8.5.3, 9.3.3
Β.3	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	3%	8.5.1, 9.3.1
Β.4	Παροχή ωρών εκπαίδευσης	2%	8.5.1, 9.3.1
Β.5	Άλλες υπηρεσίες	5%	8.5.4.2, 8.5.5, 8.5.6, 9.3.4, 9.3.5, 9.3.6
Β.6	Παροχή περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	10%	8.5.5, 9.3.5
Γ	**Οργάνωση και Υλοποίηση έργου**	**10%**	
Γ.1	Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα έργου	10%	8.6
Δ	**Ομάδα Έργου**	**10%**	
Δ.1	Οργάνωση Ομάδας Έργου	10%	8.7.5
Άθροισμα Συνόλου Συντελεστών Βαρύτητας		**100%**	

Μέσω των παραπάνω κριτηρίων, αξιολογούνται τα ακόλουθα:

Α.1 Αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών

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, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- η πληρότητα της καταγραφής των σημαντικότερων κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, αλλά και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων του έργου
- ο βαθμός τεκμηρίωσης της παρουσίασης των παραμέτρων από τις οποίες εξαρτώνται τα παραπάνω, καθώς και ο βαθμός αιτιολόγησης του πως επηρεάζονται οι παράμετροι αυτοί από το περιβάλλον του έργου
- πιθανά 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 εκτίμηση των πιθανών επιπτώσεών τους
- η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα των προτεινόμενων μέτρων περιορισμού και αντιμετώπισής τους.

Α.2 Πληρότητα και βαθμός κάλυψης τιθέμενων λειτουργικών προδιαγραφών

Αξιολογείται η τεκμηριωμένη κάλυψη των λειτουργικών απαιτήσεων της προσφερόμενης λύσης.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- ο βαθμός συμμόρφωσης με τα τεχνικά χαρακτηριστικά της αρχιτεκτονικής και τις απαιτήσεις της προσφερόμενης λύσης, όπως αυτές περιγράφονται στην παράγραφο 9 του Παραρτήματος ΙΙ
- ο βαθμός συνοχής, επαρκούς συγκρότησης και διάρθρωσης των υποσυστημάτων, εφαρμογών, υπηρεσιών και προτεινόμενων τεχνολογιών και εργαλείων
- ο βαθμός συνοχής και επαρκούς συγκρότησης της μεθοδολογίας ανάπτυξης λογισμικού, ελέγχου δοκιμών και διασφάλισης ποιότητας λογισμικού
- ο βαθμός συμβατότητας των παραπάνω με τα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής
- η μεθοδολογία για την οργάνωση και τη διακυβέρνηση των δεδομένων, και τη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών
- ο βαθμός τεκμηρίωσης της περιγραφής των φάσεων υλοποίησης των λειτουργικών ενοτήτων και της προτεινόμενη μεθοδολογίας υλοποίησης για κάθε μία από αυτές
- ο βαθμός τυχόν υπερκάλυψης των ζητούμενων λειτουργικών απαιτήσεων και η προσφορά λογισμικού με επιπλέον ή βελτιωμένα χαρακτηριστικά από τα ζητούμενα
- ο βαθμός τεκμηρίωσης της προσαρμοστικότητας της λύσης στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές διαστάσεις του έργου, σε λειτουργικούς όρους.

Α.3 Πληρότητα και βαθμός κάλυψης οριζόντιων προδιαγραφών

Αξιολογείται ο βαθμός συμμόρφωσης με τις οριζόντιες απαιτήσεις της διακήρυξης, όπως αυτές αναλύονται στην παράγραφο 8.4.8.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- ο βαθμός τεκμηρίωσης του τρόπου με τον οποίο καλύπτεται το σύνολο των οριζόντιων απαιτήσεων
- ο βαθμός στον οποίο ο προτεινόμενος τρόπος υλοποίησης ενσωματώνει χαρακτηριστικά και κατάλληλες αρχές σχεδίασης που απαντούν στις απαιτήσεις αυτές, τόσο κατά την υλοποίηση όσο και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος
- ο βαθμός συμβατότητας της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής συστήματος/υπηρεσιών με τα χαρακτηριστικά της αρχιτεκτονικής των υφιστάμενων υποδομών, πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών, καθώς και με τα πρότυπα και τις τεχνικές προδιαγραφές που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός
- ο βαθμός τυχόν υπερκάλυψης των τιθέμενων οριζόντιων προδιαγραφών και η προσφορά λογισμικού με επιπλέον ή βελτιωμένα χαρακτηριστικά από τα ζητούμενα
- η παρουσία προτάσεων για τρόπους και μέσα με τα οποία η προτεινόμενη λύση τους δύναται να βελτιώσει, ακόμα περισσότερο, τα εν λόγω χαρακτηριστικά της λύσης, να ενισχύουν την καινοτομία και να ανταποκρίνονται στις πιο πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις.

Α.4 Άδειες χρήσης Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center

Αξιολογείται ο βαθμός κάλυψης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center της παραγράφου 8.4.8.9.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center, οι οποίες να κατανέμονται στα διάφορα κανάλια επικοινωνίας, όπως αναλύεται στην παράγραφο 8.4.8.9
- ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center της παραγράφου 8.4.8.9, 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

Β.1 Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων υφιστάμενων υποσυστημάτων

Αξιολογείται η πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η μεθοδολογία παροχής τους καθώς και η επάρκεια των προτεινόμενων παραδοτέων για την μετάπτωση δεδομένων των υφιστάμενων υποσυστημάτων.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- η ανάλυση της προτεινόμενης μεθοδολογίας και του πλάνου μετάπτωσης, συμπεριλαμβανομένου της κατανομής της ανθρωποπροσπάθειας που αναμένεται να απαιτηθεί
- τα προτεινόμενα εργαλεία μετάπτωσης
- η προτεινόμενη μεθοδολογία και τα προτεινόμενα εργαλεία αντιπαραβολής και ποιοτικού ελέγχου των δεδομένων
- ο βαθμός τεκμηρίωσης των αναμενόμενων προκλήσεων κατά τη διαδικασία της μετάπτωσης δεδομένων
- πιθανά παραδείγματα από την εμπειρία του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με τη διαχείριση των προκλήσεων αυτών.

Β.2 Υπηρεσίες Αναδιάρθρωσής Οργανωτικού μοντέλου, καθώς και μοντέλου διαδικασιών και διαχείρισης προσωπικών δεδομένων (GDPR)

Αξιολογείται η πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η μεθοδολογία παροχής τους και η επάρκεια των προτεινόμενων παραδοτέων για την αναδιάρθρωση του οργανωτικού μοντέλου, καθώς και του μοντέλου διαδικασιών και διαχείρισης προσωπικών δεδομένων (GDPR).

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- ο βαθμός ανάλυσης και ο επαναπροσδιορισμός υφιστάμενων διαδικασιών
- ο βαθμός τεκμηρίωσης του πλάνου που αναμένεται να ακολουθήσει ο υποψήφιος Ανάδοχος για την αναδιάρθρωση του οργανωτικού μοντέλου και των αντίστοιχων επιχειρησιακών διαδικασιών, συμπεριλαμβανομένου της κατανομής της ανθρωποπροσπάθειας που αναμένεται να απαιτηθεί αλλά και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν
- ο βαθμός τεκμηρίωσης των αναμενόμενων προκλήσεων κατά τη διαδικασία αναδιάρθρωσης του οργανωτικού μοντέλου και των αντίστοιχων επιχειρησιακών διαδικασιών
- ο βαθμός τεκμηρίωσης της μέτρησης Απόδοσης Διαδικασιών (KPIs)
- η ανάλυση και καταγραφή των απαραίτητων διαδικασιών για την επιχειρησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ. και την τήρηση των κανόνων GDPR

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- η ανάλυση των απαιτούμενων ρόλων που θα προσδιοριστούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο για την διενέργεια και επίβλεψη των διαδικασιών αυτών, καθώς και οι αρμοδιότητες τους
- η καταλληλότητα της προτεινόμενης εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα προστασίας δεδομένων και η ανάλυση του πλάνου εκπαίδευσης.

Β.3 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Αξιολογείται η πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εκπαίδευσης, η μεθοδολογία παροχής τους καθώς και η επάρκεια των προτεινόμενων παραδοτέων.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- το προτεινόμενο πλάνο εκπαίδευσης και η οργάνωση της εκπαίδευσης σε σχέση με τα διακριτά αντικείμενα εκπαίδευσης, συμπεριλαμβανομένου της κατανομής της ανθρωποπροσπάθειας που αναμένεται να απαιτηθεί
- ο βαθμός καταλληλότητας της προτεινόμενης μεθόδου εκπαίδευσης για τις ειδικές ανάγκες υιοθέτησης και χρήσης των παραγόμενων υπηρεσιών από το Έργο
- ο βαθμός ανάλυσης των αναμενόμενων αντικειμένων και παραδοτέων των υπηρεσιών εκπαίδευσης
- πιθανά παραδείγματα από την εμπειρία του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης

Β.4 Παροχή ωρών εκπαίδευσης

Αξιολογείται ο βαθμός κάλυψης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού ωρών ανά αντικείμενο εκπαίδευσης της παραγράφου 8.5.1.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού ωρών εκπαίδευσης, όπως αναλύεται στην παράγραφο 8.5.1
- η τυχόν παροχή επιπλέον ωρών εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα, για κάθε δέκα τοις εκατό (10%) επιπλέον ώρες εκπαίδευσης από τις ζητούμενες στο κεφάλαιο 8.5.1, θα αποδίδονται δέκα (10) επιπλέον βαθμοί στο κριτήριο Β.4, με ανώτατο όριο πενήντα τοις εκατό (50%) επιπλέον ώρες εκπαίδευσης.

Β.5 Άλλες Υπηρεσίες

Αξιολογείται η πληρότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η μεθοδολογία παροχής τους καθώς και η επάρκεια των προτεινόμενων παραδοτέων για τις υπόλοιπες ζητούμενες υπηρεσίες, όπως αυτές περιγράφονται στην παράγραφο 8.5 και συγκεκριμένα:

- τις υπηρεσίες ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας
- τις υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης του έργου
- τις υπηρεσίες σχεδιασμού και συντονισμού ενεργειών δημοσιότητας.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- ο βαθμός τεκμηρίωσης του πλάνου που αναμένεται να ακολουθήσουν για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου της κατανομής της ανθρωποπροσπάθειας που αναμένεται να απαιτηθεί αλλά και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- ο βαθμός τυχόν υπερκάλυψης των ζητούμενων υπηρεσιών και η πιθανή προσφορά των υπηρεσιών για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα
- ο βαθμός ανάλυσης των αναμενόμενων προκλήσεων οι οποίες σχετίζονται με τις συγκεκριμένες υπηρεσίες
- πιθανά παραδείγματα από την εμπειρία του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με την παροχή των υπηρεσιών αυτών.

Β.6 Παροχή περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Αξιολογείται ο βαθμός κάλυψης του ελάχιστου απαιτούμενου διαστήματος της περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» της παραγράφου 8.5.5.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου διαστήματος της περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», όπως αναλύεται στην παράγραφο 8.5.5
- ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου διαστήματος της περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», όπου συνυπολογίζεται με επιπλέον 25 βαθμούς για κάθε προσφερόμενο έτος και έως το πολύ δύο επιπλέον έτη

Γ.1 Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα έργου

Αξιολογείται η πληρότητα και η ρεαλιστικότητα του προτεινόμενου χρονοδιαγράμματος σε σχέση με τις δράσεις ανά φάση και τα παραδοτέα του έργου.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν:

- ο βαθμός ανάλυσης του χρονοδιαγράμματος του έργου, περιγράφοντας τους ακριβείς χρόνους υλοποίησης για κάθε επιμέρους σύστημα/λειτουργικότητα για τη Φάση Β («Υλοποίηση Εφαρμογών και Εγκατάσταση Εξοπλισμού»), καθώς και τις αναμενόμενες ημερομηνίες παράδοσης των παραδοτέων
- ο βαθμός ανάλυσης των αναμενόμενων δραστηριοτήτων ανά φάση
- η αναγνώριση και η επισήμανση των πιθανών εξωτερικών αλληλεξαρτήσεων που δύναται να επηρεάσουν το χρονοδιάγραμμα
- τυχόν πρόταση να τεθεί το έργο σε παραγωγική λειτουργία νωρίτερα από τον ζητούμενο χρόνο, αιτιολογώντας το αποτέλεσμα αυτό με τεκμηριωμένο τρόπο, ο οποίος να διασφαλίζει την ασφάλεια και την ποιότητα των αναμενόμενων παραδοτέων
- οι προτάσεις για την υλοποίηση λειτουργικοτήτων νωρίτερα σε σχέση με το ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα για την επίτευξη γρήγορων αποτελεσμάτων (quick wins).

Δ.1 Οργάνωση Ομάδας Έργου

Αξιολογείται ο τρόπος οργάνωσης και η δομή της συνολικής προτεινόμενης ομάδας έργου.

Συγκεκριμένα, για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν (όπως ζητούνται στην παράγραφο 8.7.5):

- ο βαθμός ανάλυσης του τρόπου με τον οποίο συσχετίζονται τα προτεινόμενα στελέχη με τα αναμενόμενα παραδοτέα του έργου
- το ποσοστό συμμέτοχης τους στο έργο

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- η πληρότητα και η σαφήνεια του προτεινόμενου πλαισίου συνεργασίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη της αναθέτουσας αρχής, με στόχο τόσο τη μεταφορά τεχνογνωσίας όσο και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου

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[86].

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

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

$$T = \sigma_{A1} x A1 + \sigma_{A2} x A_2 + \ldots\ldots + \sigma_{\Delta 1} x \Delta_1$$

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.

Η κατάταξη των Προσφορών για την τελική επιλογή της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη Προσφοράς γίνεται κατά φθίνουσα τιμή με την εφαρμογή του τύπου:

$$\Lambda_i = 70 * (T_i / T_{max}) + 30 * (K_{min}/K_i)$$

όπου:

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

T_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

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

K_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς i

Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το μεγαλύτερο Λ. Προσφορές που τελικά υπολογίζονται να έχουν ίσα Λ θεωρούνται ισοδύναμες. Στην περίπτωση αυτή οι ισοδύναμες Προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα σειρά της Τεχνικής βαθμολογίας.

Το συγκριτικό κόστος Κ κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

- το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ, πίνακας 6, ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑΣ ΤΙΜΗΣ}

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

Διευκρινίσεις:

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

[86] Η βαθμολόγηση πρέπει να είναι πλήρως και ειδικά αιτιολογημένη και να περιλαμβάνει υποχρεωτικά, εκτός από τη βαθμολογία, και την λεκτική διατύπωση της κρίσης ανά κριτήριο.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ, και στο Παράρτημα ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.

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, απαραιτήτως 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[87].

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς την αναθέτουσα αρχή μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ[88].

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

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

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

2.4.2.2 Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς μέσω του ΕΣΗΔΗΣ βεβαιώνεται αυτόματα από το ΕΣΗΔΗΣ με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης.
Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της[89].

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

---

87 Άρθρο 96, παρ. 7 του ν. 4412/2016

88 Άρθρο 15 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

89 Άρθρο 37 παρ. 4 του ν. 4412/2016 και άρθρο 4 παρ. 2 Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και- Υπηρεσίες.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

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

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

2.4.2.4 Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα στοιχεία, μεταδεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στην συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθέντων αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφακέλο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν[90].

Επισημαίνεται ότι εφόσον οι τεχνικές προδιαγραφές και οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, απαιτείται η συνυποβολή ηλεκτρονικών αρχείων pdf Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, ψηφιακά υπογεγραμμένων. Οι οικονομικοί φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα τα 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

[90] Άρθρο 13 παρ. 1.4 και 1.5 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

β) είτε των άρθρων 15 και 27[91] 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 [92].

Επιπλέον, δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή τα ΦΕΚ[93] 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.*)*[94].

Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστούς φακέλους, 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[95]

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[96].

---

91 Βλ.σχετικά με την ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση το άρθρο εικοστό έβδομο της από 20.3.2020 Π.Ν.Π., (Α 68) - που κυρώθηκε με το άρθρο 1 του ν. 4683/2020 (Α΄83)-κατά τις παραγράφους 1 και 2 του οποίου:" Η υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (Α` 75) μπορεί να συντάσσεται στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης του άρθρου 52 του ν. 4635/2019, μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής «e-Dilosi». Η ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση υποβάλλεται και γίνεται αποδεκτή σύμφωνα με τα οριζόμενα στο εικοστό τέταρτο άρθρο της παρούσας. 2. Η αυθεντικοποίηση που πραγματοποιείται για τη χρήση της ηλεκτρονικής εφαρμογής της παρ. 1 του παρόντος έχει την ίδια ισχύ με τη βεβαίωση γνήσιου υπογραφής του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α` 45). Η ημερομηνία που αναγράφεται στην προηγμένη ή εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αντιστοιχεί στην ημερομηνία έκδοσης της ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης. Εφόσον τηρούνται οι όροι του προηγούμενου εδαφίου, η ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση, τόσο ως ηλεκτρονικό όσο και ως έντυπο έγγραφο, συνιστά έγγραφο βέβαιης χρονολογίας".

92 Ομοίως προβλέπεται και στην περίπτωση υποβολής αποδεικτικών στοιχείων σύμφωνα με το άρθρο 80 παρ. 13 του ν.4412/2016 . Πρβλ και άρθρο 13 παρ. 1.3.1 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

93 Σύμφωνα με την περ. ε της παρ. 2 του ν. 2690/1999 (ΚΔΔ), «ε. Για τα αντίγραφα των Φύλλων Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ) που έχουν προέλθει από πρωτότυπο ΦΕΚ σε έντυπη μορφή ή από ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή που έχει καταχωριστεί στην ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου, ισχύουν ανάλογα οι ρυθμίσεις του άρθρου αυτού..».

94 Άρθρο 13 παρ. 1.3.2 της ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

95 Ενδεικτικά συμβολαιογραφικές ένορκες βεβαιώσεις ή λοιπά συμβολαιογραφικά έγγραφα

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 παράγραφο 3.1 **Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών** 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, εφόσονδεν 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 σχετικό αποδεικτικό στοιχείο προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

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

[96] Άρθρο 13 παρ. 1.6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 Εγγυήσεις και 2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης και

γ) Υπεύθυνη Δήλωση σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, στην οποία θα αναφέρεται ρητά η μη συμμετοχή φυσικού ή νομικού προσώπου στην εταιρεία που θα συμμετάσχει στην παρούσα διακήρυξη (βλ. Παράρτημα XIV). Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης ως Παράρτημα αυτής.

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

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

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσης και να είναι σύμφωνη με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στα ως άνω Παραρτήματα[97] [98].

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν[99].

Οι τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας δεν έχουν αποτυπωθεί στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, για αυτό οι υποψήφιοι Οικονομικοί Φορείς συντάσσουν την τεχνική προσφορά τους και υποβάλλουν ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία της Τεχνικής Προσφοράς σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XIII – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς της παρούσας διακήρυξης (σε συμπιεσμένη μορφή και κατά προτίμηση σε ένα (1) αρχείο pdf). Επιπλέον οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν στην τεχνική προσφορά τους το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

---

[97] Άρθρο 94 του ν. 4412/2016, όπως αυτό τροποποιήθηκε με την παρ. 9 του άρθρου 43 του ν. 4605/2019.

[98] Αυτά περιλαμβάνουν τα αποδεικτικά στοιχεία που τεκμηριώνουν την τεχνική καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η τεχνική προσφορά. Αναφέρονται υποχρεωτικά τα αποδεικτικά στοιχεία που τυχόν προβλέπονται στις τεχνικές προδιαγραφές των προς προμήθεια υπηρεσιών, σύμφωνα με Παράρτημα της Διακήρυξης και τυχόν υπόδειγμα τεχνικής προσφοράς.

[99] Βλ. άρθρο 58 του ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Στα περιεχόμενα της Τεχνικής Προσφοράς δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να εμφανίζονται οικονομικά στοιχεία της προσφοράς. Ενδεχόμενη εμφάνιση οικονομικών στοιχείων της προσφοράς αποτελεί λόγο απόρριψής της.

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης όπως περιγράφεται στην ενότητα 2.3 Κριτήρια Ανάθεσης της παρούσας διακήρυξης. Κριτήριο ανάθεσης στην παρούσα σύμβαση είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Τιμές

Η τιμή των παραδοτέων δίνεται σε ευρώ σύμφωνα με το Παράρτημα IV –ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ[100].

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[101].

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.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την Αναθέτουσα Αρχή στην ενότητα 1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης της παρούσας διακήρυξης.

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

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών[102]

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

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

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 παρ. 1 α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής 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

---

100 Πρβλ παρ. 5 περ. α΄ του άρθρου 95 του ν. 4412/2016.

101 Βλ παρ. 5 περ. α΄ του άρθρου 95 του ν. 4412/2016

102 Πρβλ άρθρο 97 ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[103].

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών[104]

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

α) η οποία αποκλίνει από απαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1 **Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών** (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας[105]

β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 3.1.2 της παρούσας διακήρυξης

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.2 της παρούσας και τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.3 περ.γ της παρούσας (περ. γ΄ της παρ. 4 του άρθρου73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων

στ) η οποία είναι υπό αίρεση

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής

η) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την

---

103 Πρβλ. άρθρο 97, παρ.4 του ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 33, παρ. 3, του ν.4608/2019.

104 Άρθρο 91 του ν. 4412/2016

105 Άρθρα 92 έως 97, το άρθρο 100 καθώς και τα άρθρα 102 έως 104 του ν. 4412/16

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις υπηρεσίες, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016

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

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

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

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

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

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών[106]

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης[107], **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» και του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», την ... και ώρα ...
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή.

Σε κάθε στάδιο τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι καταρχήν προσβάσιμα μόνο στα μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και την Αναθέτουσα Αρχή[108].

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

3.1.2 Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών, μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο ΕΣΗΔΗΣ οργάνων της[109], 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΄ αναλογίαν και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα[110].

Ειδικότερα:

---

106 Άρθρο 100 ν. 4412/2016 και άρθρο 16 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

107 Επισημαίνεται ότι, ως προς τις προθεσμίες για την ολοκλήρωση των ενεργειών της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο 221Α του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 40 του ν. 4782/21.

108 Άρθρο 16 παρ. 1 και 2 Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

109 Στο πλαίσιο των διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, τα όργανα που γνωμοδοτούν προς τα αποφαινόμενα όργανα ((επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης) ελέγχουν, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, την καταλληλότητα των προσφερόντων, αξιολογούν τις προσφορές, εισηγούνται τον αποκλεισμό τους από τη διαδικασία, την απόρριψη των προσφορών, την κατακύρωση των αποτελεσμάτων, την αποδέσμευση ή κατάπτωση των εγγυήσεων, τη ματαίωση της διαδικασίας και γνωμοδοτούν για κάθε άλλο θέμα που ανακύπτει κατά τη διαδικασία ανάθεσης.

110 Άρθρο 102 του ν. 4412/2016. Πρβλ και έκθεση συνεπειών ρυθμίσεων επί του ως άνω άρθρου 42 ν. 4781/2021

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία της παρούσας.

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

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

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

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία της παρούσας.

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

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

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[111]

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

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς[112] 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. 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 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 παράγραφο 3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης[113].

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 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης 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 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία της παρούσας[114].

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου[115] - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

---

111 Επισημαίνεται ότι στις γνωμοδοτικές αρμοδιότητες της Επιτροπής Διαγωνισμού ανήκει ο ουσιαστικός έλεγχος και η αξιολόγηση των προσφορών, συμπεριλαμβανομένου και του ζητήματος της απόρριψης προσφορών ως ασυνήθιστα χαμηλών. Πρβλ και απόφαση ΣτΕ ΕΑ 184/2020

112 Άρθρο 90 παρ. 2 και 4 του ν. 4412/2016.

113 Άρθρο 100, παρ. 5 του ν. 4412/2016

114 Άρθρο 100, παρ. 6 του ν. 4412/2016

115 Βλ. άρθρο 103 του ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[116].

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

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, προς την αναθέτουσα αρχή, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, ως ανωτέρω προβλέπεται. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ΄ εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας[117].

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 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσοτέρων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας έως 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία (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

[116] Πρβλ άρθρο 17 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες

[117] Πρβ. ομοίως ως ανωτέρω, άρθρο 103 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[118].

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 Λόγοι αποκλεισμού της παρούσας διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας -2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία 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.

Η αναθέτουσα αρχή, αιτιολογημένα και κατόπιν γνώμης του αρμοδίου γνωμοδοτικού οργάνου, μπορεί να κατακυρώσει τη σύμβαση για ολόκληρη ή μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, από αυτήν που καθορίζεται στην παράγραφο 1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης ως εξής: εκατόν είκοσι τοις εκατό (120%) στην περίπτωση της μεγαλύτερης ποσότητας και ογδόντα τοις εκατό (80%) στην περίπτωση μικρότερης ποσότητας.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, 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[119]. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης[120].

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

[118] Άρθρο 104 παρ. 2 και 3 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 44 του ν. 4782/2021.
[119] Πρβλ άρθρο 16 παρ. 3 ΚΥΑ ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες
[120] Πρβλ. άρθρο 100 παρ. 5 του ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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*»[121].

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 Ματαίωση Διαδικασίας 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[122].

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[123].

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

[121] Η ΚΥΑ εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 5 παρ. 5 ν. 3310/2005.

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

[123] Άρθρο 105 παρ. 8 του ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 45 του ν. 4782/2021.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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[124].

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

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

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

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

Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην αναθέτουσα αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης[125].

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[126].

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.

---

124 Άρθρο 360 παρ. 1 ν. 4412/2016 και 3 παρ. 1 π.δ. 39/2017.

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

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 Απόψεών της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων η αναθέτουσα αρχή μπορεί να παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης

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

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

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

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων του π.δ. 18/1989, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ. και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου Διοικητικού Δικαστηρίου. 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[127].

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[128].

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

[127] Πρβλ. άρθρο 372 παρ. 1 και 2 Ν. 4412/2016.
[128] Πρβλ. άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

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

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκησή της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά[129]. 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

[129] Πρβλ άρθρο 372 παρ. 6 του ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής, 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 τέσσερα τοις εκατό (4%) επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης, ή του τμήματος αυτής, και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. την παράγραφο 2.1.5 Εγγυήσεις 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 VII 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 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

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

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

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

4.2. Εγγύηση καλής λειτουργίας - εγγυημένη λειτουργία

Η περίοδος εγγυημένης λειτουργίας άρχεται 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 του προσφερόμενου Συστήματος. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Διαθεσιμότητας και Τεχνικής Υποστήριξης σύμφωνα με τις παρ. 8.5.5.3. και 8.5.5.4. του Παραρτήματος Ι, καθ’ όλη τη διάρκεια της περιόδου εγγυημένης λειτουργίας. Στόχος των προαναφερομένων υπηρεσιών είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων του Συστήματος 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 αποφαίνεται 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. Απαιτείται η προσκόμιση «εγγύηση καλής λειτουργίας» για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος 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 στο ποσό των 111.904,00€ ευρώ. Η επιστροφή της ανωτέρω εγγύησης λαμβάνει χώρα μετά από την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

4.3.1 Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου. 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης[130].

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 XII, που αφορά την ρήτρα ακεραιότητας.

4.3.3. Η εφαρμογή λογισμικού, που αναπτύσσεται στο πλαίσιο σύμβασης έργου και παραδίδεται από τον ανάδοχο στον φορέα του δημόσιου τομέα, περιλαμβάνει τον πηγαίο κώδικα και την αναγκαία τεκμηρίωση, σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης. Η εφαρμογή λογισμικού, που θα αναπτυχθεί παραδίδεται στην Α.Α.Δ.Ε. με όρους ώστε η Υπηρεσία να μπορεί να μελετά τον τρόπο λειτουργίας της εφαρμογής λογισμικού, να το προσαρμόζει στις ανάγκες της, να βελτιώνει και να δημοσιεύει ή διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις της εφαρμογής λογισμικού που έχει επιφέρει σε οποιονδήποτε, εξαιρουμένων των περιπτώσεων που η δημοσίευση και διάθεση της εφαρμογής λογισμικού και των βελτιώσεών δυσχεραίνει την εκτέλεση της αποστολής και την άσκηση αρμοδιοτήτων της Α.Α.Δ.Ε. ή προσκρούει στην προστασία κρατικών ή άλλων απορρήτων που προβλέπονται από τον νόμο ή στην προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας.

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.[131]. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

4.4.3 Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα 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.

---

130 Πρβλ άρθρο 24 του ν. 4412/2016

131 Πρβλ παρ. 2 του άρθρου 78 του ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της[132]

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 της Ομάδας Διοίκησης Έργου (Ο.Δ.Ε.) που θα συγκροτηθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 8.3.1.3 της παρούσας[133].

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης, 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)[134.] Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

4.5.1. Δικαιώματα προαίρεσης

Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί τα κάτωθι δικαιώματα προαίρεσης (σύμφωνο προαίρεσης Αστικού Κώδικα) τα οποία δύναται να ασκήσει με μονομερή δήλωση κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και υπό την προϋπόθεση έγκρισης χρηματοδότησης για την άσκησή του, συγκεκριμένα:

Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης και πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης για την συντήρηση των εφαρμογών έως πέντε (5) έτη μετά την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης έως τριάντα τοις εκατό (30%) του συμβατικού τιμήματος και με βάση την Οικονομική Προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου, για τις υπηρεσίες συντήρησης (όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι).

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

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

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης[135]

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

---

132 Πρβλ. άρθρο 132 του ν. 4412/2016

133 Άρθρο 216 παρ. 1 του ν. 4412/2016

134 Πρβλ. άρθρο 132, παρ. 1δ), περ. αα του ν. 4412/2016. Πρβλ. επίσης, Κατευθυντήρια Οδηγία 22 της Αρχής με τίτλο «Τροποποίηση συμβάσεων κατά τη διάρκειά τους», Κεφάλαιο ΙΙΙ.Δ. σημείο Ι, σελ. 17 (ΑΔΑ: 7ΜΥΤΟΞΤΒ-ΖΓΖ).

135 Πρβλ. Άρθρο 133 του ν. 4412/2016 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 παραγράφου 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 XII ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ.

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής[136]

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:

α) Το **100%** της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών

β) Τμηματικές καταβολές ως εξής:

1. Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού τριάντα τοις εκατό (30%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§1 του ν. 4412/2016 και 4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής, καλής λειτουργίας) της παρούσας.
2. Καταβολή του υπόλοιπου του συμβατικής αξίας, μετά την παραλαβή του έργου.

Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνης διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες[137] το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής[138].

γ) Τμηματικές καταβολές ως εξής:

1. Καταβολή ποσοστού είκοσι τοις εκατό (20 %) του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή του συνόλου των Παραδοτέων της φάσης Β
2. Καταβολή ποσοστού σαράντα τοις εκατό (30%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή του συνόλου των Παραδοτέων της φάσης Γ
3. Καταβολή ποσοστού είκοσι τοις εκατό (20%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή του συνόλου των Παραδοτέων της φάσης Δ
4. Καταβολή του υπόλοιπου του συμβατικού τιμήματος, μετά την παραλαβή του υπολοίπου του έργου.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016[139],

---

136 Για τις δημόσιες συμβάσεις των οποίων η εκτιμώμενη αξία, εκτός Φ.Π.Α., είναι ίση προς ή ανώτερη από τα κατώτατα όρια του άρθρου 5 του ν. 4412/2016 οι αναθέτουσες αρχές υποχρεούνται να παραλαμβάνουν και να επεξεργάζονται ηλεκτρονικά τιμολόγια που είναι σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο έκδοσης ηλεκτρονικών τιμολογίων, όπως αυτό ορίζεται στην περίπτωση 12 του άρθρου 149 του ν. 4601/2019 (Α΄44) και των, κατ΄εξουσιοδότηση του άρθρου 154 του νόμου αυτού, κανονιστικών αποφάσεων

137 Βλ. Απόφαση 2/51557/0026/10-09-01 ΦΕΚ 1209/Β/01 Υπ. Οικονομικών, στο βαθμό που η Α.Α. υπάγεται στο πεδίο εφαρμογής της

138 Η απόσβεση της προκαταβολής και η επιστροφή της εγγύησης προκαταβολής πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 και τον τρόπο που ορίζει η Α.Α.

139 Άρθρο 200 παρ. 5 ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 102 του ν. 4782/2021.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

Όταν δεν δηλώνεται ο ένας από τους ανωτέρω τρόπους πληρωμής, τεκμαίρεται ο α' τρόπος, ο οποίος θα είναι και ο συμβατικός τρόπος πληρωμής.

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 παράδοση του συστήματος και για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης, και κάθε άλλη κράτηση που ισχύει κατά τον χρόνο πληρωμής. 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 (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016)

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[140].

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

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

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1 Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος[141] 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 τις παράγραφους 6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης και 6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση 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.

---

[140] Ο χρόνος, τρόπος και η διαδικασία κράτησης των ως άνω χρηματικών ποσών, καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα για την εφαρμογή της ως άνω κράτησης εξαρτάται από την έκδοση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Οικονομικών της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

[141] Άρθρο 203 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 103 του ν. 4782/2021

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

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

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης

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

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

5.2.2 Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής[142].

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) σύμφωνα με την παράγραφο 8.5.5.5.2, 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

[142] Άρθρο 218 του ν.4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

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 XI, που αφορά την ρήτρα εμπιστευτικότητας και την προστασία προσωπικών δεδομένων.

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων[143]

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.2 Διάρκεια σύμβασης (Διάρκεια σύμβασης), 6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση (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[144]. 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 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως

[143] Άρθρο 205 του ν. 4412/2016. Για την εξέταση των προβλεπόμενων προσφυγών, συγκροτείται ειδικό γνωμοδοτικό όργανο, τριμελές ή πενταμελές), τα μέλη του οποίου είναι διαφορετικά από τα μέλη του γνωμοδοτικού οργάνου που είναι αρμόδιο για τα υπόλοιπα θέματα που ανακύπτουν κατά τη διαδικασία εκτέλεσης.

[144] Άρθρο 205Α του ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

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 Ομάδας Διοίκησης Έργου (Ο.Δ.Ε.) που θα συγκροτηθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 8.3.1.3 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 δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

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

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

6.2 Διάρκεια σύμβασης[145]

6.2.1 Η διάρκεια της Σύμβασης για την υλοποίηση και παράδοση του φυσικού αντικειμένου αυτής ορίζεται σε δεκαεννιά (19) μήνες. Ημερομηνία έναρξης ορίζεται η ημερομηνία υπογραφής και ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ της σχετικής σύμβασης.

6.2.2 Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου[146]. 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[147] 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.

---

145 Άρθρο 217 του ν. 4412/2016.

146 Η ως άνω περίπτωση φαίνεται να αφορά παράταση χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης, άλλως τυχόν παράταση -τροποποίηση υπόκειται στις προϋποθέσεις και τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

147 Πρβλ. άρθρο 203 (παρ.1γ , 2 και 4) του ν. 4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης [148]

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

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

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου 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 αποφαινόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζομένων στο άρθρο 220.

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

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

[148] Άρθρο 219 του ν.4412/2016

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση[149]

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[150]

Δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή τιμής στα έγγραφα της σύμβασης.

6.6 Καταγγελία της σύμβασης- Υποκατάσταση αναδόχου

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

6.6.2 Εάν ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου, η αναθέτουσα αρχή δύναται, ομοίως, να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ.

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

149 Άρθρο 220 του ν. 4412/2016.
150 Άρθρο 53 παρ. 10 του ν. 4412/2016.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

7. ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

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
KPI	Key Performance Indicator
API	Application Programming Interface
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Γ.Ε.Μ.Η.	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΦΕΚ	Φύλλα Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
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
DMZ	De-militarized zone
LDAP	Lightweight Direct Access Protocol
DB	Database
Υπ.Ο.	Υπουργείο Οικονομικών
RMS	Request Management System
VoIP	Voice Over Internet Protocol
ACD	Automatic Call Distribution

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

FIFO	First-in-first-out
F.A.Q.	Frequently Asked Questions
Σ.Η.Δ.Ε.	Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων
Α.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
Α.Τ.Α.	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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

8.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

8.1.1 Είδος διαδικασίας

Το έργο θα υλοποιηθεί με τη διαδικασία σύναψης Δημόσιας Σύμβασης Υπηρεσιών, μετά από τη διενέργεια διεθνούς ανοικτού διαγωνισμού. Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία κατά το άρθρο 27 του ν. 4412/16.

8.1.2 Χρηματοδότηση της σύμβασης

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 XXXXXXXX) και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ:5149138

8.2 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Αντικείμενο του Έργου είναι η προμήθεια, η εγκατάσταση, η παραμετροποίηση και η παροχή εγγύησης «καλής λειτουργίας» ενός συνόλου πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων, καθώς επίσης και η παροχή συναφών υπηρεσιών, που θα συμβάλλουν στη εξέλιξη του 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 περιόδους 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.

Το νέο Κ.Ε.Φ. θα αποτελείται από τα επί μέρους συστήματα/λειτουργικότητες:

- Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Request Management System - RMS), με 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Σύστημα Επικοινωνίας με τον πολίτη, Contact Center, με σκοπό την βελτιστοποίηση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών. Η αντικατάσταση του υφιστάμενου συστήματος τηλεφωνίας (CTI/IVR) θα συνοδευθεί από την προσθήκη και χρήση επιπρόσθετων σύγχρονων καινοτόμων ψηφιακών καναλιών (web, social, chatbot, agent chat) με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση αλλά και την αποσυμφόρηση του υπάρχοντος τηλεφωνικού κέντρου (call center) ώστε η ζήτησή του να είναι εντός του προβλεπόμενου φόρτου λειτουργίας
- Εξασφάλιση δυναμικού και εύκολου τρόπου μελλοντικής τροποποίησής του ή επέκτασής της λειτουργικότητάς του με καινούργια βελτιωμένα ή ήδη υπάρχοντα μηχανογραφικά εργαλεία. Η αρχιτεκτονική λύση που τελικά θα υιοθετηθεί θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα μοντελοποίησης του νέου ΟΠΣ του Κ.Ε.Φ. ως μια ενιαία κεντρική μηχανογραφική υποδομή πυρήνα 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)
- Διασύνδεση με υφιστάμενα και προς υλοποίηση συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.. Επιπλέον, θα πρέπει να μπορεί να διαλειτουργεί με τρίτα συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. και του δημοσίου τομέα γενικότερα, με σκοπό ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης (agent) να έχει διαθέσιμη σε μια οθόνη όλη την απαραίτητη πληροφορία για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων
- Σύστημα μαζικών εξερχόμενων επικοινωνιών, με πολλαπλές δυνατότητες
- Απαραίτητοι μηχανισμοί κατηγοριοποίησης για την παραγωγή ολοκληρωμένων αναφορών και συμπερασμάτων υποβοηθώντας όχι μόνο την λήψη αποφάσεων αλλά και την εύρεση των κατάλληλων τύπων αιτημάτων για την δημιουργία ηλεκτρονικών μηχανισμών άμεσης απόκρισης αιτημάτων χωρίς την ανθρώπινη μεσολάβηση
- Μια κεντρική και επικαιροποιήσιμη Γνωσιακή Βάση για την άμεση και με όσο το δυνατό πιο αυτοματοποιημένη ενημέρωση της επί νέων νομοθετικών διατάξεων και υπηρεσιών. 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.
- Ανάπτυξη των web εφαρμογών χειρισμού αιτημάτων και ραντεβού των πολιτών σε περιβάλλον προσαρμοστικής σχεδίασης (responsive design), ενώ θα υλοποιηθούν και οι απαραίτητες διεπαφές για χρήση από την μελλοντική υλοποίηση εφαρμογής έξυπνων κινητών εφαρμογών της Α.Α.Δ.Ε..

Για την υλοποίηση του παραπάνω συνόλου, απαιτούνται και οι ακόλουθες απαραίτητες υπηρεσίες:

- Υπηρεσίες εκπαίδευσης, που στοχεύουν στην προετοιμασία των εμπλεκομένων του έργου για την χρήση των επιμέρους εργαλείων
- Υπηρεσίες οργάνωσης και διαχείρισης διαδικασιών, δεδομένων και προσωπικών δεδομένων (GDPR), οι οποίες είναι απαραίτητες για την επιχειρησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ.
- Υπηρεσίες Αναδιάρθρωσής Οργανωτικού μοντέλου και μοντέλου διαδικασιών, οι οποίες περιλαμβάνουν και την βελτιστοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών
- Υπηρεσίες μετάπτωσης, ελέγχου καλής λειτουργίας και Πιλοτικής Λειτουργίας (σύστημα προς παράδοση), για την ομαλή λειτουργία του Κ.Ε.Φ.
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης κατά την πιλοτική και παραγωγική λειτουργία, καθώς και εγγύησης «Καλής λειτουργίας» για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. στο εγγύς μέλλον
- Υπηρεσίες σχεδιασμού και συντονισμού ενεργειών δημοσιότητας, για την ενημέρωση του ευρύτερου κοινού.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.3 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

8.3.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

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

Φορέας Χρηματοδότησης	Ταμείο Ανάκαμψης	
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. (πρώην Γ.Γ.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.

8.3.1.1 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- 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**

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

Η Α.Α.Δ.Ε. για τη λειτουργία της χρησιμοποιεί υποδομές που παρέχονται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- 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 εμπλεκομένων 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.Δ.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.

8.3.1.3 Συνοπτική Περιγραφή Διακυβέρνησης του Έργου (Όργανα και επιτροπές)

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 αμφοτέρων, 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..

Επιτροπή Παραλαβής Έργου

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

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

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) 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 Κ.Ε.Φ. 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 εξωστρεφή, 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 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 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 Έλληνες 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 κι

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

8.3.1.5 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, κατανεμημένες 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 βασικός στόχος του Ελληνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0 είναι η ενίσχυση της ευημερίας, μέσω της βελτίωσης της είσπραξης 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 είσπραξη 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:
    - Υποέργο 1: Ανάπτυξη Νέου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας
    - Υποέργο 2: Ανάπτυξη Νέων Ηλεκτρονικών Τελωνειακών Υπηρεσιών
    - Υποέργο 3: Ανάπτυξη Νέου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος για το Γενικό Χημείο του Κράτους

- Υποέργο 4: Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ
- Υποέργο 5: Ανάπτυξη Ψηφιακού Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και Μισθοδοσίας της ΑΑΔΕ
- Υποέργο 6: Προμήθεια Υπηρεσιών Υλοποίησης Αλλαγών σε Πληροφοριακά Συστήματα της ΑΑΔΕ
- Υποέργο 7α: Οργάνωση Γραφείου: Προμήθεια Υπηρεσιών και Λογισμικού Γραφείου – (περιλαμβάνεται στο παρόν έργο, εκτός του Σ.Η.Δ.Ε.)
- Υποέργο 7β: Οργάνωση Γραφείου: Ψηφιοποίηση Φυσικών Αρχείων της ΑΑΔΕ, το αποτέλεσμα του οποίου θα χρησιμοποιηθεί και στο παρόν έργο.
- Υποέργο 8: Οργάνωση Γραφείου για τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ - Προμήθεια Εξοπλισμού
- Υποέργο 9: Προμήθεια Εργαλείων Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής
- Υποέργο 10: Αναβάθμιση Κτιριακών και Υπολογιστικών Υποδομών της Διεύθυνσης Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού
- Υποέργο 11: Σύστημα παρακολούθησης της κίνησης επαγγελματικών οχημάτων και εμπορευματοκιβωτίων κατά την είσοδο και την κυκλοφορία τους στη χώρα
- Υποέργο 12: Ψηφιακό σύστημα καταγραφής, παρακολούθησης και διαχείρισης κινδύνων στην ΑΑΔΕ και Κατάρτιση Πλάνου Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Υποέργο 13: Βελτίωση και επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της ΑΑΔΕ, με το οποίο θα διαλειτουργήσει το παρόν έργο σε επίπεδο Γνωσιακής Βάσης.
- Υποέργο 14: Προμήθεια Εργαλείων Ασφάλειας Δεδομένων»

8.3.2 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 ΚΕΦ. 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 ΚΕΦ 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 δευτέρου (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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Παράλληλα με το Κ.Ε.Φ., οι παρακάτω υπηρεσίες εξυπηρετούν τις ανάγκες τις 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 κλειδάριθμού, 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.

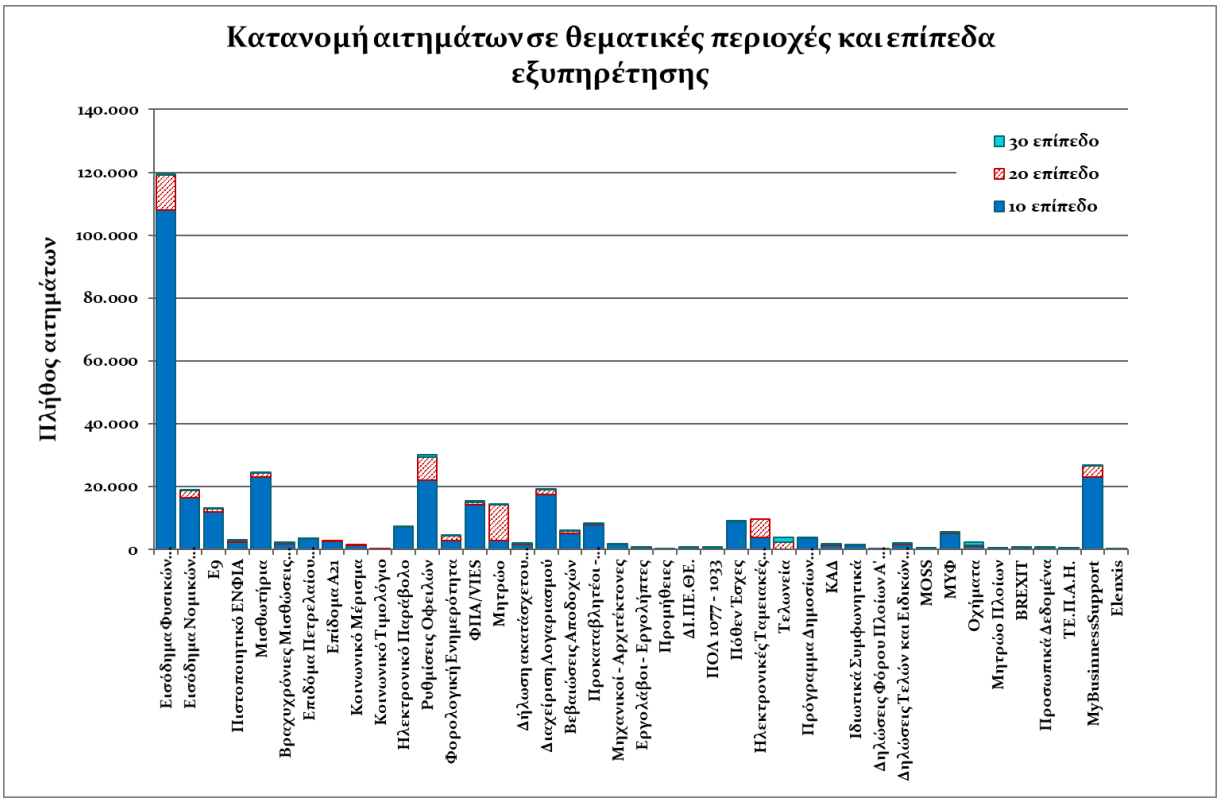
Τα ραντεβού μου: Η Εφαρμογή Ψηφιακού Προγραμματισμού Επισκέψεων της Α.Α.Δ.Ε. «Τα Ραντεβού μου», παρέχει τη δυνατότητα προγραμματισμού των επισκέψεων των συναλλασσόμενων σε κάθε αρμόδια Υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε., για τις περιπτώσεις που η αυτοπρόσωπη παρουσία κρίνεται απαραίτητη. Οι συναλλασσόμενοι μπορούν 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.

8.3.2.1 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU



Εικόνα 1: Ενδεικτικό Πλήθος αιτημάτων ανά θεματική περιοχή και επίπεδα εξυπηρέτησης (1 έτος)

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

8.3.2.2 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.

8.3.2.3 Ρόλοι και Στατιστικά στοιχεία λειτουργίας

Η ενδεικτική στελέχωση των τριών επιπέδων αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

Επίπεδο	Τύπος	Αριθμός	Ομάδες Εξυπηρέτησης
1	Agents, Επιβλέποντες, Γραμματείες	150	19
2	Ειδικοί θεματικών περιοχών, Επιβλέποντες, Γραμματείες	151	39

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

3	Ειδικοί θεματικών περιοχών, Επιβλέποντες, Γραμματείες	195	58
Ανεξαρτήτως Επιπέδου	Διαχειριστές	13	
Ανεξαρτήτως Επιπέδου	Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι	30	

Η ενδεικτική στελέχωση των τριών επιπέδων αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

Επίπεδο	Τύπος	Αριθμός	Ομάδες Εξυπηρέτησης
1	Agents, Επιβλέποντες, Γραμματείες	150	19
2	Ειδικοί θεματικών περιοχών, Επιβλέποντες, Γραμματείες	151	39
3	Ειδικοί θεματικών περιοχών, Επιβλέποντες, Γραμματείες	195	58
Ανεξαρτήτως Επιπέδου	Διαχειριστές	13	

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.

Με το νέο σύστημα, 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.

Οι παρακάτω πίνακες συνοψίζουν τις κύριες αναφορές χρήσης για την περίοδο 2ου τριμήνου 2022:

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Μέγεθος	Τιμή για το σύνολο των υπηρεσιών			Τιμή για υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. (εκτός Πόθεν Έσχες)		Τιμή για υπηρεσία Πόθεν Έσχες	
Μοναδικά ταυτοποιημένοι συναλλασσόμενοι	70.673			69.785		1.020	
Σύνολο αιτημάτων από όλα τα κανάλια	129.023	**Αιτήματα από το κανάλι του τηλεφώνου**	105.305	127.390	103.701	1.633	1.604
		Αιτήματα από το κανάλι του e-mail	6.256		6.256		0
		Αιτήματα με πρωτοβουλία χρήστη[1]	10.653		10.624		29
		Αιτήματα από ιστοσελίδα	6.809		6.809		0
Αιτήματα (Πλατφόρμα Taxisnet)	42.394			42.394		0	
Πλήθος αιτημάτων (πολιτών και υπαλλήλων ΔΟΥ) που απαντήθηκαν άμεσα (First Call Resolution) / ποσοστό[2]	104.943 / 81,34%			103.318 / 80,96 %		1625 / 99,51%	

1. Αφορά χειροκίνητη εισαγωγή αιτημάτων (π.χ. λόγω αδυναμίας αυτόματης εισαγωγής από το σύστημα) και τα αιτήματα που πρέπει να προωθηθούν από την πλατφόρμα του TAXISnet.

2. Ο δείκτης δεν ταυτίζεται με τον ποσοτικό στόχο του First Call Resolution καθώς εδώ περιλαμβάνονται και τα αιτήματα από όλα τα κανάλια και τα αιτήματα υπαλλήλων ΔΟΥ.

Μέγεθος	Τιμή για το σύνολο των υπηρεσιών	Τιμή για υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. (εκτός Πόθεν Έσχες)	Τιμή για υπηρεσία Πόθεν Έσχες
Αιτήματα πολιτών και εκπροσώπων τους / ποσοστό	122.067 / 94,61%	120.434 / 94.53%	1.633 / 100%
Αιτήματα υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. και Τελωνείων / ποσοστό	6.956 / 5,39%	6.956 / 5,47%	0
Εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις	138.257	135.924	2.333
Απαντημένες τηλεφωνικές κλήσεις / ποσοστό	107.268 / 77,59%	105.612 / 77,70%	1.656 / 70,98%
Συνολικός χρόνος ομιλίας εισερχόμενων κλήσεων[3]	313:05:40:07	308:10:35:12	4:19:04:55
Μέση διάρκεια εισερχόμενης κλήσης[4]	00:03:28	00:03:40	00:03:16
Εξερχόμενες κλήσεις	4.093	4.093	0
Συνολικός χρόνος εξερχόμενων κλήσεων	308:21:06	308:21:06	0
Μέση διάρκεια εξερχόμενης κλήσης	00:04:31	00:04:31	0

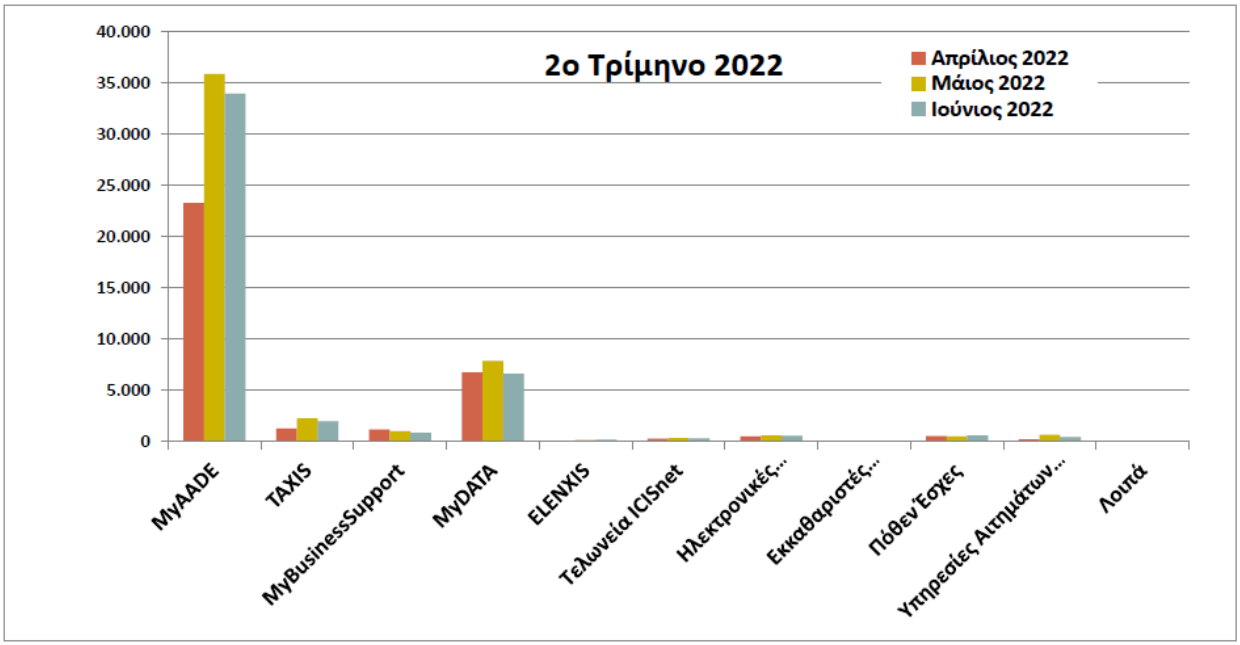
3. Περιλαμβάνεται ο καθαρός χρόνος ομιλίας και ο χρόνος κατά τον οποίο ο συναλλασσόμενος τίθεται σε αναμονή (ώστε ο Agent να συμβουλευτεί τον επιβλέποντά του).

Μήνας	Κλήσεις σε εκπρόσωπο	Συνολικός χρόνος εκπροσώπων στο σύστημα	Συνολικός χρόνος κλήσεων	Συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης[4]	Μέσος χρόνος κλήσεων	Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης	Εξερχόμενες κλήσεις	Χρόνος Εξερχόμενων κλήσεων	Μέσος χρόνος Εξερχόμενων κλήσεων
Ιανουάριος 2022	25.620	7.740:25:39	1.629:55:33	1.650:45:52	00:03:36	00:03:39	1.547	107:28:59	00:04:10
Φεβρουάριος 2022	35.062	9.970:23:58	2.228:14:13	2.338:04:43	00:03:36	00:03:47	2.039	113:43:05	00:03:21
Μάρτιος 2022	34.569	11.236:10:29	2.183:17:49	2.319:59:00	00:03:37	00:03:50	1.703	136:13:37	00:04:46
1° Τρίμηνο 2022	**95.251**	**28.947:00:06**	**6.041:27:35**	**6.308:49:35**	**00:03:36**	**00:03:46**	**5.289**	**356:07:20**	**00:04:04**
Απρίλιος 2022	27.821	8.874:23:03	1.690:54:41	1.669:11:44	00:03:29	00:03:27	1.278	98:48:24	00:04:38
Μάιος 2022	41.122	11.574:19:22	2.397:56:45	2.650:12:02	00:03:23	00:03:44	1.419	104:51:44	00:04:26
Ιούνιος 2022	38.328	11.149:14:54	2.349:59:29	2.665:54:00	00:03:33	00:04:02	1.396	104:40:58	00:04:30
2° Τρίμηνο 2022	**107.271**	**31.597:57:19**	**6.438:50:55**	**6.985:17:46**	**00:03:28**	**00:03:46**	**4.093**	**308:21:06**	**00:04:31**
1° εξάμηνο 2022	**202.522**	**60.544:57:25**	**12.480:18:30**	**13.294:07:21**	**00:03:32**	**00:03:46**	**9.382**	**665:46:47**	**00:04:15**

4. Ο χρόνος ολοκλήρωσης αφορά το διάστημα κατά το οποίο ο agent ασχολείται με την υπόθεση του φορολογούμενου αφού έχει τερματιστεί η μεταξύ τους συνομιλία. Κατά τον χρόνο αυτό ολοκληρώνει την καταχώρηση του αιτήματος, κρατά τις προσωπικές του σημειώσεις επί του θέματος ή αναζητά πληροφορίες επ' αυτού ώστε να είναι σε θέση να απαντήσει αν ο φορολογούμενος επανέλθει ή προκύψει στο μέλλον αντίστοιχο ερώτημα. Επομένως και ο χρόνος ολοκλήρωσης πρέπει να συνυπολογίζεται στον χρόνο εργασίας του agent, αθροιζόμενος με τον χρόνο κλήσης.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Θεματική Περιοχή	Απρίλιος 2022	Μάιος 2022	Ιούνιος 2022
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες myAADE	23.280	35.818	33.901
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες TAXIS	1.292	2.261	1.987
MyBusinessSupport	1.171	1.010	859
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες MyDATA	6.760	7.857	6.637
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ELENXIS	97	155	176
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Τελωνείων ICIS	294	339	330
Ηλεκτρονικές Ταμειακές Μηχανές	497	599	565
Εκκαθαριστές Δημοσίου	35	47	60
Πόθεν Έσχες	547	506	580
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Αιτημάτων-Ραντεβού	219	692	436
Λοιπά	4	7	5
ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	34.196	49.291	45.536



Εικόνα 2: Στοιχεία λειτουργίας Κ.Ε.Φ. 2ου τριμήνου 2022

8.3.2.4 Υφιστάμενη Αρχιτεκτονική

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων αποτελείται από 3 αρχιτεκτονικά επίπεδα:

1ο Επίπεδο: το επίπεδο 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».

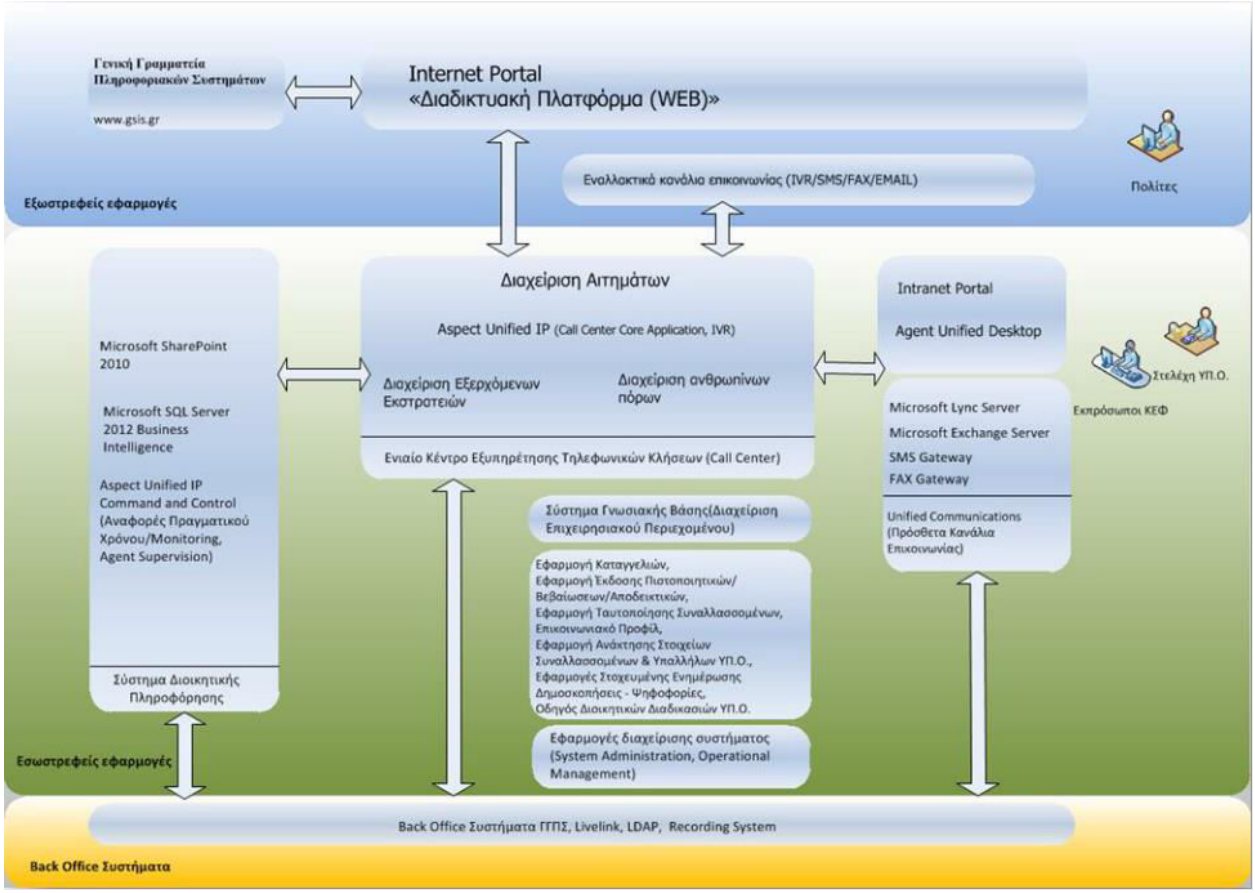
Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 Center
- 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).

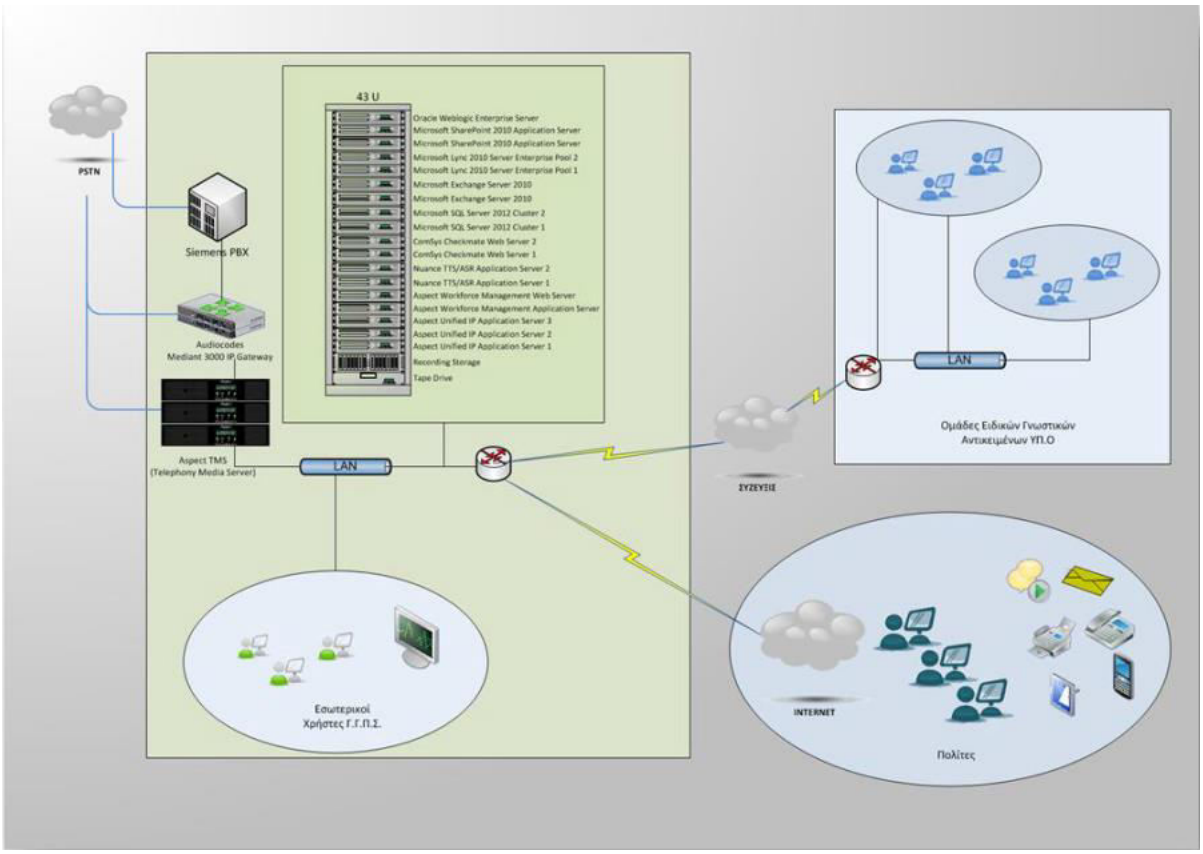
3ο Επίπεδο: το επίπεδο διασύνδεσης με τις back office εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. και με εφαρμογές όπως το Livelink και τον LDAP Εξυπηρετητή Υπηρεσιών Καταλόγου (Directory Server). Η προσφερόμενη λειτουργικότητα εφαρμόζεται πλήρως και χωρίς εξαιρέσεις ανεξαρτήτου τοποθεσίας των χειριστών (remote agents). 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 Center.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU



Εικόνα 3: Δομικά Στοιχεία «Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων»

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU



Εικόνα 4: Γενική Αρχιτεκτονική Συστήματος

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

Η ύπαρξη ζωνών ασφαλείας (de-militarized zones – DMZs) 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 δε αυτού 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.syzefxis.gov.gr. Η Τεχνική Προσφορά του Αναδόχου του Έργου θα πρέπει υποχρεωτικά να διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα του προσφερόμενου Συστήματος με το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», καθώς και να περιγράφει 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).

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

8.4 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

8.4.1 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 αρκετή ευελιξία, η κεντρική δομή των επιπέδων δεν μπορεί να παρακαμφθεί καθιστώντας χρονοβόρες και σε ορισμένες περιπτώσεις αδύνατες απαραίτητες αλλαγές. Το γεγονός αυτό αποτελεί έναν από τους βασικούς λόγους που το σύστημα δεν μπορεί να επεκταθεί αποτελεσματικά στις περιφερειακές υπηρεσίες και να ενσωματώσει άμεσα και με βέλτιστο τρόπο τις οποιεσδήποτε διοικητικές αλλαγές που διαφοροποιούν τη διαδικασία, τις δομές και τους εμπλεκόμενους στην εξυπηρέτηση. Για να επιτευχθεί ο ζητούμενος νέος βαθμός παραμετροποίησης και ευελιξίας, το καινούργιο εξελιγμένο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών και υπαλλήλων (Request Management System - RMS) δεν θα πρέπει να βασίζεται σε συγκεκριμένη στατική δομή, οριζόμενη με βάση τις ανάγκες της εκάστοτε περιόδους ανάπτυξής του. Αντιθέτως, 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. Μέσω τον 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.

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.

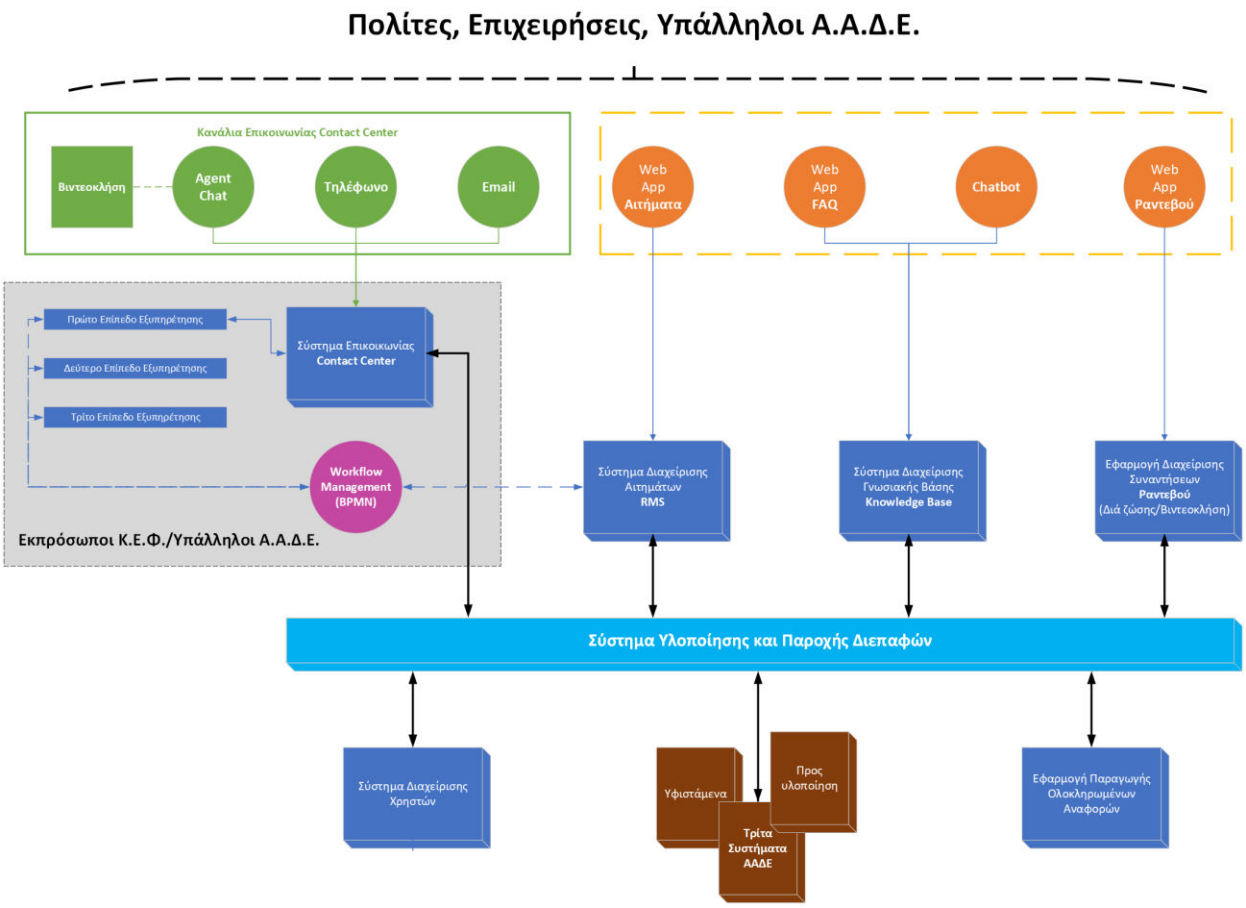
8.4.2 Νομικό & Κανονιστικό Πλαίσιο

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- 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).

8.4.3 Ενδεικτική αρχιτεκτονική της Λύσης



Εικόνα 5: Διάγραμμα Αρχιτεκτονικής Λύσης Κ.Ε.Φ.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ένα σύνολο από διακριτά πληροφοριακά υποσυστήματα και να δημιουργήσει τις κατάλληλες διεπαφές μεταξύ τους έτσι ώστε αυτά να διαλειτουργούν όπως φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα, διασφαλίζοντας επίσης και την κάλυψη των λειτουργικών τους απαιτήσεων όπως αυτές περιγράφονται στην παράγραφο 8.4.7. Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει:

- Πολυκαναλικό **Σύστημα Επικοινωνίας** το οποίο θα διαχειρίζεται αποτελεσματικά την επικοινωνία των συναλλασσόμενων μέσω τηλεφώνου, βιντεοκλήσης/τηλεδιάσκεψης, email ή agent chat
- **Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης** του οποίου μερικές από τις πληροφορίες θα είναι προσβάσιμες μέσω αντίστοιχου web app ή chatbot ερωταπαντήσεων
- **Εφαρμογή Διαχείρισης Ραντεβού** η οποία θα είναι προσβάσιμη μέσω αντίστοιχου web app και θα παρέχει την δυνατότητα προγραμματισμού συναντήσεων είτε διά ζώσης είτε μέσω τηλεδιασκέψεων (βιντεοκλήση)/τηλεφωνικής κλήσης
- **Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων** η οποία θα είναι προσβάσιμη μέσω αντίστοιχου web app και θα παρέχει την δυνατότητα υποβολής αιτημάτων από τους συναλλασσόμενους
- **Έξυπνο Ψηφιακό Βοηθό (chatbot)** που παρέχει δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης επί συγκεκριμένων θεμάτων

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- **Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών** η οποία θα αντλεί και θα επεξεργάζεται από όλα τα προαναφερθέντα συστήματα, χωρίς να επηρεάζει την απόδοση της παραγωγικής λειτουργίας των συστημάτων αυτών
- **Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών** το οποίο θα παρέχει λειτουργικότητα σε όλα τα προαναφερθέντα συστήματα
- **Σύστημα Υλοποίησης και Παροχής Διεπαφών** το οποίο θα φροντίσει να συνδέσει όλα τα προαναφερθέντα συστήματα μεταξύ του ενώ ταυτόχρονα θα τους επιτρέπει να συνδεθούν και με άλλα τρίτα (υφιστάμενα ή μη) συστήματα της Α.Α.Δ.Ε..

8.4.4 Αρχιτεκτονική Υποδομής Φιλοξενίας

Η Α.Α.Δ.Ε. για τη λειτουργία της χρησιμοποιεί τις υποδομές της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.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 στα Παραρτήματα VIII και IX. Συγκεκριμένα, στο Παράρτημα VIII περιγράφεται η υποδομή που διαθέτει η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. on-premise και στο Παράρτημα IX περιγράφεται η υποδομή στο Azure Public Cloud. 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 των ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ VIII και IX)	
Αριθμός Virtual Machines (VMs)	

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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

Η Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., στο πλαίσιο της συνεργασίας που υπάρχει με την Α.Α.Δ.Ε. σύμφωνα με την υπάρχουσα νομοθεσία και το μεταξύ τους SLA αναλαμβάνει:

- Τη διάθεση, παραμετροποίηση, διαχείριση, εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

επίπεδο application server όσο και σε επίπεδο web server, τα οποία αναφέρονται ως διαθέσιμη υποδομή ή υπηρεσία πλατφόρμας στα Παραρτήματα VIII και IX.

- Τη διάθεση, παραμετροποίηση, διαχείριση, εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας, αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, λήψη αντιγράφων ασφαλείας και ανάκτηση σε περίπτωση ανάγκης της βάσης δεδομένων, τα οποία αναφέρονται ως διαθέσιμη υποδομή ή υπηρεσία πλατφόρμας στα Παραρτήματα VIII και IX. Την παροχή υπηρεσιών καταλόγου χρηστών (δημιουργία λογαριασμού, ενεργοποίηση/απενεργοποίηση, εκχώρηση δικαιωμάτων πρόσβασης με προσθήκη σε σχετικό group, αρχικοποίηση κωδικού πρόσβασης, ξεκλείδωμα λογαριασμού) με απαραίτητη προϋπόθεση τη χρήση της υφιστάμενης υποδομής αυθεντικοποίησης της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (OAM και LDAP) (υφιστάμενος εσωτερικός LDAP), στον οποίο διατηρούν λογαριασμό οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. για την πρόσβαση στις εσωτερικές backoffice εφαρμογές και το email τους) και όχι με χρήση custom-made ή τρίτων εφαρμογών. Η εν λόγω υφιστάμενη υποδομής θα είναι διαθέσιμη προς χρήση από όλα τα συστήματα που είναι εγκατεστημένα ή θα εγκατασταθούν στις υποδομές υβριδικού νέφους (hybrid cloud) του G-Cloud της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., κατόπιν φυσικά της αντίστοιχης υλοποίησης στο πληροφοριακό σύστημα από το Ανάδοχο. Επισημαίνεται ότι η Α.Α.Δ.Ε. 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 από το ίδιο το Κ.Ε.Φ.

Επιπλέον, πρέπει να ληφθούν υπόψη τα εξής:

- Η Α.Α.Δ.Ε. σε συνεργασία με τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης που θα παρέχει, έχει την ευθύνη παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος σε επίπεδο εφαρμογών, ήτοι την παρακολούθηση της καθημερινής λειτουργίας, την εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών αναγκών, την υποστήριξη των χρηστών.

- Κατά τη φάση της προσφοράς, ο Ανάδοχος θα παρουσιάσει τη φυσική αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης περιγράφοντας αναλυτικά τις τεχνολογίες, το λογισμικό εφαρμογών (εμπορικά προϊόντα ή πλατφόρμες ανοικτού κώδικα) και τον εξοπλισμό που θα χρησιμοποιηθεί, καθώς και τις απαιτήσεις σε πόρους και υποδομές της Αρχής που επιθυμεί να αξιοποιήσει για την υποστήριξη του συστήματος. Το σύστημα, θα πρέπει να λειτουργεί, κατ' ελάχιστον, με τους browsers Firefox, Edge και Chrome λαμβάνοντας υπόψη και ζητήματα παλαιότητας του εξοπλισμού πληροφορικής, καθώς χρησιμοποιούνται αρκετοί Η/Υ οι οποίοι διαθέτουν λειτουργικό σύστημα Vista και έχουν περιορισμένες δυνατότητες τόσο σε επίπεδο SW (βλ. αναβαθμισμένες εκδόσεις των Browsers), όσο και σε HW (μνήμη κλπ.).

- Σε περίπτωση που το σύστημα απαιτεί την εγκατάσταση και λειτουργία επιμέρους έτοιμου λογισμικού (εμπορικού ή μη), πέραν αυτών που περιγράφονται στην παρούσα παράγραφο, 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 χωρίς την ανάγκη πρόσθετων προμηθειών (άδειες λογισμικού συστήματος, εξοπλισμός, λοιπές άδειες, συνδρομές) και θα καλύπτει χρονικά την περίοδο εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης του συστήματος.
  - Δεν θα υπάρχει περιορισμός στην αδειοδότηση χρηστών ή η αδειοδότηση θα καλύπτει τον απαιτούμενο αριθμό εσωτερικών χρηστών και διαχειριστών.
- 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς πρόσθετες οικονομικές απαιτήσεις από την πλευρά του.

8.4.5 Δυνατότητα Προμήθειας Έτοιμου Λογισμικού

Σε περίπτωση που προσφερθεί έτοιμο εμπορικό 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, εξοπλισμό, λοιπές άδειες, συνδρομές και θα καλύπτει χρονικά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης του συστήματος
- Η αδειοδότηση θα καλύπτει τον απαιτούμενο αριθμό εσωτερικών χρηστών (βλ. 8.4.8.9 Άδειες Λογισμικού)
- Στην προσφορά θα πρέπει να προσαρμοστεί το πλάνο υλοποίησης και οι φάσεις, έτσι ώστε τα ζητούμενα παραδοτέα να ολοκληρώνονται σε ίδιο ή προγενέστερο χρόνο
- Το τελικό προϊόν, μετά τις προσαρμογές και παραμετροποιήσεις, θα πρέπει να αποτελεί ιδιοκτησία της αναθέτουσας αρχής και να ισχύουν όλες οι απαιτήσεις της διακήρυξης σχετικά με τη μεταβίβαση κυριότητας του τελικώς παραγόμενου λογισμικού εφαρμογών ως προς το τμήμα των υλοποιημένων προσαρμογών
- 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.

Πολιτική της Α.Α.Δ.Ε. είναι η προτίμηση λύσεων που είναι βασισμένες σε site license μοντέλα. Αν παρόλα αυτά δεν είναι δυνατόν να παρασχεθεί τέτοια λύση που να καλύπτει τις απαιτήσεις και τον προϋπολογισμό, αυτό θα πρέπει να τεκμηριωθεί από τον Ανάδοχο. Σε αυτή τη περίπτωση, οι απαραίτητες άδειες χρήσεις θα είναι ανά θέση εργασίας (per seat) ή ονομαστικές (per user) ανάλογα με το είδος της εφαρμογής και θα είναι κατανεμημένες με βέλτιστο τρόπο από τεχνικοοικονομικής άποψης.

8.4.6 Υπολογιστικά Περιβάλλοντα Έργου

Στο πλαίσιο του Έργου, ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει και θα 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.4.7 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά συστημάτων και εφαρμογών Λύσης

8.4.7.1 Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center

Για την βέλτιστη και ευέλικτη εξυπηρέτηση των Συναλλασσόμενων (πολίτες, επιχειρήσεις, υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε.) ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει πολυκαναλικό σύστημα επικοινωνίας (Contact Center) για το Κ.Ε.Φ.. Τα κανάλια επικοινωνίας που θα πρέπει να διαχειρίζεται 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)
- Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Twitter, Facebook)

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 καμπάνιες επικοινωνίας. Το Contact Center 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, καμπάνιες, ειδοποιήσεις κ.α.. Το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα υποστήριξης κεντρικοποιημένου καθώς και αποκεντρωμένου μοντέλου εξυπηρέτησης με την κατάλληλη παραμετροποίηση.

Εφαρμογή Μαζικών Εξερχόμενων Επικοινωνιών - Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει την εν λόγω εφαρμογή για την παροχή υπηρεσιών μαζικών επικοινωνιών προς τους συναλλασσόμενους. Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει διάφορα μέσα επικοινωνίας όπως:

- Εξερχόμενες Κλήσεις
- μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)
- SMS
- ευρέως διαδεδομένες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social messaging platforms) (π.χ. messenger, Viber, WhatsApp).

Μέσω της εφαρμογής θα παρέχεται γραφικό περιβάλλον για την δημιουργία, παραμετροποίηση και την κατηγοριοποίηση ενεργειών μαζικής επικοινωνίας. Μέσω του γραφικού περιβάλλοντος θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα καθορισμού κριτηρίων επικοινωνίας. Συγκεκριμένα, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω δυνατότητες:

- Διασύνδεση με μέσα επικοινωνίας (π.χ. πλατφόρμα email, SMS, Viber, Whatsapp)
- Επιλογή μέσου επικοινωνίας
- Δημιουργία επαναχρησιμοποιήσιμων προτύπων (templates) για την επικοινωνία
- Παραμετροποίηση προτύπων (templates) αυτοματοποιημένων, και μη, μηνυμάτων
- Επιλογή ομάδας ή ομάδων παραληπτών με την χρήση πλήρως παραμετροποιήσιμων φίλτρων επιλογής
- Εισαγωγή δεδομένων μέσω αρχείων
- Σχεδιασμός και υλοποίηση πολιτικών επικοινωνίας (π.χ. παραμετροποίηση ημερομηνίας και ώρας αποστολής καθώς και ορισμό περιοδικότητας)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Αναφορές επιτυχίας/ αποτυχίας ανά επικοινωνία, (π.χ. αναφορά για «delivered emails» και «undelivered emails»)
- Αναφορές των αιτημάτων
- Καταγραφή ανταπόκρισης παραληπτών και παραγωγή στατιστικών
- Δημιουργία API προς εξυπηρέτηση και άλλων εφαρμογών της ΑΑΔΕ που επιθυμούν να αποστέλλουν μαζικά μηνύματα

Το περιβάλλον της εφαρμογής θα πρέπει να είναι προσβάσιμο από όλα τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κλπ.) ενώ η χρήση του για την διαχείριση των μαζικών επικοινωνιών θα γίνεται μέσω γραφικού περιβάλλοντος χωρίς να απαιτείται η χρήση κώδικα.

Επισημαίνεται ότι η υπηρεσία SMS θα πρέπει να παρέχει διεπαφή (interface), η οποία θα επικοινωνεί με την αντίστοιχη υπηρεσία τηλεπικοινωνιακής υποδομής SMS παρόχου. Η υπηρεσία τηλεπικοινωνιακής υποδομής SMS παρόχου, δεν αποτελεί αντικείμενο αυτού του Έργου. Αντίστοιχα, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με διαμεσολαβητές (brokers) για την επικοινωνία με κοινωνικά μέσα δικτύωσης και εφαρμογές μηνυμάτων (Viber, Whatsapp) με σκοπό την μελλοντική ενσωμάτωσή τους στα κανάλια επικοινωνίας.

Τα στοιχεία της επικοινωνίας (στοιχεία φορολογουμένου, θεματική κατηγορία, αποτέλεσμα κλπ) θα τηρούνται σε ειδική εφαρμογή που θα δημιουργηθεί για τον σκοπό αυτό.

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση / Διαχείριση κλήσεων (Εισερχόμενη και Εξερχόμενη Επικοινωνία) – Για το κανάλι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης το Contact Center 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 την χρήση τεχνολογίας VoIP. Ο σχεδιασμός της υποδομής τηλεπικοινωνιακής υποδομής θα πρέπει να τηρεί τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα διαθεσιμότητας που είναι εφικτά με την τρέχουσα τεχνολογία, και να μεριμνά ώστε το πλήρες φορτίο των κλήσεων να μπορεί να εξυπηρετείται ανά πάσα στιγμή, ακόμη και αν μέρος ή το σύνολο της υποδομής βρεθεί εκτός λειτουργίας.

Η πορεία μιας εισερχόμενης κλήσης στο νέο Κ.Ε.Φ. απαιτεί την ύπαρξη μιας στρατηγικής δρομολόγησης κλήσεων που να 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 Ειδικοί 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 μέσω αυτόματης 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 άδειες χρήσης.

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

- τον άμεσο εντοπισμό επαναλαμβανόμενων κλήσεων ενός πολίτη για την ίδια θεματική περιοχή σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο,
- δυνατότητα callback σε περίπτωση που υπάρχει αυξημένη κίνηση ή ο πολίτης επιλέξει να τον καλέσει εκπρόσωπος εξυπηρέτησης για να μην περιμένει στην ουρά με τη δήλωση προτιμητέου χρονικού διαστήματος επικοινωνίας μαζί του,

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- την αυτόματη προώθηση 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 Center 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. Τέλος, 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.

Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (IVR) – Το Contact Center θα πρέπει να διαθέτει πλατφόρμα IVR που θα διασυνδέεται με το τηλεφωνικό κέντρο μέσω του πρωτοκόλλου VoIP καθώς 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, κατειλημμένες 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 Center 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 Center θα πρέπει να διαθέτει αυτοματοποιημένη διαχείριση (π.χ. μέσω δυναμικού call-back και virtual queue). Επίσης, θα πρέπει να δύναται η 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 καλείται στην πρόταση του να προτείνει αντίστοιχα σενάρια χρήσης των τεχνολογιών αυτών που θα υποστηρίζει η προτεινόμενη λύση. Το Contact Center 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Αυτόματη Κατανομή Κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD) - Σχετικά με τις εισερχόμενες κλήσεις (τηλεφωνικές κλήσεις/βιντεοκλήσεις) το Contact Center 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 Center 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 Center που παρέχει. Επίσης θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού σειράς προτεραιότητας κριτηρίων για την βέλτιστη και αποτελεσματικότερη δρομολόγηση κλήσεων. Το Contact Center πρέπει να παρέχει και κυκλική δρομολόγηση (Circular Routing) για ίση κατανομή των κλήσεων στους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης βάσει αριθμού και διάρκειας πραγματοποιθέντων κλήσεων σε τακτά και σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ανά ημέρα και σε συνδυασμό με την επιλογή call back. Σε αυτή την περίπτωση το προφίλ δεξιότητας του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης δεν χρησιμοποιείται.

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

- **Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Request Management System - RMS) -** Η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα επιτευχθεί από την ενοποίηση της Εφαρμογής Contact Center με το σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Request Management System - RMS). 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 Center 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)
- **Εξυπηρέτηση μέσω Εκπρόσωπου:** Οι πληροφορίες της Γνωσιακής Βάσης πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμες εντός ενοποιημένου γραφικού περιβάλλοντος για τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης, ώστε να μπορούν να αναζητήσουν άμεσα πληροφορίες για την απάντηση αιτημάτων συναλλασσόμενων

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- **Αυτοεξυπηρέτηση μέσω διαδικτυακής πύλης και μέσω chatbot:** Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη (όπως αναφέρεται παρακάτω εντός της ενότητας 8.4.7.2) εξυπηρέτησης μέσω κατηγοριοποιημένων ερωταπαντήσεων (Frequently Asked Questions – F.A.Q.s) που θα παρέχονται από την Γνωσιακή Βάση
- **Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών -** Η εφαρμογή του Contact Center 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 Center είναι απαραίτητη για την αποδοτική λειτουργία του Κ.Ε.Φ..

Ενδεικτικά, το Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει σε πραγματικό χρόνο στατιστικά κλήσεων μεταξύ των οποίων και 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 Center. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο, τη διενέργεια αυτόματης έρευνας ικανοποίησης μετά την 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.

Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email)

Η εφαρμογή του Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα λήψης αιτημάτων συναλλασσόμενων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε μια ή περισσότερες προκαθορισμένες διευθύνσεις. Το εν λόγω κανάλι θα διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) για την καταχώρηση και περαιτέρω επεξεργασία/διεκπεραίωση των αιτημάτων από Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης. Για κάθε αίτημα θα παρέχεται μοναδικός κωδικός αιτήματος, ο οποίος θα αποτελεί και το στοιχείο ταυτοποίησης του αιτήματος.

Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 (RMS), το οποίο περιγράφεται στην ενότητα 8.4.7.2, 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
- 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 κατάσταση (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 δρομολόγηση του μέσω της Εφαρμογής του Contact Center 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.

Αυτοματοποιημένος Ψηφιακός Βοηθός (Chatbot)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει αυτόματο ψηφιακό βοηθό (chatbot) που θα παρέχει την δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης στους συναλλασσόμενους. Το chatbot θα είναι ενσωματωμένο 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 chatbot είναι να βοηθά το χρήστη στην πλοήγηση της ιστοσελίδας, καθώς και στην άμεση παροχή πληροφόρησης στους συναλλασσόμενούς μέσω συγκεκριμένων ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s) που θα αφορούν είτε σε 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). Οι ερωταπαντήσεις αυτές θα αποτελούν τμήμα της Γνωσιακής Βάσης. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει λειτουργικότητα διαχείρισης για την επεξεργασία των ερωταπαντήσεων του chatbot από τους διαχειριστές της εφαρμογής. Ο ψηφιακός βοηθός θα παρέχει επίσης βοήθεια στο χρήστη για να υποβάλλει κάποια αίτηση ή να λάβει στοιχεία που τον αφορούν κατόπιν αυθεντικοποίησης όπου απαιτείται. Κατά τη μελέτη εφαρμογής θα καθοριστεί ένας αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών απλής έως μέτριας πολυπλοκότητας που θα καλυφθούν και ο οποίος δεν αναμένεται να ξεπεράσει τις δέκα (10) λαμβάνοντας υπόψη και τη διαθεσιμότητα των διεπαφών (APIs) τρίτων συστημάτων της Αναθέτουσας.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Ο ψηφιακός βοηθός που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα χρήσης και αξιοποίησης τεχνολογιών κατανόησης και επεξεργασίας φυσικού λόγου (NLP/NLU). Ο Ανάδοχος καλείται να περιγράψει τις δυνατότητες και τους αντίστοιχους περιορισμούς επεξεργασίας φυσικού λόγου της προτεινόμενης λύσης καθώς και εάν υφίστανται περιπτώσεις που απαιτείται χρήση εξωτερικών υπηρεσιών από το εργαλείο οι οποίες δύναται να επηρεάσουν το κόστος. Για αυτές τις περιπτώσεις το κόστος χρήσης των εξωτερικών υπηρεσιών είναι εκτός του προϋπολογισμού του έργου και δύναται να καλυφθεί από οποιαδήποτε άλλη πηγή κατ' επιλογή της Αναθέτουσας.

Οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω γραπτών μηνυμάτων (chat) ή μέσω επιλογής δέντρου επιλογών συνδέσμων (links) καθοδηγούμενης εξυπηρέτησης. Για περιπτώσεις που ο χρήστης δε δύναται να εξυπηρετηθεί αυτόματα, θα δίνεται η δυνατότητα ζωντανής επικοινωνίας με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

Για την εξαγωγή των δεδομένων με τα οποία θα τροφοδοτηθεί το chatbot θα πρέπει να προταθούν κατάλληλες Τεχνικές αυτόματης Ανάκτησης κανόνων και λημμάτων από τα δεδομένα του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (RMS) αλλά πιθανόν και των υπόλοιπων υποσυστημάτων π.χ. Γνωσιακή Βάση, chat data. 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 chat bot εξετάζοντας επίσης το feedback που δίνουν οι πολίτες κατά τη χρήση του.

Τέλος, θα πρέπει να παρέχεται και η δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.

Μηνύματα κειμένου (chat)

Ο συναλλασσόμενος θα μπορεί να εισάγει γραπτά μηνύματα κειμένου σχετικά με θέματα/ ζητήματα εξυπηρέτησης. Κατά την υποβολή λέξεων ή σύντομων προτάσεων από τους συναλλασσόμενους στο πεδίο κειμένου του chatbot, θα εμφανίζεται εικονίδιο που να υποδεικνύει ότι γίνεται συμπλήρωση απάντησης από εικονικό εκπρόσωπο έως την παροχή της απάντησης. Σε περίπτωσης όπου το γραπτό ερώτημα του συναλλασσόμενου ενδέχεται να ταιριάζει σε περισσότερες της μίας ερωταπαντήσεις, τότε το chatbot θα εμφανίζει δύο η περισσότερες επιλογές (π.χ. μορφής «bubble») με τις πιθανές ερωταπαντήσεις.

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, το chatbot πρέπει να παρέχει την δυνατότητα επικοινωνίας του με Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης μέσω ζωντανής συνδιάλεξης μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat).

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

Η εφαρμογή άμεσων μηνυμάτων θα πρέπει να είναι συμβατή για επικοινωνία και με μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. messenger).

Ζωντανή τηλεπικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης (Video Chat/call)

Εντός του φυσικού αντικειμένου 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 (κείμενο, 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 τους 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.

Υποστήριξη λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων

Η Αναθέτουσα Αρχή, με στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πρόκειται να αναπτύξει 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- 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 (Chatbot), 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.

8.4.7.2 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS)

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω στην ενότητα 8.4.7.1 το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα αποτελεί το ενιαίο μέσο καταχώρισης και επεξεργασίας αιτημάτων των συναλλασσόμενων προερχόμενα από κάθε κανάλι επικοινωνίας του Contact Center. Στο εν λόγω σύστημα θα έχουν πρόσβαση χρήστες και από τα τρία επίπεδα εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ.. Πέραν του Contact Center, το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί και με την Γνωσιακή Βάση, ώστε οι χρήστες να έχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες-ερωταπαντήσεις που διευκολύνουν στην απάντηση των αιτημάτων των συναλλασσόμενων. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ένα σύγχρονο σύστημα με φιλικό και εύκολο στη λειτουργία περιβάλλον για τον χρήστη, το οποίο θα είναι προσβάσιμο από όλα τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού και θα ενοποιεί σε μία οθόνη τις απαραίτητες για τον χρήστη εφαρμογές, ανάλογα με τον ρόλο του. Για παράδειγμα, ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης του πρώτου επιπέδου θα πρέπει να έχει πρόσβαση μέσω μιας οθόνης φυλλομετρητή στο Contact Center, στη Γνωσιακή Βάση και στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων. Το προς υλοποίηση σύστημα διαχείρισης αιτημάτων δεν θα πρέπει να υπολείπεται σε λειτουργικότητα από το υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ..

Διαχείριση Αιτημάτων - Για την βέλτιστη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων το σύστημα θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω δυνατότητες:

- **Μοναδικό κωδικό αιτήματος** ο οποίος θα αποτελεί και το στοιχείο ταυτοποίησης του αιτήματος
- **Αυτόματη ενιαία καταγραφή των αιτημάτων** από όλα τα κανάλια επικοινωνίας (unified queue)
- **Καταγραφή των πληροφοριών του αιτήματος** συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων του συναλλασσόμενου, στοιχείων του αιτήματος:
    - Θέμα
    - Κείμενο αιτήματος
    - Κανάλι επικοινωνίας
    - Χρόνος άφιξης-καταγραφής
    - Χρόνο επίλυσης
    - Σχετικά έγγραφα
    - Στοιχεία φωνητικής κλήσης (π.χ. ώρα και διάρκεια κλήσης)
    - Στοιχεία άμεσης γραπτής συνομιλίας
    - Καταγραφή συνομιλίας (φωνητικής ή κειμένου ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας)
    - Στοιχεία εμπλεκόμενου/ων Εκπρόσωπου Εξυπηρέτησης
    - Τύπος ταυτοποίησης αιτήματος.
- **Δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος από χρήστη**, για τις περιπτώσεις που δεν δημιουργήθηκε για κάποιο λόγο αυτόματα αίτημα (π.χ. αίτημα που υποβλήθηκε με φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- **Δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων που αφορούν σε εξερχόμενη επικοινωνία,** για περιπτώσεις όπου προκύπτει ανάγκη καταγραφής αιτήματος σε συνέχεια εξερχόμενης επικοινωνίας με συναλλασσόμενο
- **Δυνατότητα καταχώρισης πρόσθετων πληροφοριών - χαρακτηριστικών αιτημάτων** όπως κατάσταση συμπεριφοράς συναλλασσόμενου, σχολιασμός, προτεραιότητα, ειδικά πεδία για στατιστική και ad hoc κατηγοριοποίηση
- **Δυνατότητα ορισμού ad hoc πεδίων κατηγοριοποίησης των αιτημάτων από τους Ειδικούς Θεματικών Περιοχών** κατά τη διαχείρισή τους. Οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν δυναμικά υποκατηγορίες ώστε να σηματοδοτούνται ομοειδή συγγενή αιτήματα πολιτών ίδιου περιεχομένου και υψηλής συχνότητας. Οι νέες αυτές υποκατηγορίες θα αναφέρονται σε αστοχίες ή λοιπές μη προβλεπόμενες καταστάσεις, **που εγείρουν αυξημένο αριθμό αιτημάτων.** Θα εμφανίζονται σε ξεχωριστή ενότητα σε όλους του υπαλλήλους διαχείρισης αιτημάτων ώστε να τους διευκολύνουν στη κατάλληλη σηματοδότηση των αιτημάτων που τους έχουν ανατεθεί και εμπίπτουν σε αυτές. Με τον εντοπισμό και την καταγραφή τους εντός του συστήματος θα είναι άμεσα διαθέσιμες σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την εξεύρεση καθολικής ομοιόμορφης λύσης ή τρόπου διαχείρισης. Όταν δοθεί η λύση ή ο ενδεδειγμένος τρόπος διαχείρισης θα καταγράφεται από τον αρμόδιο υπάλληλο στην υποκατηγορία της αστοχίας και όχι σε ένα μόνο αίτημα και θα διοχετεύεται αυτόματα (broadcast) σε όλα τα σχετιζόμενα αιτήματα. Οι Ειδικοί Θεματικών Περιοχών θα μπορούν να καταχωρούν στο σύστημα την υποκατηγορία και τα στοιχεία της και στη συνέχεια θα χαρακτηρίζουν κατάλληλα τα αιτήματα που ανήκουν σε αυτή. Στη συνέχεια, και όπου είναι δυνατόν, ανάλογα με τον τρόπο διαχείρισής τους και την κατάσταση της κατηγορίας των αιτημάτων (επιλυμένη, εκκρεμής, σε εξέλιξη κ.α.), θα πρέπει να είναι δυνατή η ενεργοποίηση και **αυτόματων τρόπων ενημέρωσης των πολιτών και αποστολής της απάντηση** (π.χ. αποστολή ομαδικών email σε όλα τα αιτήματα που αναφέρονταν σε συστημική αστοχία που αποκαταστάθηκε). Επιπλέον, θα πρέπει να ενταχθεί στο σύστημα αναφορών και **η αυτόματη εξαγωγή των υποκατηγοριών με τα συχνά εμφανιζόμενα θέματα** αλλά **και τις σημαντικές αστοχίες** με χρήση κατάλληλων φίλτρων επιλογής ανά στοιχείο προσδιορισμού της κατηγορίας (φύση Τεχνική ή Επιχειρησιακή αστοχία, bug, error κλπ.), την κατάστασή της (σε εξέλιξη, σε εκκρεμότητα, επιλυμένη) και την χρονική περίοδο εμφάνισής τους. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωση της Γνωσιακής Βάσης με τον πρότυπο τρόπο διαχείρισης αιτημάτων των υποκατηγοριών αυτών, κατ΄ επιλογή του χρήστη.
- Κατηγοριοποίηση των αιτημάτων με βάση κατ’ ελάχιστον:
    - την θεματολογία
    - το κανάλι επικοινωνίας
    - τον συναλλασσόμενο.
    - Την ημερομηνία εισαγωγής
    - Την ημερομηνία επίλυσής
    - Το επίπεδο εξυπηρέτησης.
- **Αυτοματισμός ανάθεσης** σε απαντητική ομάδα που έχει οριστεί ως υπεύθυνη επίλυσης των αντίστοιχων αιτημάτων με βάση την θεματολογία
- **Αυτοματισμός Απαντήσεων/Λύσεων** σε απλές περιπτώσεις υποθέσεων Πολιτών που μπορούν να επιλυθούν χωρίς την διαμεσολάβηση χρήστη (π.χ. παροχή πληροφοριών και συνδέσμου συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας, παροχή template documents δημοσίων εγγράφων, αυτόματη συμπλήρωση απάντησης από υφιστάμενο FAQs κλπ.) παρέχοντας την οργάνωση των συχνότερων ερωτήσεων (FAQs) της Γνωσιακής Βάσης για τις περιπτώσεις όπου αυτό είναι εφικτό
- **Προτεραιοποίηση των αιτημάτων** με διάφορα κριτήρια (θεματολογία, διάστημα που είναι ανοικτό κλπ.) και επισήμανση τους προς την απαντητική ομάδα που έχουν ανατεθεί
- Προσδιορισμός κατάστασης (status) αιτήματος (π.χ. νέο, υπό επεξεργασία, κλειστό, κλπ.)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- **Τήρηση ιστορικότητας στοιχείων και ενεργειών** σχετικών με το αίτημα με άμεση και εύκολη πρόσβαση από τους χρήστες
- **Αυτόματη υπενθύμιση χρηστών,** κατ' ελάχιστον μέσω email, για εκκρεμή αιτήματα ανά παραμετροποιήσιμο χρονικό διάστημα
- Αυτοματοποιημένη Ενημέρωση συναλλασσόμενων για την πορεία επίλυσης των υποθέσεων τους
- Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού διεκπεραίωσης ουρών αιτημάτων
- Δυνατότητα ευέλικτης και γρήγορης αναζήτησης αιτημάτων με βάσει τα στοιχεία τους και με την χρήση φίλτρων. Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να αποθηκεύει αναζητήσεις που χρησιμοποιεί συχνά
- Δυνατότητα οπτικής και ακουστικής ειδοποίησης Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης για την άφιξη νέου ή την αλλαγή κατάστασης υφιστάμενου αιτήματος.
- Καθορισμό κανόνων για δομημένη δρομολόγηση αιτημάτων μεταξύ απαντητικών ομάδων
- Ευέλικτη δρομολόγηση αιτημάτων μεταξύ απαντητικών ομάδων
- **Δυνατότητα αποκλεισμού (και άρσης αποκλεισμού) λήψης αιτημάτων συναλλασσόμενων** (π.χ. λόγω ανάρμοστης συμπεριφοράς, ασφάλειας). Αποκλεισμός επικοινωνιακού μέσου (π.χ. email, τηλεφωνικός αριθμός, προφίλ μέσου κοινωνικής δικτύωσης) και δυνατότητα ανάλογης σηματοδότησης του αιτήματος
- Εμφάνιση στην καρτέλα του κάθε αιτήματος λίστας,
  - με όλα τα αιτήματα που έχει υποβάλει ο πολίτης στο Contact Center για την ίδια θεματική κατηγορία
  - με τυχόν Ραντεβού που έχει κλείσει μέσω της ομώνυμης ηλεκτρονικής εφαρμογής της Α.Α.Δ.Ε. με τη Δ.Ο.Υ.
  - με τα αιτήματα που έχει υποβάλει μέσω της ομώνυμης ηλεκτρονικής εφαρμογής της Α.Α.Δ.Ε. με τη Δ.Ο.Υ.

  Απαιτείται συνεπώς η **διαλειτουργικότητά του** με τις εφαρμογές «**Τα Ραντεβού μου**» και «**Τα Αιτήματά μου**».
- Δυνατότητα επικοινωνίας των επιτελικών χειριστών (υπάλληλοι με αυξημένες δυνατότητες/αρμοδιότητες, διαχειριστές απαντητικών ομάδων, υπεύθυνοι/προϊστάμενοι τμημάτων, επιχειρησιακοί υπεύθυνοι και επιβλέποντες), των εκπροσώπων εξυπηρέτησης «front office agents» 1^{ου} επιπέδου και των ειδικών θεματικών περιοχών με τους τεχνικούς διαχειριστές για άμεση επίλυση τεχνικών προβλημάτων (π.χ. μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης και μέσω επικοινωνίας με οπτικοακουστικά μέσα).

Διαλειτουργικότητα με το Σύστημα διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.) – Για τις περιπτώσεις όπου αιτήματα συναλλασσόμενων και οι απαντήσεις προς αυτά χρειάζεται να αποτυπωθούν υπό την μορφή επίσημου εγγράφου της Α.Α.Δ.Ε., το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή Σ.Η.Δ.Ε. που αναφέρεται στην ενότητα 8.4.7.4. Το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων θα παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται για την σύνταξη του εγγράφου προς το Σ.Η.Δ.Ε. όπως το κείμενο της ερώτησης, το κείμενο της απάντησης, τις ημερομηνίες/ώρες υποβολής τους, τα στοιχεία του συναλλασσόμενου και όποια άλλη πληροφορία θα κριθεί σκόπιμη κατά στην φάση της Μελέτης Εφαρμογής.

Διαλειτουργικότητα με την Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών - Για την παραγωγή αναφορών και στατιστικών σε σχέση με πληροφορίες των αιτημάτων, το Σύστημα Διαχείρισης αιτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί με την Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων αναφορών της ενότητας 8.4.7.7.

Λειτουργικότητα διαχείρισης δυναμικών ροών εργασίας (Workflow Management) – Για την αποτελεσματικότερη διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτημάτων ο Ανάδοχος θα πρέπει να

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

Όλες οι επιχειρησιακές διαδικασίες του Κ.Ε.Φ. θα πρέπει να είναι καταχωρημένες στην εν λόγω εφαρμογή. 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).
Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω δυνατότητες:

- Μοντελοποίηση διαδικασιών μέσω μιας εύχρηστης διεπαφής χρήστη
- Δρομολόγηση αιτημάτων βάσει θεματολογίας εντός διαδικασιών εξυπηρέτησης (π.χ. από το 1^{ο} επίπεδο εξυπηρέτησης απευθείας στο 3^{ο} επίπεδο)
- Αυτόματη εκτέλεση διαδικασιών μέσα από κατάλληλα σχεδιασμένους κανόνες
- Παρακολούθηση εκτέλεσης και καλής λειτουργίας διαδικασιών με βάση δείκτες παρακολούθησης
- Αποθήκευση διαδικασιών σε αποθετήριο και δυνατότητα αναζήτησης και επαναχρησιμοποίησης τους
- Επανασχεδιασμός διαδικασιών και διαχείριση εκδόσεων.

Διαδικτυακή Πύλη αυτοεξυπηρέτησης και υποβολής αιτημάτων (Web) - Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη (Web) για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων (εσωτερικών και εξωτερικών) 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) για συχνές ερωτήσεις (F.A.Q)
- Εφαρμογή υποβολής Αιτημάτων (Ασύγχρονη Δημιουργία και Εξυπηρέτηση Αιτημάτων).

Αυτοεξυπηρέτηση (Self Service) για συχνές ερωτήσεις (F.A.Q) – Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει προς τους συναλλασσόμενους λειτουργικότητες αυτοεξυπηρέτησης με ελεύθερη πρόσβαση, χωρίς να είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση τους ως χρήστες. Η πηγή πληροφόρησης θα είναι μορφής ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s) θα παρέχεται μέσω διασύνδεσης με την Γνωσιακή Βάση. Το γραφικό περιβάλλον θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών – ερωταπαντήσεων μέσω:

- **Πεδίων δυναμικών αναζητήσεων -** Συγκεκριμένα, καθώς ο συναλλασσόμενος θα πληκτρολογεί εντός του πεδίου αναζήτησης (search box) το ερώτημα του, με βάση τους χαρακτήρες που έχουν πληκτρολογήσει θα εμφανίζεται αυτόματα κάτω από το πεδίο αναζήτησης «pop-up» λίστα με προτεινόμενα αποτελέσματα, στα οποία εμπεριέχεται το κείμενο της αναζήτησης, με την λογική «best match»
- **Αρθρωτή αναζήτηση με βάση την θεματολογία -** Το γραφικό περιβάλλον της Διαδικτυακής Πύλης θα παρέχει καθοδηγούμενη πλοήγηση με βάση την θεματολογία εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα, ο συναλλασσόμενος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα διαδοχικής επιλογής της θεματολογίας μέσω συνδέσμων, όπου θα καταλήγει σε μια λίστα συγκεκριμένων ερωταπαντήσεων της θεματολογίας που επέλεξε

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- **Δελτία Τύπου/ Ανακοινώσεις -** Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει σε εμφανές και ευκόλως προσβάσιμο σημείο Ανακοινώσεις και Δελτία Τύπου για θέματα επικαιρότητας που αφορούν τους συναλλασσόμενους, προς υποστήριξη της εξυπηρέτησης και αποσυμφόρησης των καναλιών επικοινωνίας.

Εφαρμογή Υποβολής 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, docx) μέσω διαδικτυακής Φόρμας Υποβολής Αιτήματος, ενσωματώνοντας την λειτουργικότητα της υφιστάμενης εφαρμογής «Τα Αιτήματά μου». Η προς υλοποίηση λειτουργικότητα υποβολής αιτημάτων πολιτών δεν θα πρέπει να υπολείπεται σε λειτουργικότητα από την υφιστάμενη εφαρμογή «Τα Αιτήματά μου». Για τον σκοπό αυτό η Φόρμα Υποβολής Αιτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS), απ' όπου θα γίνεται και η διαχείριση-απάντηση των αιτημάτων από τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης.

Κατόπιν υποβολής αιτήματος, θα γίνεται δρομολόγηση στους χρήστες των τριών επιπέδων εξυπηρέτησης, βάσει κριτηρίων δρομολόγησης ομοίως όπως και με τις τηλεφωνικές κλήσεις. Επίσης, θα πρέπει να μπορεί να γίνει απευθείας δρομολόγηση σε συγκεκριμένη απαντητική ομάδα ανεξαρτήτως επιπέδου εξυπηρέτησης με βάση την θεματολογία του αιτήματος. Αν για παράδειγμα το αίτημα αφορά σε θεματολόγια που απαντάται από συγκεκριμένη ομάδα του $3^{ου}$ επιπέδου, τότε το αίτημα θα δρομολογείται απευθείας προς την συγκεκριμένη ομάδα παρακάμπτοντας τα άλλα δύο επίπεδα εξυπηρέτησης.

Σύνδεση στην Εφαρμογή - Η σύνδεση των Συναλλασσόμενων στην εφαρμογή θα γίνεταιαναλόγως προφίλ . του εισερχόμενου χρήστη (πολίτες, υπάλληλοι Α.Α.Δ.Ε.)

Διαχείριση Προφίλ - Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την **προβολή** των προσωπικών στοιχείων του Συναλλασσόμενου, κατ' ελάχιστο:

- Το όνομά του
- Το επίθετό του
- Το πατρώνυμό του
- Το Α.Φ.Μ. του.

Επίσης, θα πρέπει να μπορεί να **επεξεργαστεί** κατ' ελάχιστο:

- Το τηλέφωνο επικοινωνίας του
- Το email επικοινωνίας του.

Διαχείριση Αιτημάτων - Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την συνοπτική προβολή σε λίστα όλων των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει ο Συναλλασσόμενος ή ο εκπρόσωπός του. Για κάθε αίτημα της λίστας, θα πρέπει να εμφανίζονται κατ' ελάχιστο:

- Ο αύξων αριθμός του
- Ο τίτλος της υπηρεσίας της Α.Α.Δ.Ε. με την οποία σχετίζεται
- Ο μοναδικός κωδικός του
- Η ημερομηνία υποβολής του
- Η τρέχουσα κατάστασή του
- Η ημερομηνία ενημέρωσής του
- Το Α.Φ.Μ. που αφορά το αίτημα.

Ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να φιλτράρει τα αιτήματα της λίστας κατ' ελάχιστο βάσει:

- Ημερομηνίας («Από» και/ή «έως»)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Είδος υποβολέα («Φορολογούμενος» ή «Εκπρόσωπος Φορολογουμένου»)
- Κατάστασης.

Ο Συναλλασσόμενος, επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο αίτημα από την λίστα, θα πρέπει να μπορεί να δει αναλυτικά όλα τα στοιχεία του. Θα πρέπει να εμφανίζονται κατ' ελάχιστο:

- Ο μοναδικός κωδικός του αιτήματος
- Η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος
- Το όνομα του Συναλλασσόμενου
- Το επίθετο του Συναλλασσόμενου
- Το Α.Φ.Μ. του Συναλλασσόμενου
- Το τηλέφωνο του Συναλλασσόμενου
- Το email του Συναλλασσόμενου
- Η επιχειρησιακή περιοχή της Α.Α.Δ.Ε. που αφορά το αίτημα
- Ο τίτλος της υπηρεσίας της που αφορά το αίτημα
- Η θεματική ομάδα που αφορά το αίτημα
- Η διαδικασία του αιτήματος
- Το τμήμα της υπηρεσίας του αιτήματος
- Τα πιθανά δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της διαδικασίας
- Το εάν αυτό το αίτημα σχετίζεται με άλλο αίτημα το οποίο έχει δημιουργηθεί σε παλαιότερο χρόνο.
- Σχόλια.

Δημιουργία Νέου Αιτήματος - Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την δημιουργία νέου αιτήματος, για τον ίδιο τον Συναλλασσόμενο ή κάποιον που εκπροσωπεί, συμπληρώνοντας κατάλληλη φόρμα και επιλέγοντας διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα.

Η φόρμα θα πρέπει να ζητά:

- 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 αίτημα
- Τη θεματική ομάδα που αφορά το αίτημα
- Τη διαδικασία που αφορά το αίτημα
- Το τμήμα που προσφέρει την διαδικασία του αιτήματος.
- Πιθανά δικαιολογητικά (επισύναψη αρχείων – π.χ. pdf, png, jpg, docx) που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της διαδικασίας
- Το εάν αυτό το αίτημα αφορά άλλο αίτημα το οποίο έχει καταχωρηθεί σε προηγούμενο χρόνο
- Σχόλια.

Για την περίπτωση δημιουργίας αιτήματος για εκπροσωπούμενο άτομο, η φόρμα θα πρέπει να ζητά επίσης:

- Το Α.Φ.Μ. του Εκπροσωπούμενου
- Το όνομα του Εκπροσωπούμενου
- Το επίθετο του Εκπροσωπούμενου
- Το τηλέφωνο και το email επικοινωνίας του Εκπροσωπούμενου.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Με το πέρας της δημιουργίας του αιτήματος, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να ενημερώνεται με μήνυμα SMS και email για τα στοιχεία του νέου αιτήματός του. Παράλληλα θα πρέπει να ενημερώνεται και σε κάθε αλλαγή της κατάστασης του ιδίου αιτήματος.

Προβολή Διαδικασιών - Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την 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 συγκριμένης διαδικασίας
- Τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας.

8.4.7.3 Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω στην ενότητα 8.4.7.1 η Γνωσιακή Βάση (Knowledge Base) θα πρέπει να διασυνδέεται με επιμέρους εφαρμογές του Contact Center και θα αποτελεί σημαντικό μέσο για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων. Η έγκυρη, αξιόπιστη και άμεση απόκριση των Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης απαιτεί την ύπαρξη εντός του πληροφοριακού συστήματος του Κ.Ε.Φ. μιας κεντρικής και επικαιροποιήσιμης Γνωσιακής Βάσης για την άμεση και με όσο το δυνατό πιο αυτοματοποιημένη ενημέρωση της επί νέων νομοθετικών διατάξεων και υπηρεσιών με στόχο τη βελτιστοποίηση της συλλογής, οργάνωσης και ανάκτησης πληροφοριών τόσο για τον οργανισμό όσο και για το ευρύ κοινό.

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 μεταπτωθεί και να ενταχθεί σαν λειτουργικότητα στο νέο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων, αλλά ταυτόχρονα θα γίνει η προετοιμασία με την δημιουργία των απαραίτητων διεπαφών για την ενοποίηση του συστήματος με το μελλοντικό σύστημα Γνωσιακής Βάσης που έχει σκοπό να αναπτύξει η Α.Α.Δ.Ε..

Το σύστημα Γνωσιακής Βάσης θα διαχειρίζεται το περιεχόμενο, τα έγγραφα, τα στοιχεία και τα παραστατικά που σχετίζονται 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 πληροφορίας. Η εν λόγω εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει την υλοποίηση διαδικασιών (workflows) χωρίς προγραμματισμό 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) σε μορφή «pop-up».

Θα πρέπει να υποστηρίζονται αντίστοιχοι ρόλοι διαχειριστών, εποπτών κτλ. για κάθε Φορέα και Οργανισμό, καθώς και κεντρικοί ρόλοι διαχείρισης της Γνωσιακής Βάσης με στόχο την αποτελεσματικότερη διαχείριση αλλαγών και την ενσωμάτωση νέας πληροφορίας. Αντίστοιχα, η Γνωσιακή Βάση θα διαλειτουργεί με το Chatbot για την λειτουργία και εκπαίδευση αυτού μέσω μηχανικής μάθησης καθώς και με την ιστοσελίδα για την επιλεκτική προβολή πληροφορίας που αφορά τους πολίτες.

Η μετάπτωση της υφιστάμενης Γνωσιακής Βάσης ερωταπαντήσεων στη νέα, καθώς και η επικαιροποίηση, ο εμπλουτισμός και η ψηφιοποίηση νέων διαδικασιών και σεναρίων Call Center αποτελεί αρμοδιότητα του Αναδόχου κατά τη φάση υλοποίησης.

Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα από τον Ανάδοχο κατά τη φάση υλοποίησης και καταχώρησης στη νέα Γνωσιακή Βάση στην προσαρμογή του διαθέσιμου υλικού (υφιστάμενη Γνωσιακή Βάση,

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

ερωταπαντήσεις, νομοθεσία, αποφάσεις, δελτία τύπου κτλ.) σε μορφή που να είναι εύκολα κατανοητή από τους συναλλασσόμενους, είτε αυτή είναι προσβάσιμη μέσω της πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων από τους χειριστές είτε μέσω άλλων καναλιών (Web, Chatbot κτλ.) από τους πολίτες.

Επιπρόσθετα, η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστο τις παρακάτω λειτουργικότητες:

- Εύκολο στη χρήση 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
- Εργαλεία συνεργασίας (collaboration tools): ενδεικτικά έγκριση κειμένου/αλλαγών, προσθήκη σχολίων, tagging
- Ασφάλεια, διαβάθμιση πρόσβασης και ταυτοποίησης χρηστών, καθορισμός ρόλων και χειριστών πολλαπλών επιπέδων και δικαιωμάτων πρόσβασης, πλήρης καταγραφή της ιστορικότητας των αλλαγών, αρχειοθέτησης 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
- Δυνατότητες δημιουργίας κοινοτήτων χρηστών για την κοινοποίηση πληροφορίας, ενημέρωσης χρηστών μέσω email και RSS Feeds
- Δυνατότητα μαζικών αλλαγών που αφορούν προσαρμογές στην κατηγοριοποίηση και δομή της πληροφορίας.

Ο Ανάδοχος καλείται να αναπτύξει αναλυτικά την προτεινόμενη λύση για την κάλυψη των ανωτέρω λειτουργικοτήτων.

8.4.7.4 Σύστημα υλοποίησης και παροχής διεπαφών και Διαλειτουργικότητα

Η διαλειτουργικότητα είναι απαραίτητο στοιχείο για την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών του Κ.Ε.Φ. και την 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 την διαθεσιμότητα των υφιστάμενων ή προς υλοποίηση διεπαφών όπως αυτά θα προκύψουν από την Μελέτη Διαλειτουργικότητας. Επίσης, θα πρέπει να προδιαγράψει στην προσφορά Σύστημα Παροχής Διεπαφών, τον τρόπο και τις τεχνολογίες με τις οποίες θα υλοποιήσει την διαλειτουργικότητα. Σκοπός του εν λόγω συστήματος 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 (εντός ενός ενιαίου γραφικού περιβάλλοντος) 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 από την πλατφόρμα διαχείρισης διεπαφών 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 Center, Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων – RMS, Γνωσιακή Βάση, Εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων, Σύστημα διαχείρισης χρηστών και σύστημα Παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών) για την κάλυψή του συνόλου των επιχειρησιακών αναγκών. Τα συστήματα και οι εφαρμογές της Λύσης θα πρέπει να διαλειτουργούν ώστε ο τελικός χρήστης να έχει πρόσβαση μέσω ενός κοινού γραφικού περιβάλλοντος 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. Η πρόσβαση των Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης στις εφαρμογές αυτές θα πρέπει να γίνεται μέσω του κοινού γραφικού περιβάλλοντος της Λύσης. 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. **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. 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) – Πρόκειται για την υλοποίηση ενός συστήματος ανάλυσης και εξόρυξης δεδομένων που θα περιλαμβάνει την υιοθέτηση ισχυρής αρχιτεκτονικής δεδομένων, την ανάπτυξη κοινού αποθετηρίου μεταδεδομένων, την προμήθεια κατάλληλων λύσεων λογισμικού και την ανάπτυξη τεχνικών και εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης όπως μοντέλα πρόγνωσης, εξόρυξης δεδομένων, στατιστικής και ποσοτικής ανάλυσης, που θα οδηγήσει στον εκσυγχρονισμού των δυνατοτήτων εκμετάλλευσης των δεδομένων που έχει η Α.Α.Δ.Ε.. Στο πλαίσιο αυτό, θα σχεδιαστούν και θα υλοποιηθούν διάφορα use cases που θα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα των επιχειρησιακών περιοχών της υπηρεσίας δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό των φορολογικών και τελωνειακών ελέγχων με στόχο την βελτίωση της απόδοσης ως προς την είσπραξη δημοσίων εσόδων, τη μείωση του φορολογικού κενού, την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης και την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου.

Σύστημα διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.) – Πρόκειται για ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης του συνολικού κύκλου ζωής των πάσης φύσεως εγγράφων τα οποία δημιουργούνται και διακινούνται καθημερινά. Το νέο Σ.Η.Δ.Ε. θα καλύψει το σύνολο των αναγκών ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης, διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων/υποθέσεων της Αρχής, προωθώντας περαιτέρω τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Οργανισμού μέσα από τον εκσυγχρονισμό των υφιστάμενων εργαλείων διοίκησης και διεκπεραίωσης διοικητικών αποφάσεων και διαδικασιών. Η υλοποίηση του νέου Σ.Η.Δ.Ε. θα αναβαθμίσει σημαντικά

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

τις υφιστάμενες επιχειρησιακές, λειτουργικές και τεχνικές δυνατότητες όλων των οργανικών μονάδων της Αρχής, με άμεσο αντίκτυπο στην αύξηση της παραγωγικότητας, στη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας και στη μείωση της γραφειοκρατίας κατά την εκτέλεση διαδικασιών και τη διεκπεραίωση υποθέσεων. Απώτερος στόχος του έργου είναι η εύρυθμη, αποδοτικότερη και ορθολογικότερη λειτουργία των υπηρεσιών της Αρχής, με πλήρη νομοθετική εναρμόνιση και περαιτέρω αξιοποίηση ανθρωπίνων πόρων και δομών. Περαιτέρω, η χρήση αναβαθμισμένων ψηφιακών υπηρεσιών θα επιτρέψει στη Δημόσια Διοίκηση να ανταποκριθεί με αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας σε πολίτες, επιχειρήσεις και λοιπές υπηρεσίες του Δημοσίου και σε περαιτέρω ελαχιστοποίηση της παραγωγής έντυπου υλικού, πετυχαίνοντας δραστική μείωση των λειτουργικών εξόδων, καθώς και του χρόνου διεκπεραίωσης των διοικητικών αποφάσεων και διαδικασιών. Οι γενικοί στόχοι οι οποίοι επιδιώκονται είναι:

- Παροχή ενός σύγχρονου, ενοποιημένου και ολοκληρωμένου περιβάλλοντος για την ορθή διαχείριση της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας της Α.Α.Δ.Ε., με τρόπο εύχρηστο και ασφαλή, παρέχοντας όλα τα σύγχρονα εργαλεία για την εύκολη διαχείριση, διεκπεραίωση και την ασφαλή αρχειοθέτηση και αποθήκευση τους
- Ασφαλής, αξιόπιστη, αποδοτική και ολιστική αντιμετώπιση των θεμάτων ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης, ηλεκτρονικής διακίνησης και διαχείρισης εγγράφων και διαχείρισης υποθέσεων. Ιδιαίτερα σημαντικό για το σύστημα είναι να υποστηρίζει τη χρήση προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών που παρέχονται μέσω απομακρυσμένης εγκεκριμένης διάταξης και προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών που φυλάσσονται σε διατάξεις ασφαλούς αποθήκευσης
- Αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων επιχειρησιακής μοντελοποίησης, λήψης αποφάσεων και βελτιστοποίησης διαδικασιών και παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών που θα επιτρέψουν τη δυναμική ενσωμάτωση, τροποποίηση και παραμετροποίηση νέων μοντέλων για ροή εγγράφων και υποθέσεων σε συμφωνία με τις τρέχουσες ανάγκες και τις μελλοντικές εξελίξεις στο επιχειρησιακό περιβάλλον της Αρχής
- Αυτοματοποιημένη και αποτελεσματική διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα (ΔΙΑΥΓΕΙΑ, Κ.Ε.Φ., eTicketing, ΕΣΗΔΗΣ, Κ-Σ.Η.Δ.Ε., κτλ.) και υλοποίηση μιας άρτιας (σημασιολογικά και τεχνολογικά) διεπαφής διαλειτουργικότητας για την ασφαλή αμφίδρομη διακίνηση εγγράφων με επιπλέον πληροφοριακά συστήματα της Αρχής ή τρίτων οργανισμών ανάλογα με τις μελλοντικές απαιτήσεις
- Δυνατότητα παραγωγής και εκτύπωσης δυναμικών και συνδυαστικών αναφορών αναλυτικής διοικητικής πληροφόρησης, με βάση τις οποίες θα εξάγονται συμπεράσματα και θα υποδεικνύονται τρόποι βελτίωσης και απλοποίησης των διαδικασιών της Αρχής
- Παροχή ενσωματωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης μέσω του οποίου οι διαχειριστές θα μπορούν να πραγματοποιούν μια σειρά από ενέργειες, όπως διαχείριση χρηστών και διάθεση αδειών, ανάθεση ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης, τροποποίηση δομής ροής εγγράφων και υποθέσεων, σχεδιασμό αναφορών, ενεργοποίηση και διαχείριση παραμετροποιήσεων του συστήματος κτλ.
- Αξιόπιστη παροχή όλων των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του νέου συστήματος προς όλες τις οργανικές μονάδες της Αρχής και τους τελικούς χρήστες του συστήματος
- Πλήρης εναρμόνιση με την σχετική κωδικοποίηση της Ελληνικής νομοθεσίας
- Πλήρης εναρμόνιση με τον ευρωπαϊκό κανονισμό προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR).

Σύστημα Γνωσιακής Βάσης Α.Α.Δ.Ε "Knowledge Base" - Η Α.Α.Δ.Ε. έχει ξεκινήσει ένα μεταρρυθμιστικό πρόγραμμα με το όνομα "Γνώσις". Το πρόγραμμα αυτό στοχεύει στην αλλαγή της κουλτούρας της Α.Α.Δ.Ε. με στρατηγικό στόχο τη βελτίωση της εθελοντικής συμμόρφωσης. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, το μεταρρυθμιστικό πρόγραμμα δίνει έμφαση, μεταξύ άλλων, στην εξυπηρέτηση του πολίτη, των επιχειρήσεων αλλά και κάθε χρήστη των υπηρεσιών της, με σκοπό την παροχή έγκυρης, κατανοητής

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

και επίκαιρης ενημέρωσης για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του. Πρωταρχικό μέσο, όμως, για την κατεύθυνση αυτή αποτελεί η χρήση μοντέρνων και cutting-edge τεχνολογιών. Δηλαδή ενός πληροφοριακού συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, που θα είναι βασισμένο σε πολυεπίπεδη αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να διαχειρίζεται μεγάλο όγκο δεδομένων, να μπορεί να τροφοδοτεί και να τροφοδοτείται από άλλες πηγές αλλά και να διαθέτει φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στρατηγικοί στόχοι, η Α.Α.Δ.Ε. πρόκειται να υλοποιήσει τα δύο μεταρρυθμιστικά έργα του Ελληνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας:

I. Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου και Εργασιών (ID 16291) και
II. Κωδικοποίηση και Απλούστευση της φορολογικής νομοθεσίας (ID 16643).

Τα έργα αυτά εντάσσονται σε ένα ευρύτερο πλαίσιο εκσυγχρονισμού και μεταρρυθμίσεων της Δημόσιας Διοίκησης που περιλαμβάνει από τη μία, τη συγκέντρωση, την απλοποίηση και τη σύνταξη του Περιεχομένου αρμοδιότητας της Α.Α.Δ.Ε. σύμφωνα με τα πρότυπα καλής νομοθέτησης, και από την άλλη την ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος μέσω του οποίου θα επιτευχθεί η αποδοτική ανάπτυξη, διάθεση και διαχείριση του Περιεχομένου της. Καθώς, τα δύο παραπάνω έργα παρουσιάζουν μεγάλες αλληλεπιδράσεις και αλληλεξαρτήσεις αποφασίστηκε η ενοποίηση και η κοινή διοίκηση τους.

Τα παραπάνω έργα αναμένεται να καλύψουν τις ελλείψεις και τις δυσλειτουργίες του υφιστάμενου σχήματος διαχείρισης Περιεχομένου της Α.Α.Δ.Ε. και να συμβάλλουν στα εξής:

- Την ανάπτυξη και εφαρμογή πρότυπων εντύπων και διαδικασιών που θα επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίησης, σύνταξη, αποθήκευση και δημοσίευση του Νομοθετικού και Πληροφοριακού Περιεχομένου της Α.Α.Δ.Ε.
- Τη δημιουργία ενός Πλαισίου (Ανθρώπινοι Πόροι, συστήματα κ.ο.κ.) που να παράγει Πληροφοριακό Περιεχόμενο που να είναι έγκυρο, επίκαιρο και σε απλή - κατανοητή γλώσσα από το ευρύ κοινό
- Ευθυγράμμιση με την Εθνική Πύλη Κωδικοποίησης κατά τρόπο που θα ενοποιεί τη ροή εργασίας σε ένα σύνολο ομοιογενών και κοινά αποδεκτών κανόνων για την παραγωγή και επεξεργασία νομοθετικών, κανονιστικών και πληροφοριακών εγγράφων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Α.Α.Δ.Ε.
- Την ανάπτυξη ενός εύχρηστου και δυναμικού διαδικτυακού περιβάλλοντος, που να ελαχιστοποιεί τη διακίνηση έντυπου υλικού μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων και διευθύνσεων και να συμβάλλει στη μείωση του διοικητικού και διαχειριστικού κόστους μέσα από την τυποποίηση και την αυτοματοποίηση ροών και διαδικασιών, με χρήση μοντέλων σημασιολογίας (εργαλεία web semantics)
- Τη δημοσίευση Περιεχομένου που θα είναι προσαρμοσμένο και συγκεντρωμένο ανά θεματική ενότητα και ομάδα χρήστη
- Τη βελτίωση της επικοινωνίας και της ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, με άμεση θετική επίδραση στην αποτελεσματικότητα και στην οικειοθελή συμμόρφωση
- Την αποθήκευσή του Περιεχομένου σε ενιαία Βάση Δεδομένων (Γνωσιακή Βάση), που να παρέχει ασφάλεια και να εκμηδενίζει την ύπαρξη της διαφορετικής/απαρχαιωμένης πληροφορίας από τα διαφορετικά κανάλια πληροφόρησης της Α.Α.Δ.Ε., συνδέοντας άμεσα το Νομοθετικό με το Πληροφοριακό Περιεχόμενο της Α.Α.Δ.Ε.
- Τη συγκέντρωση και αξιοποίηση διοικητικής πληροφορίας με κατάλληλη επεξεργασία για την απεικόνιση χρήσιμων αποτελεσμάτων (δείκτες, στατιστικά αποτελέσματα, κατανομές κλπ) που βοηθούν στην παρακολούθηση δράσεων, στην αποτύπωση της απόδοσης των Υπηρεσιών, παρακολούθηση του διοικητικού έργου, λήψη αποφάσεων, εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών κλπ.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Σύστημα διαχείρισης υπηρεσιών πληροφορικής (IT tools) – Πρόκειται για την υλοποίηση ενός συνόλου συστημάτων πληροφορικής και εργαλείων πληροφορικής που θα συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός σύγχρονου, ενοποιημένου, ολοκληρωμένου και συνεργατικού οικοσυστήματος για την υποστήριξη της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στην υλοποίηση και στην συντήρηση υποδομής και πληροφοριακών συστημάτων, καθώς και στη διαχείριση έργων πληροφορικήςΟι εφαρμογές και τα εργαλεία πληροφορικής που θα εγκατασταθούν στο πλαίσιο του Έργου αφορούν τις παρακάτω τρεις επιχειρησιακές κατηγορίες:

· Τη διαχείριση έργων και χαρτοφυλακίων έργων (Project and Portfolio Management - PPM).

· Τη διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management - ITSM).

· Την υποστήριξη του κύκλου ανάπτυξης λογισμικού (Software Development Life Cycle - SDLC), συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών, διαχείρισης απαιτήσεων, δοκιμών και ποιοτικού ελέγχου του λογισμικού (STLC – Software Testing Life Cycle), καθώς και τη διασφάλιση ποιότητας λογισμικού (SQA – Software Quality Assurance).

- Η διαλειτουργικότητα αφορά στην αμφίδρομή επικοινωνία των επιμέρους γραφείων εξυπηρέτησης (service desks) που οργανώνονται από τα δύο πληροφοριακά συστήματα σε ζητήματα που αφορούν τη διαχείριση και την αντιμετώπιση αιτημάτων, περιστατικών και προβλημάτων (π.χ. bug που εντοπίζεται από φορολογούμενο στο ΚΕΦ θα πρέπει να καταλήγει ως issue στο περιβάλλον SDLC του προγραμματιστή).

4. **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, η σχεδίαση του Συστήματος Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να λαμβάνει υπόψιν της την παραπάνω απαίτηση φροντίζοντας να συμμορφώνεται 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.

Η Διαλειτουργικότητα αφορά στην ικανότητα του Πληροφοριακού Συστήματος για τη μεταφορά και χρησιμοποίηση της πληροφορίας που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Συγκεκριμένα αφορά σε:

- Μια σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες που διακινούνται πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/ δεδομένων και της μεταπληροφορίας/ μεταδεδομένων)
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο σχήμα για την αμφίδρομη ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ συστημάτων (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με τη μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο)
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο τρόπο να διασυνδέονται νέες πηγές, να αντλούνται δεδομένα και να ενσωματώνονται στην ροή δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα του Πληροφοριακού συστήματος, που να διασφαλίζει αξιοπιστία, ασφάλεια, έλεγχο πρόσβασης κτλ., δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση και την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδομένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στο πλαίσιο των διαλειτουργικών υπηρεσιών).

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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:

- τους αποδέκτες των υπηρεσιών και το εύρος των στοιχείων που θα λαμβάνουν
- τον τρόπο χρήσης και τη συχνότητα εξυπηρέτησης των αποδεκτών
- το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής
- τον τρόπο για την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα
- τον τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων
- την τεχνολογία αποστολής/ λήψης των πληροφοριών (τεχνολογία web services, πρωτόκολλα επικοινωνιών, μορφή μεταδεδομένων κλπ.)
- την Διεύθυνση ή τον Φορέα και το Σύστημα/Υποσύστημα με το οποίο θα διαλειτουργήσει το παρόν έργο
- τον προσδιορισμό της κατεύθυνσης ανταλλαγής δεδομένων, δηλ. αν πρόκειται για αποστολή ή λήψη στοιχείων / δεδομένων σε ή από τρίτα συστήματα
- τη μορφή των πληροφοριών (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/ δεδομένων και της μετα-πληροφορίας/ δεδομένων)
- 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:

- Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (www.e-gif.gov.gr)
- Θα πρέπει να υλοποιηθεί **σχήμα διαλειτουργικότητας**, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα 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. Θα χρησιμοποιηθούν οι κάτωθι τεχνολογίες ανοικτών προτύπων (ή άλλες ισοδύναμες κατόπιν σχετικής τεκμηρίωσης)
- Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο μηνυμάτων SOAP θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ' ελάχιστον:
    - SOAP (SimpleObjectAccessProtocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω Web Services
    - XML (XMLschemas και XMLparsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων)
    - WSDL (WebServicesDescriptionLanguages) για την περιγραφή των μηνυμάτων λειτουργιών και τις αντιστοιχήσεις πρωτοκόλλων των Web Services.
- Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο REST θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ' ελάχιστον:
    - OpenAPI Specifications
    - JSON
    - HTTPs Security, που αφορά και SOAP web services
    - Caching
    - οτιδήποτε πιο σύγχρονο αποτελεί καλή και ευρέως διαδεδομένη τεχνική/τεχνολογία/πρακτική κατά την περίοδο της υλοποίησης του έργου.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Ο Ανάδοχος του έργου, 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:

- 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
- Να υλοποιήσει τη διαλειτουργικότητα σχετικά με:
    - τη διάθεση πληροφοριών της ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων προς τα εξωτερικά συστήματα
    - την υποδοχή πληροφοριών από τα εξωτερικά συστήματα και εισαγωγή στην ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων.
- 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.

Πλατφόρμα Διαχείρισης Διεπαφών
Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει πλατφόρμα διασύνδεσης για την διαχείριση των 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.

Τα κύρια χαρακτηριστικά της Πλατφόρμας Διαχείρισης Διεπαφών είναι:

Γραφικό περιβάλλον - Θα πρέπει να είναι προσβάσιμο από όλους τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κλπ.). Μέσω του γραφικού περιβάλλοντος ο χρήστης θα έχει την δυνατότητα συνολικής διαχείρισης διεπαφών και εκτέλεσης ενεργειών που συσχετίζονται με αυτές, χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης κάποιας τρίτης εφαρμογής.

Παρεχόμενες Λειτουργίες: - Η λειτουργίες της πλατφόρμας θα είναι διαθέσιμες σε μορφή επιλογής εικονιδίων-συνδέσμων και συμπλήρωσης πεδίων, χωρίς να είναι απαραίτητη η

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

σύνταξη κώδικά. Για προχωρημένους χρήστες, θα επιτρέπει την συγγραφή κώδικα, για όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο.

API Design: Επιτρέπει στον χρήστη να δημιουργήσει, παραμετροποιήσει, δημοσιεύσει και ενεργοποιήσει μοντέρνα, καλά δομημένα APIs με διάφορες μορφές δεδομένων επικοινωνίας (data formats) όπως XML, JSON, CSV κ.α.

API Documentation: Επιτρέπει την πολυμεσική (κείμενο, φωτογραφίες, βίντεο κ.α.) τεκμηρίωση των ανεπτυγμένων APIs και τον διαμοιρασμό με ενδιαφερόμενους εντός και εκτός του οργανισμού.

API Monitoring: Επιτρέπει την συλλογή και παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο μετρικών σχετικών με τα δημοσιευμένα APIs.

API Governance: Επιτρέπει τη καθολική διαχείριση και παραμετροποίηση των APIs από ένα σημείο. Δίνει την δυνατότητα εφαρμογής διαφόρων κανόνων λειτουργικότητας όπως κανόνες ασφαλείας (security).

API Lifecycle Management: Διατηρεί την σταθερότητα και αξιοπιστία σε όλα τα στάδια ανάπτυξης και δημοσίευσης των APIs.

Καταγραφή ιστορικού ενεργειών – Η πλατφόρμα θα καταγράφει τις ενέργειες διαχείρισης των διασυνδέσεων, καταγράφοντας την ιστορικότητα εκδόσεων (versioning)

Μεταδεδομένα: Η πλατφόρμα θα επιτρέπει την εύκολη καταχώρηση μεταδεδομένων που αφορούν στα στοιχεία-οντότητες των διασυνδέσεων. Επίσης, ο χρήστη θα πρέπει να έχει εύκολη και άμεση πρόσβαση στα μεταδεδομένα.

Ενσωμάτωση (Integration): Η πλατφόρμα θα επιτρέπει την αδιάλειπτη διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές του εμπορίου που εκτελούν ανάλυση δεδομένων.

Οθόνη Παρακολούθησης διεπαφών και παραγωγής αναφορών: Η πλατφόρμα θα παρέχει οθόνη (dashboard) για την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο τις μεταφορές δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών. Επίσης, θα παρέχει την δυνατότητα παραγωγής λειτουργικών αναφορών, επιχειρησιακών αναφορών και ανάκτησης στατιστικών στοιχείων για τα δεδομένα που λαμβάνονται και αποστέλλονται.

8.4.7.5 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 δεν θα πρέπει να υπολείπεται σε λειτουργικότητα από τις υφιστάμενες εφαρμογές «Τα ραντεβού μου» και «myAADElive» και θα πρέπει να διαλειτουργεί με το νέο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων.

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. (π.χ. Δ.Ο.Υ. Χολαργού)
- Μέσω τηλεδιάσκεψης.

Η εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών θα πρέπει να διαλειτουργεί με το σύστημα διαχείρισης (RMS) αιτημάτων που αναφέρεται παραπάνω στην παράγραφο 8.4.7.2, 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.

Σύνδεση στην εφαρμογή

Η σύνδεση των Συναλλασσόμενων στην εφαρμογή θα γίνεται χρησιμοποιώντας 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Διαχείριση Προφίλ
Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει στον Συναλλασσόμενο να προβάλει και να επεξεργαστεί τα προσωπικά του στοιχεία. Συγκεκριμένα, επιτρέπεται η **προβολή** των:

- Όνομα
- Επίθετο
- Πατρώνυμο
- Α.Φ.Μ.

Ενώ, επιτρέπεται η **επεξεργασία** των:

- Τηλέφωνο
- Email.

Διαχείριση Ραντεβού
Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την συνοπτική προβολή σε λίστα όλων των ραντεβού που έχει δημιουργήσει ο Συναλλασσόμενος. Για κάθε ραντεβού της λίστας, θα πρέπει να εμφανίζονται κατ' ελάχιστο:

- 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.

Ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να φιλτράρει τα ραντεβού της λίστας κατ' ελάχιστο βάσει:

- Ημερομηνίας («Από» και/ή «έως»)
- Είδος υποβολέα («Φορολογούμενος» ή «Εκπρόσωπος Φορολογουμένου»)
- 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 κατ' ελάχιστο:

- 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Στο πλαίσιο διαχείρισης των ραντεβού του, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει 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. Για παράδειγμα, να έχει την δυνατότητα ο διαχειριστής μέσω γραφικού περιβάλλοντος (GUI) να ορίσει την ταυτοποίηση των χρηστών και το χρονικό διάστημα (π.χ. μέχρι και 6 ώρες πριν το ραντεβού).

Διακανονισμός Ραντεβού

Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει τον προγραμματισμό ραντεβού συμπληρώνοντας κατάλληλη φόρμα, επιλέγοντας διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα, και επαληθεύοντας το τηλέφωνο επικοινωνίας του Συναλλασσόμενου μέσω μηνύματος SMS. Η φόρμα θα πρέπει να ζητά κατ' ελάχιστο:

- 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 το πέρας του προγραμματισμού του ραντεβού, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να ενημερώνεται με παραμετροποιήσιμο μήνυμα SMS 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 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.

Ψηφιακό Ραντεβού

Όπως αναφέρεται και παραπάνω, η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει τον διακανονισμό 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 τηλεδιάσκεψής σε μορφή Διαδικτυακής Πλατφόρμας προσβάσιμης από πρόγραμμα περιήγησης ιστού. Η εφαρμογή θα αποτελείται από το περιβάλλον του συναλλασσόμενου και από το περιβάλλον του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης.

- **Περιβάλλον συναλλασσόμενου** – Το γραφικό περιβάλλον θα παρέχει 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 από την εφαρμογή 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- **Περιβάλλον Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης** – Για τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την 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

- **Περιβάλλον βιντεοκλήσης** – Τα κύρια χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος βιντεοκλήσης θα πρέπει είναι:
- Δυνατότητα δημιουργίας διαφορετικών ομάδων χρηστών που θα εξυπηρετούν διαφορετικές υπηρεσίες, -
- -Δυνατότητα για άμεση βιντεοκλήση ή για βιντεοκλήση κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού
- - Δυνατότητα αναδρομολόγησης των ραντεβού σε άλλον agent
    -
    - Δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση ήχου και εικόνας
    - 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
    - Δυνατότητα ανταλλαγής αρχείων συγκεκριμένων τύπων και μεγέθους
    - Δυνατότητα απομακρυσμένου ελέγχου από την πλευρά του Εκπροσώπου, ώστε να μπορεί να υποστηρίζει τον συναλλασσόμενο (π.χ. συμπλήρωση φόρμας υποβολής ηλεκτρονικής υπηρεσίας)
    - Δυνατότητα πραγματοποίησης βιντεοκλήσης και με την λογική του First Available Agent (FAA) πέρα από την δημιουργία ραντεβού, η οποία θα επιτρέπει στον συναλλασσόμενο να εισέρχεται σε ουρά προτεραιότητας και να εξυπηρετηθεί με τον πρώτο διαθέσιμο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

Προβολή Διαδικασιών

Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την 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:

1. Τις οδηγίες προγραμματισμού ραντεβού με σκοπό την διεκπεραίωση της συγκριμένης διαδικασίας
2. Τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας.

8.4.7.6 Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών και παραμέτρων της Λύσης

Η Λύση του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει σύστημα διαχείρισης χρηστών και παραμέτρων για τα επιμέρους συστήματα και της εφαρμογές που θα υλοποιηθούν. Ο Διαχειριστής του συστήματος θα πρέπει να μπορεί να δημιουργεί, να τροποποιεί και να ενεργοποιεί/απενεργοποιεί τους χρήστες αυτών. Επίσης, θα πρέπει να μπορεί να τροποποιεί και να ενεργοποιεί/απενεργοποιεί τα δικαιώματα των χρηστών των συστημάτων και των εφαρμογών. Πέραν των χρηστών , θα πρέπει να έχει την

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

δυνατότητα επεξεργασίας των επιμέρους παραμέτρων των συστημάτων και των εφαρμογών της Λύσης.

Η διαχείριση χρηστών και παραμέτρων της Λύσης θα πρέπει να είναι προσβάσιμη από γραφικό περιβάλλον (GUI) μέσω του οποίου ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα δημιουργίας, επεξεργασίας, παραμετροποίησης, διαγραφής, (κλπ.) χωρίς χρήση κώδικά. Το γραφικό περιβάλλον διαχείρισης θα πρέπει να είναι ενιαίο όπου θα περιέχει είτε την διαχείριση του συνόλου των συστημάτων/εφαρμογών της Λύσης σε ένα ενοποιημένο interface, είτε να παραπέμπει (π.χ. μέσω links) από ένα κοινό Interface στα επιμέρους διαχειριστικά περιβάλλοντα του κάθε συστήματος/εφαρμογής της Λύσης.

Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα ορισμού Τοπικού Διαχειριστή σε μία δομή εξυπηρέτησης για τους χρήστες που έχουν οριστεί σε αυτή από τον Κεντρικό Διαχειριστή, όπως ενδεικτικά: αλλαγή ρόλου, αλλαγή επιπέδου εξυπηρέτησης, αλλαγή θεματικής ομάδας εξυπηρέτησης, ροής εργασίας κλπ με πλήρη καταγραφή και ιχνηλάτηση των ενεργειών του.

Οι σχετικές λειτουργίες παρουσιάζονται ενδεικτικά παρακάτω:

- **Δημιουργία χρήστη**: Θα μπορεί να οριστεί ένας νέος χρήστης στο σύστημα. Ο χρήστης ορίζεται με βάση ένα σύνολο μεταδεδομένων που θα καθοριστούν στην Μελέτη Εφαρμογής. Ο χρήστης θα συνδέεται με έναν ή περισσότερους ρόλους ή ομάδες και έτσι θα ρυθμίζεται η πρόσβασή του σε λειτουργίες και δεδομένα
- **Τροποποίηση χρήστη:** Να δύναται στον Διαχειριστή η δυνατότητα τροποποίησης των δικαιωμάτων του χρήστη ως προς την πρόσβαση του σε συγκεκριμένες πληροφορίες και λειτουργικότητες
- **Ενεργοποίηση/απενεργοποίηση χρήστη**: Ο Διαχειριστής θα μπορεί να ενεργοποιήσει/ απενεργοποιήσει ένα χρήστη
- **Ενέργειες χρηστών**: Ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα παραμετροποίησης των ενεργειών του κάθε χρήστη ή ομάδας χρηστών
- **Δημιουργία/ επεξεργασία ομάδων χρηστών**: Ο Διαχειριστής θα μπορεί να δημιουργήσει και να επεξεργαστεί μια ομάδα χρηστών
- **Εμφάνιση καταλόγου χρηστών**: Ο Διαχειριστής κατά την είσοδο του στο περιβάλλον διαχείρισης χρηστών θα μπορεί να βλέπει έναν κατάλογο με όλους τους χρήστες. Η μορφή του καταλόγου θα μπορεί να αλλάξει με εφαρμογή καταλλήλων φίλτρων (π.χ. εμφάνιση χρηστών με συγκεκριμένους ρόλους, εμφάνιση χρηστών που δημιουργήθηκαν σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο, εμφάνιση απενεργοποιημένων χρηστών). Επιλέγοντας ένα χρήστη από τον κατάλογο θα μπορεί να προβεί στις αντίστοιχες λειτουργίες διαχείρισης. Κατάλογος χρηστών μπορεί να προκύψει και μετά από λειτουργία αναζήτησης με βάση συγκεκριμένα κριτήρια
- **Επίπεδα εξυπηρέτησης**: Ο Διαχειριστής θα μπορεί να παραμετροποιεί και να επεξεργάζεται στοιχεία των επιπέδων εξυπηρέτησης (π.χ. ανάθεση χρήστη σε επίπεδο)
- **Επιχειρησιακές Διαδικασίες:** Ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας επιχειρησιακών διαδικασιών, με βάση τις λειτουργικότητες που περιγράφονται στην ενότητα 8.4.7.2 στην παράγραφο ***Λειτουργικότητα διαχείρισης δυναμικών ροών εργασίας (Workflow Management)***
- **Θεματικές Κατηγορίες:** Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας των θεματικών κατηγοριών των αιτημάτων καθώς και των ερωταπαντήσεων της γνωσιακής βάσης, της οποίας η λειτουργικότητα περιγράφεται στην ενότητα 8.4.7.3
- **Μέθοδοι δρομολόγησης:** Ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας κριτηρίων δρομολόγησης κλήσεων και αιτημάτων, βάσει των απαιτήσεων δρομολόγησης που αναφέρονται στις ενότητες 8.4.7.1 και 8.4.7.2 αντίστοιχα

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- **Templates απαντήσεων, χειροκίνητων ή αυτοματοποιημένων:** Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας templates επικοινωνίας (π.χ. email) που θα χρησιμοποιούνται για τις μεμονωμένες και τις μαζικές επικοινωνίες με τους συναλλασσόμενους
- **Παραμετροποίηση αναφορών:** Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα παραμετροποίησης αναφορών, όπως αυτές περιγράφονται στην ενότητα 8.4.7.7. Θα πρέπει κατ' ελάχιστο να μπορεί να διαχειριστεί οθόνες (dashboards) με απεικόνιση δυναμικών δεδομένων και στατιστικών καθώς και διαχείριση στατικών αναφορών για τους χρήστες της Λύσης
- **Γενικές Παράμετροι Λύσης:** Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα διαχείρισης επιμέρους παραμέτρων της λύσης (π.χ. στοιχεία γραφικού περιβάλλοντος χρήστη).

Ταυτοποίηση χρηστών

Η ταυτοποίηση των χρηστών του συστήματος θα γίνεται μέσω υπηρεσίας καταλόγου συμβατή με το πρότυπο LDAP, με το OAM (Oracle Access Manager) καθώς και με χρήση της «Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης oAuth2.0PA» μέσω της οποίας χρησιμοποιούνται με ασφαλή τρόπο οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης για την αυθεντικοποίηση των υπαλλήλων κάθε Δημόσιου Φορέα. Μέσα από το TAXISnet έχει επιτευχθεί η ολοκλήρωση των δεδομένων διαχείρισης χρηστών (identity integration) με χρήση Directory Services (LDAP), αξιοποιώντας ενιαία επιχειρησιακή λογική και βάση δεδομένων στα υποσυστήματα εφαρμογών. Στον εγκατεστημένο εξυπηρετητή LDAP αποθηκεύονται τα διαπιστευτήρια των χρηστών μέσω των οποίων γίνεται η ταυτοποίηση αυτών στα πληροφοριακά συστήματα και τις εφαρμογές. Η συγκεκριμένη υπηρεσία θα χρησιμοποιηθεί για την ταυτοποίηση των εσωτερικών (π.χ. στελέχη Α.Α.Δ.Ε.) αλλά και των εξωτερικών χρηστών (π.χ. φορολογούμενοι).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει λύσεις, να τις υλοποιήσει και να παρακολουθήσει την πορεία εφαρμογής τους για να διασφαλιστεί η ασφαλής εξουσιοδότηση των χρηστών στα συγκεκριμένα υποσυστήματα καθ' όλη την πορεία υλοποίησης, ελέγχου δοκιμών, εκπαίδευσης και παραγωγικής λειτουργίας των υποσυστημάτων και για τα τρία υπολογιστικά περιβάλλοντα που θα εγκατασταθούν. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να κατανοήσει την λειτουργία των εξουσιοδοτήσεων και των ρόλων σε κάθε Υποσύστημα ώστε να διασφαλιστεί η ορθή αντιστοίχιση κάθε ρόλου με τις σωστές εξουσιοδοτήσεις και χρήστες αντίστοιχα.

Διαχείριση Ρόλων

Η Λύση του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει σύστημα διαχείρισης χρηστών για τα επιμέρους συστήματα και εφαρμογές που θα υλοποιηθούν. Ο Διαχειριστής του συστήματος θα πρέπει να μπορεί να δημιουργεί, να τροποποιεί και να απενεργοποιεί τους χρήστες. Επίσης, θα πρέπει να μπορεί να δημιουργεί, τροποποιεί και να διαγράφει τα δικαιώματα των χρηστών.

- **Δημιουργία ρόλου** - Ο Διαχειριστής θα μπορεί να ορίσει έναν νέο ρόλο στο σύστημα. Ο ρόλος θα έχει κάποιο όνομα και θα συμπεριλαμβάνει μια σειρά από δικαιώματα σε λειτουργίες και δεδομένα
- **Τροποποίηση ρόλου -** Ο Διαχειριστής θα μπορεί να αλλάξει είτε το όνομα είτε τα δικαιώματα που αφορούν σε έναν ρόλο. Αυτόματα τροποποιούνται τα δικαιώματα όλων των χρηστών που είναι συνδεδεμένοι με αυτόν τον ρόλο
- **Ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση ρόλου -** Ο Διαχειριστής θα μπορεί να ενεργοποιήσει/ απενεργοποιήσει ένα ρόλο. Το σύστημα θα πρέπει να πραγματοποιεί ελέγχους πριν την απενεργοποίηση του ρόλου (π.χ την ύπαρξη χρηστών που έχουν αυτόν το ρόλο)
- **Εμφάνιση καταλόγου ρόλων -** Ο Διαχειριστής κατά την είσοδο του στη Λειτουργική Περιοχή θα μπορεί να βλέπει έναν κατάλογο με όλους τους ρόλους. Επιλέγοντας ένα ρόλο από τον κατάλογο θα μπορεί είτε να προβεί σε λειτουργίες διαχείρισης. Επίσης θα μπορεί να εμφανίσει έναν κατάλογο εκτελώντας αναζήτηση ρόλου με συγκεκριμένα κριτήρια.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Ρόλοι Κ.Ε.Φ.

1. Διαχειριστές Συστήματος (system administrators)

Είναι ο υπεύθυνος για όλες τις λειτουργίες του Κ.Ε.Φ., την αποτελεσματικότητά του, δημιουργεί τα προφίλ των υπολοίπων ρόλων ανάλογα με τις τρέχουσες ή προκείμενες ανάγκες, παίρνει αποφάσεις διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, επεξεργασίας ή αλλαγής διαδικασιών, ανάλυση και ερμηνεία στατιστικών δεδομένων, εντοπίζει και επιλύει όλα τα προβλήματα που προκύπτουν και διαμορφώνει μελλοντικές στρατηγικές ανάπτυξης του Κ.Ε.Φ.. Θα επικοινωνεί με όλους τους υπόλοιπους ρόλους, υπορόλους/προφίλ και επίπεδα, όπως και με τις αρμόδιες διευθύνσεις της Α.Α.Δ.Ε. για τη διαμόρφωση επιχειρησιακών διαδικασιών.

Ο αριθμός των διαχειριστών συστήματος κρίνεται ότι πρέπει να είναι τουλάχιστον δέκα (10) ώστε να καλύπτεται όλο το ωράριο λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., όπως και περιπτώσεις που κάποιος απ' αυτούς απουσιάζει. Οι διαχειριστές συστημάτων θα καθοδηγούν και θα επιβλέπουν τους επιχειρησιακούς υπεύθυνους και επικοινωνούν άμεσα μαζί τους. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αποτυπώσει αναλυτικά, όλες τις αρμοδιότητες και επιμέρους εργασίες που θα εκτελούν οι Διαχειριστές Συστήματος (system administrators).

Λειτουργίες Διαχειριστή Συστήματος (System Administrator)

Με την εφαρμογή αυτή ο Διαχειριστής Συστήματος (System Administrator) θα μπορεί να κάνει διαχείριση κατ' ελάχιστον των παρακάτω στοιχείων:

- Όλων των φυσικών πόρων του συστήματος
- Χειριστές (Clients) – Οι χειριστές του Κ.Ε.Φ. όλων των ρόλων
- Προφίλ (Profiles) – Κάθε χειριστής μπορεί να έχει ειδικό προφίλ π.χ. με προσωπικά στοιχεία και καθορισμό περιοχών πρόσβασής του για λόγους ασφάλειας, καταγραφή αιτημάτων που έχει χειριστεί ανά λειτουργική περιοχή, ανά κανάλι επικοινωνίας, ανά χρονικό διάστημα κλπ.
- Ομάδες (Groups) – Οι ομάδες διαμορφώνονται για να συμπεριλάβουν τη συγκέντρωση χειριστών με παρόμοιες ιδιότητες
- Σειρές αναμονής (Queues) – Η σειρά αναμονής είναι μια λογική «δεξαμενή» όπου τα αιτήματα παραμένουν μέχρι να τα διαχειριστεί ένας εκπρόσωπος εξυπηρέτησης (agent) ή να τα αναθέσει χειροκίνητα ο επιβλέποντας ή όποιος ρόλος αποφασιστεί. Οι σειρές αναμονής μπορούν να αποτελούνται από μία πρωτεύουσα ομάδα και ομάδες υπερχείλισης
- Συνδυασμό ομάδων – Η εφαρμογή θα μπορεί να διαμορφώσει συνδυασμό εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agents) και ομάδων για στατιστικές πληροφορίες
- Αιτιολογίες διαθεσιμότητας, μη διαθεσιμότητας, διεκπεραίωσης κλπ. στο περιβάλλον εργασίας του agent (Agent Desktop) για επιλογή, κατά την αλλαγή σε κατάσταση εργασίας, κατά την αλλαγή σε μη διαθέσιμη κατάσταση, κατά τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος κλπ.
- Αναγγελίες προς τους χειριστές του Κ.Ε.Φ., οι οποίες θα αποτελούν την αποστολή άμεσων μαζικών μηνυμάτων, ηχητικών ή γραπτών
- Αρχεία ήχου συνομιλιών που δημιουργούνται από το σύστημα καταγραφής συνομιλιών.
- Ορισμοί και κατηγορίες φωτεινών πινάκων, όπου μπορούν να εμφανιστούν διαφορετικές προβολές
- Της γνωσιακής βάσης (knowledge base).

Οι διαχειριστές θα πρέπει να μπορούν να ορίσουν επίπεδα πρόσβασης βάσει ρόλου και προφίλ, έτσι ώστε να προσδιορίζεται το επίπεδο εξουσιοδότησης που διατίθεται σε κάθε στοιχείο που αναφέρθηκε παραπάνω.

2. Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι (Operational Managers)

Θα είναι υπεύθυνοι για όλες τις παραμέτρους που επηρεάζουν την επιχειρησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ., για την εφαρμογή της επικοινωνιακής στρατηγικής που θα ακολουθηθεί σε κάθε τμήμα, για τη

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

σωστή διαχείριση των πόρων, όπως είναι το ανθρώπινο δυναμικό και οι υποδομές (περιβάλλον εργασίας, εξοπλισμός, οργάνωση, προγραμματισμός κλπ.). Η αναγκαιότητα παροχής νέων πόρων, μπορεί να προκύψει είτε ως επίλυση ενός προβλήματος που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., είτε μετά από χρόνια δυσλειτουργία μιας ροής εργασιών με σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας. Είναι δική τους ευθύνη η συλλογή πληροφοριών από τους επιβλέποντες (supervisors), σχετικά με την επάρκεια και καταλληλότητα των υποδομών, που παρακολουθούνται συνεχώς και αξιολογούνται. Συλλέγουν, επεξεργάζονται και αξιοποιούν στατιστικές καταστάσεις και αναφορές για την αξιολόγηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του Κ.Ε.Φ.. Θα έχουν τη δυνατότητα να εκτιμούν προβλήματα που προκύπτουν και τα οποία αναφέρονται από τους επιβλέποντες (supervisors), ενώ σε περίπτωση αδυναμίας αντιμετώπισής τους θα επικοινωνούν με τον διαχειριστή συστήματος (system administrator). Αποτελούν τον συνδετικό κρίκο με τμήματα τεχνικής υποστήριξης. Ο αριθμός των επιχειρησιακών υπευθύνων του Κ.Ε.Φ. προσδιορίζεται σε τουλάχιστον σε τριάντα (30) άτομα.
Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αποτυπώσει αναλυτικά, όλες τις αρμοδιότητες και επιμέρους εργασίες που θα εκτελούν οι επιχειρησιακοί υπεύθυνοι (operational managers).

Λειτουργίες Επιχειρησιακού Υπεύθυνου (Operational Manager)
Η εφαρμογή του επιχειρησιακού υπεύθυνου του Κ.Ε.Φ., αποτελεί εργαλείο διαχείρισης που θα εκτελεί ενδεικτικά τις παρακάτω εργασίες:

- Διαμόρφωση δεδομένων, χειριστών, ρόλων, ομάδων και σειρών αναμονής του συστήματος δηλαδή λειτουργίες διαχείρισης χειριστών Κ.Ε.Φ. όπως προσθήκη/διαγραφή χειριστών, αλλαγή ιδιοτήτων χειριστών, προσθήκη/διαγραφή χειριστή σε ομάδες χειριστών, προσθήκη/διαγραφή δικαιωμάτων σε ομάδες χειριστών, ενεργοποίηση/απενεργοποίηση πολλαπλών χειριστών κλπ.
- Δημιουργία στρατηγικών ροής δρομολόγησης και επεξεργασίας σειρών αναμονής κλήσεων
- Δημιουργία και εκτέλεση αναφορών πραγματικού χρόνου, συγκεντρωτικών και ιστορικών αναφορών για την παρακολούθηση του Κ.Ε.Φ.
- Διαμόρφωση μηνυμάτων για τη γνωστοποίηση τυχόν σφαλμάτων λογισμικού
- Διαμόρφωση πληροφοριών καταλόγου και από ετερογενή συστήματα μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων π.χ. LDAP κλπ.
- Διαχείριση της γνωσιακής βάσης (knowledge base).
- Παρακολούθηση και παραμετροποίηση στατιστικών για τις λειτουργίες του Κ.Ε.Φ., και σε επίπεδο αντικειμένου, όπως χειριστές, ομάδες χειριστών συμπεριλαμβανομένων και ιδεατών ομάδων χειριστών (κατανεμημένους σε πολλαπλά γεωγραφικά σημεία), ουρές αναμονής, ομάδες από ουρές, στρατηγικές δρομολόγησης, ουρές αλληλεπιδράσεων, απαντητικές ομάδες κλπ.
- Καθορισμός ανώτερου και κατώτερου ορίου (threshold) για όλα τα στατιστικά.
- Εφαρμογή των ορίων σε όλα τα αντικείμενα του Κ.Ε.Φ.
- Αλλαγή χρώματος στα σχετικά πεδία (κελιά πινάκων, κείμενα και εικονίδια σε περίπτωση παραβίασης των ορίων)
- Δημιουργία συναγερμών (alarms) σε περίπτωση παραβίασης των ορίων
- Γενικά χαρακτηριστικά διαχείρισης:
    - Επισκόπηση όλων των καταγραφών (logs)
    - Επισκόπηση χειριστών
    - Έλεγχος κατάστασης συστήματος
    - Επισκόπηση Εφαρμογών.
- Δυνατότητα γραφικής και αναλυτικής (αριθμητικής) παρακολούθησης του επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level) ανά μία ή περισσότερες ομάδες, ανά κανάλι επικοινωνίας κλπ.
- Δυνατότητα alerting σε περίπτωση απόκλισης του επιπέδου εξυπηρέτησης, του μέσου χρόνου εξυπηρέτησης, του χρόνου διαλείμματος των agents, των αναπάντητων κλήσεων κλπ.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Δυνατότητα γραφικής απεικόνισης του ορόφου, των θέσεων, τα ονόματα των εκπροσώπων εξυπηρέτησης που εργάζονται στις αντίστοιχες θέσεις και τη κατάσταση αυτών (agent status)
- Δυνατότητα παρακολούθησης της έκβασης των κλήσεων σε μία ή περισσότερες καμπάνιες εξερχόμενων κλήσεων
- Ύπαρξη στατιστικών προτύπων (templates)
- Δυνατότητα δημιουργίας εξειδικευμένων στατιστικών αναφορών
- Υποστήριξη ελληνικών σε όλες τις στατιστικές αναφορές
- Δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών αναφορών σε πολλούς διαφορετικούς τύπους αρχείων
- Δυνατότητα αναφοράς για τη πορεία μια κλήσης με χρονικές επισημάνσεις, σε όλα τα στάδια της κλήσης (π.χ. ακριβή ώρα που έγινε η κλήση, ώρα που μπήκε στην σειρά αναμονής, ώρα που εξυπηρετήθηκε ή έκλεισε, ώρα που τερματίστηκε και ώρα που μεταφέρθηκε, αν μεταφέρθηκε).

3. Επιβλέποντες (Supervisors)

Ο επιβλέπων 1^{ου} επιπέδου είναι ο επικεφαλής ομάδας εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agents). Προσδιορίζει τους στόχους της ομάδας, επιλύει προβλήματα σε πραγματικό χρόνο, παρακολουθεί την παραγωγικότητα, συμβουλεύει, εκπαιδεύει εν ώρα εργασίας και επεμβαίνει καταλυτικά σε καταστάσεις αναποτελεσματικής ροής εργασιών. Λαμβάνουν εντολές από τους επιχειρησιακούς υπεύθυνους, ακόμα και κατά την διάρκεια λειτουργίας και ενημερώνονται όταν αυτό κριθεί απαραίτητο για αλλαγές διαδικασιών. Με τη σειρά τους «τροφοδοτούν» με πληροφορίες τους επιχειρησιακούς υπευθύνους, σχετικά με τη πορεία της εξυπηρέτησης. Ενημερώνουν άμεσα τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης (agents), σχετικά με όλα τα συμβάντα στο Κ.Ε.Φ. και για αλλαγές που έχουν επέλθει σε πραγματικό χρόνο, για παράδειγμα απόφαση για αλλαγή ημερομηνίας υποβολής δηλώσεων. Επίσης θα αναθέτει/διανέμει τα αιτήματα των εναλλακτικών καναλιών στις αρμόδιες ομάδες των agents. Ο αριθμός των επιβλεπόντων (supervisors) θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ένας (1) ανά δώδεκα (12) εκπροσώπους εξυπηρέτησης (agents).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αποτυπώσει αναλυτικά, όλες τις αρμοδιότητες και επιμέρους εργασίες που θα εκτελούν οι επιβλέποντες (supervisors) για κάθε επίπεδο εξυπηρέτησης (1^{ο}, 2^{ο} και 3^{ο}).

Λειτουργίες Επιβλέποντος (Supervisor)

Η εφαρμογή του επιβλέποντος (supervisor) θα μπορούσε να είναι η βασική οθόνη του agent, με πρόσθετες λειτουργίες διαχείρισης και επικοινωνίας με την ομάδα του που θα εκτελεί και τουλάχιστον τις παρακάτω εργασίες:

- Αποστολή μηνύματος σε όλους τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης της ομάδας τους για έκτακτα συμβάντα σε πραγματικό χρόνο
- Λήψη από τον επιχειρησιακό υπεύθυνο σημάτων ή μηνυμάτων για αλλαγή της ροής δρομολόγησης ή οδηγίες αλλαγών
- Διαχείριση αλληλεπιδράσεων όλων των τύπων καναλιών φωνής, sms/mms, agent chat, email, κλπ.
- Παρακολούθηση πληροφοριών σειρών αναμονής που αφορούν την ομάδα τους, καθώς και στιγμιαίων στατιστικών που αποστέλλονται στον επιχειρησιακό υπεύθυνο για λήψη αποφάσεων
- Της διαμόρφωσης των agents με την προσθήκη και αφαίρεση ομάδων δεξιοτήτων, κανόνων εργασίας, προτεραιοτήτων κλπ.
- Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο στατιστικών που δίνουν την δυνατότητα άμεσης αντίδρασης στις μεταβαλλόμενες συνθήκες λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., ώστε να εγγυάται την άμεση απόκριση
- Υποστήριξη εργαλείου συναγερμών που επιτρέπει στους επιβλέποντες την διαχείριση του συστήματος και τον προσδιορισμό προβληματικών καταστάσεων άμεσα, επιτυγχάνοντας συνολική αύξηση της απόδοσης του Κ.Ε.Φ.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Παρακολούθηση, κατόπιν προειδοποιητικού σήματος-βόμβου προς τους συνομιλούντες, της αλληλεπίδρασης φωνής πολίτη και agent. Δυνατότητα καθοδήγησης του agent χωρίς να τους ακούει ο πολίτης (whisper coaching)
- Παρακολούθηση με φωνητική παρέμβαση που επιτρέπει στον επόπτη να λάβει μέρος την επικοινωνία μεταξύ του χειριστή και του πολίτη, χωρίς να έχει προηγηθεί πρόσκληση και που οδηγεί σε τριμερή συνδιάσκεψη
- Δυνατότητα αναλυτικής παρακολούθησης της κατάστασης ενός ή περισσοτέρων εκπροσώπων εξυπηρέτησης
- Παρακολούθηση των λειτουργιών του Κ.Ε.Φ., όπως χειριστές, ομάδες χειριστών συμπεριλαμβανομένων και ιδεατών ομάδων χειριστών (κατανεμημένους σε πολλαπλά γεωγραφικά σημεία), ουρές αναμονής, ομάδες από ουρές, στρατηγικές δρομολόγησης, ουρές αλληλεπιδράσεων, απαντητικές ομάδες κλπ..

4. Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης (Agents) 1^{ου} επιπέδου

Οι Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης (Agents) του 1^{ου} επιπέδου αποτελούν τον πυρήνα του Κ.Ε.Φ. για την εξυπηρέτηση μέσω όλων των σύγχρονων καναλιών εξυπηρέτησης. Θα λαμβάνουν τις εισερχόμενες κλήσεις από το IVR, θα επικοινωνούν μέσω άμεσων γραπτών μηνυμάτων (agent chat) και θα διεκπεραιώνουν το αίτημα. Ανάλογα με το αίτημα, ο εκπρόσωπος θα ολοκληρώνει τη διαδικασία ή θα προωθεί την κλήση στο επίπεδο που κρίνει απαραίτητο και σε συγκεκριμένη ομάδα εκπροσώπων. Θα πραγματοποιούν και εξερχόμενες κλήσεις είτε ατομικά είτε ομαδικά, για παράδειγμα με σκοπό την πραγματοποίηση εξερχόμενης καμπάνιας.

Εκτός από τις κλήσεις οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης θα διαχειρίζονται τα αιτήματα και από τα υπόλοιπα κανάλια επικοινωνίας κατά περίπτωση με βάση την θεματολογία εξυπηρέτησης. Ο κάθε εκπρόσωπος θα μπορεί να είναι δηλωμένος σε ένα ή περισσότερα κανάλια εξυπηρέτησης (εισερχόμενες – εξερχόμενες κλήσεις, agent chat, web αιτήματα email, κλπ.).

Οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης θα επικοινωνούν για οποιοδήποτε θέμα με τον επιβλέποντα της ομάδας τους και θα τον ενημερώνουν/συμβουλεύονται σχετικά με προβλήματα ή έκτακτα θέματα που προκύπτουν εν ώρα λειτουργίας.

5. Ειδικοί Θεματικής Περιοχής δεύτερου (2^{ου}) και τρίτου (3^{ου}) επιπέδου

Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής (Experts) διαθέτουν εξειδίκευση, τις κατάλληλες γνώσεις και την αρμοδιότητα παροχής απαντήσεων και εξυπηρέτησης αιτημάτων σε μια ή περισσότερες θεματικές περιοχές. Πιο συγκεκριμένα, ένας Ειδικός Θεματικής Περιοχής παραλαμβάνει και επεξεργάζεται τα αιτήματα που προωθούνται σε αυτόν από χαμηλότερα επίπεδα ή φτάνουν απευθείας από τους συναλλασσόμενους, ανάλογα με τον επιχειρησιακό σχεδιασμό (ως δεύτερο [2^{ο}] επίπεδο εξυπηρέτησης - πρώτο [1^{ο}] σημείο επαφής). Επίσης, επικοινωνεί με τους χρήστες για την απάντηση των αιτημάτων τους και ενημερώνει ταυτόχρονα το σύστημα, με σκοπό την επαρκή τεκμηρίωση της απάντησης ή την προώθηση των αιτημάτων σε επόμενο επίπεδο.

Για τον εμπλουτισμό της Γνωσιακής Βάσης, εισηγείται θέματα στον Επιβλέποντα της Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής.

Τέλος, εκπαιδεύει ή συντονίζει την εκπαίδευση των χειριστών του Κ.Ε.Φ. χαμηλότερου επιπέδου, σε συνεργασία με τον Διαχειριστή Κ.Ε.Φ., τον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής και τον Επιβλέποντα Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής, καθώς και με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., όποτε αυτό απαιτείται. Οι Επιχειρησιακά Υπεύθυνοι περισσότερων της μιας Θεματικών Κατηγοριών ή/και Περιοχών αλλά και Ομάδων Ευθύνης θα πρέπει να μπορούν να αναδιατάσσουν οι ίδιοι τα μέλη μεταξύ των Ομάδων Ευθύνης τους ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες και ανάγκες. Όσοι έχουν περισσότερες από μια Ομάδες Ευθύνης θα πρέπει να μπορούν να φτιάχνουν και εσωτερικές Ροές Εργασίας (Workflows) για την διαχείριση αιτημάτων Θεματικών Κατηγοριών μεταξύ των Ομάδων τους. Συνεπώς, χρειάζεται ο Ρόλος τους να επαυξηθεί με τις δυνατότητες μετακίνησης υπαλλήλων μεταξύ Ομάδων Ευθύνης και διαβαθμισμένη πρόσβαση στο σύστημα των Ροών Εργασίας.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να επικαιροποιήσει τους ανωτέρω ρόλους και τις αρμοδιότητες τους, καθώς και να προδιαγράψει τυχόν νέους ρόλους απαραίτητους για την εύρυθμη λειτουργία του Κ.Ε.Φ. μέσω της προτεινόμενης Λύσης.

8.4.7.7 Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών. Όλες οι πληροφορίες διοικητικού ενδιαφέροντος (management information) θα πρέπει να είναι διαθέσιμες μέσω μίας και μόνης (consolidated) πηγής, η οποία θα παρέχει ένα ευρύ φάσμα ανάλυσης και αναφορών επιτρέποντας την άντληση δεδομένων είτε με την μορφή στατικών ή δυναμικών αναφορών ή interactive dashboards. Η εφαρμογή θα πρέπει να παράγει αναφορές για δεδομένα κάθε συστήματος και εφαρμογής της Λύσης που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος και αναφέρονται παραπάνω καθώς και συσχετιζόμενα δεδομένα διαφορετικών συστημάτων (π.χ. κλήσεις που λήφθηκαν από το contact Center και τα αντίστοιχα αιτήματα που δημιουργήθηκαν από τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης στο RMS). 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 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 με τεχνικές “drag & drop” για το που θα εμφανιστεί κάθε στοιχείο της καθώς και προσθήκη τυχόν στατικού κειμένου ή κάποιων κανόνων (π.χ. σημερινή ημερομηνία, πλήθος στοιχείων που περιέχει μια συγκεντρωτική αναφορά, δείκτες σύγκρισης)
- Τα δεδομένα που θα περιέχουν οι αναφορές, τα οποία θα πρέπει να επιλέγονται είτε συγκεντρωτικά 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, κατ’ ελάχιστον .csv, .xlsx, .docx, .pdf, .txt, .html
- Τον ορισμό αυτοματοποιημένων αναφορών με δυνατότητα αποστολής σε συγκεκριμένες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

Για τα παραπάνω ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιδείξει κατά την διάρκεια των δοκίμων ότι τόσο η μορφή των αναφορών όσο και τα δεδομένα που θα περιέχουν όσο και οι προσβάσεις μπορούν να διαμορφωθούν μέσω του γραφικού περιβάλλοντος του GUI καθώς και ότι μπορούν να γίνουν download σταλούν μέσω email στους τύπους αρχείων που προαναφέρθηκαν.

Επιπλέον, 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Σε αντίθετη περίπτωση, ο Ανάδοχος θα πρέπει μέσω της προσφοράς του να περιγράψει λεπτομερώς τυχόν αποκλίσεις της προσφερόμενης Λύσης.

Αναφορές Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center

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
- 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
- Χρόνος δρομολόγησης κλήσης ανά κλήση συνολικά και κατά ενότητα του IVR.

Αναφορές Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων

Αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, θα πρέπει να υποστηρίζει τα παρακάτω φίλτρα ως ελάχιστη προϋπόθεση:

- Χρονική Περίοδος (Ημερομηνία: Από … Μέχρι … και Ώρα: Από … Μέχρι …)
- Θεματολογία (Θεματική Ενότητα, Θέμα, Υποθέμα)
- Ad-hoc υποκατηγορίες των Ειδικών Θεματικών Περιοχών
- Κατάσταση SLA (εκτός SLA, λήγει σε 2-5 μέρες, λήγει σύντομα κλπ.)
- Πύλη Εισόδου (Web ticket, τηλεφωνική κλήση, Agent chat κλπ.)
- Κατάσταση Αιτήματος (Κλειστό, Σε αναμονή, Προς απάντηση κλπ.)
- Ενδιάμεση Κατάσταση Αιτήματος (Κλειστό από το 2^{ο} επίπεδο, Σε αναμονή στο 2^{ο} επίπεδο, Προς απάντηση στο 2^{ο} επίπεδο κλπ.)
- Τύπος Εξόδου (τηλέφωνο, mail, web, 1^{ο} επίπεδο)
- Τύπος Αιτήματος (αίτηση, καταγγελία, ερώτηση, πρόταση)
- Τύπος Επίλυσης (προσωποποιημένη πληροφόρηση, γενική πληροφόρηση, self service, παράπονα, Τύπο συναλλασσόμενου και Τύπο ταυτοποίησης. κλπ.)
- Επίπεδο απάντησης (1^{ο}, 2^{ο} ή 3^{ο} επίπεδο).

Μέσω των παραπάνω φίλτρων θα πρέπει να εμφανίζει τα εξής στατιστικά:

- Σύνολο αιτημάτων
- Κατανομή αιτημάτων στον χρόνο (γραφική απεικόνιση).

Αναφορές Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Στο πλαίσιο της διαχείρισης του ανθρωπίνου δυναμικού των τριών επιπέδων εξυπηρέτησης και για την βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων ανθρωπίνων πόρων με βάση τις κατά περιόδους ανάγκες του Κ.Ε.Φ οι επιβλέποντες των ομάδων (1^{ου}, 2^{ου} και 3^{ου} επιπέδου) και ο Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής θα πρέπει να έχουν στην διάθεση τους ένα γραφικό περιβάλλον, το οποίο να παρέχει πληροφορίες προς κάλυψη των ανωτέρω. Για τον σκοπό αυτό, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει στους επιβλέποντες και στον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής μέσω του

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

γραφικού περιβάλλοντος λειτουργικότητα για την δημιουργία συγκεκριμένων γεγονότων (events). Το γεγονός ως οντότητα της εφαρμογής, θα συνοδεύεται από κάποια μεταδεδομένα.

- Κάθε γεγονός θα υπάγεται σε μία συγκεκριμένη κατηγορία όπως για παράδειγμα «Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων έτους 2021). Το σύνολο των κατηγοριών θα πρέπει να καταγραφούν από τον Ανάδοχο σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή στην Μελέτη Εφαρμογής του Έργου. Επίσης, ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει λειτουργικότητα διαχείρισης (δημιουργίας, επεξεργασίας) γεγονότων
- Κάθε γεγονός θα πρέπει να έχει μοναδικό κωδικό αναγνώρισης (event ID), ονομασία, χρονική περίοδο, περιγραφή
- Κάθε γεγονός θα πρέπει να συνδέεται με μία ή περισσότερες θεματικές ενότητες
- Το γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα διαδραστικού ημερολογίου όπου θα εμφανίζονται τα γεγονότα, οι πληροφορίες τους και ο χρήστης θα έχει την επιλογή να εμφανίσει γεγονότα βάσει φίλτρων (π.χ. κατηγορία, χρονική διάρκεια).

Πέραν των ανωτέρω και σε σχέση με την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστο τις εξής πληροφορίες:

- Συνολικό αριθμό αιτημάτων που δέχτηκε το Κ.Ε.Φ. για συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ. ανά ημέρα, ανά συγκεκριμένη ώρα για επιλεγμένες ημέρες
- Συνολικό αριθμό κλήσεων που δέχτηκε το Κ.Ε.Φ. για συγκεκριμένο χρόνο, όπως για παράδειγμα μεταξύ 12:00 και 16:00 για συγκεκριμένες ημερολογιακές μέρες, μεμονωμένες (π.χ. όλες οι Δευτέρες του Α τριμήνου 1 έτους) ή εύρος ημερομηνιών (π.χ. από 02/01/2025 – 15/02/2025)
- Αριθμό εκπρόσωπων (π.χ. Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης, ειδικοί θεματικών περιοχών) ανά επίπεδο που είχε στην διάθεση του το Κ.Ε.Φ. κάθε ημέρα
- Ποσοστό εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ. ανά ημέρα, ανά κανάλι επικοινωνίας και ανά τύπο συναλλασσόμενου
- Πληροφορίες αιτημάτων εξυπηρέτησης και επικοινωνιών ανά κανάλι επικοινωνίας (π.χ. τηλέφωνο, agent chat) για συγκεκριμένα Γεγονότα (π.χ. Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων) προηγούμενων ετών
- Υπενθυμίσεις για επερχόμενα γεγονότα
- Υπενθυμίσεις για προθεσμίες γεγονότων (εφόσον υφίστανται) που πλησιάζουν προς την λήξη τους
- Λίστα των agents του Κ.Ε.Φ. με την διαθεσιμότητα τους (απών/ούσα ή παρών/ούσα, λόγος και περίοδος απουσίας (Ημερομηνία φυγής – Ημερομηνία επιστροφής) αν απουσιάζει).

Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα αποστολής υπενθυμίσεων στους επιβλέποντες των ομάδων και στον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής σχετικά με επερχόμενα Γεγονότα/Προθεσμίες, προκειμένου να προσαρμόσουν εγκαίρως τον αριθμό των βαρδιών την αντίστοιχη περίοδο. Επιπλέον, θα πρέπει να αποστέλλονται μηνιαία αυτοματοποιημένα reports με πρόβλεψη του αριθμού των αιτημάτων με βάση την αντίστοιχη περίοδο προηγούμενων ετών.

Τέλος, απαραίτητη είναι η δυνατότητα παραγωγής reports για την διαθεσιμότητα των εκπροσώπων των τριών επιπέδων. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να δίνει την δυνατότητα να παρέχει τις εξής πληροφορίες για το χρονικό διάστημα και το επίπεδο εξυπηρέτησης ($1^{ο}$, $2^{ο}$ ή $3^{ο}$) που ορίζει ο χρήστης:

- Συνολικός Αριθμός Εκπροσώπων
- Διαθέσιμοι Εκπρόσωποι
- Εκπρόσωποι που απουσιάζουν
- Ποσοστό Διαθεσιμότητας των Εκπροσώπων.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.4.8 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών

8.4.8.1 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.

8.4.8.2 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

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 περίσταση 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 επιλεχθεί 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- 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 Παρείσδυσης (penetration tests),
    - Έλεγχοι Ασφάλειας Εφαρμογών (web application tests)
    - Έλεγχοι Ανθεκτικότητας σε φορτίο (stress tests).

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

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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων

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

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

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

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

Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (ΕΑΠΔ)

Η υλοποίηση της **Μελέτης Εκτίμησης Αντικτύπου** αποσκοπεί στην ανάδειξη των κινδύνων για την ιδιωτικότητα των υποκειμένων των δεδομένων που απορρέουν από τον τρόπο που το προς υλοποίηση σύστημα θα επεξεργάζεται (αποθηκεύει, μεταδίδει, τροποποιεί, διαγράφει, κλπ) τα προσωπικά δεδομένα, καθώς και στην αξιολόγηση τους, έτσι ώστε να οδηγήσει στη λήψη κατάλληλων σχεδιαστικών μέτρων για των 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 Κατευθυντήρων Γραμμών της Ομάδας Εργασίας του άρθρου 29 της οδηγίας 95/46/ΕΚ για την εκτίμηση του αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (ΕΑΠΔ).
Η ΕΑΠΔ πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

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

8.4.8.3 Πολυγλωσσία

Τα δεδομένα θα μπορούν να εισάγονται είτε με Ελληνικούς είτε με λατινικούς χαρακτήρες, και πρέπει να υποστηρίζονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Στις οθόνες, Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά)
- Στα μηνύματα (προειδοποίησης και λαθών): Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά)
- On line βοήθεια: Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Αναφορές : Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά).

8.4.8.4 Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρηστικότητας 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:

8.4.8.4.1 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 ακέραιης και ασφαλούς μεταφοράς (κρυπτογραφημένη επικοινωνία).

8.4.8.4.2 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).

Η συμμόρφωση με τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές ηλεκτρονικής προσβασιμότητας θα πρέπει να ελεγχθεί με συστηματικό τρόπο με ευθύνη του Αναδόχου.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.4.8.5 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος – Προσβασιμότητα

Το πληροφοριακό σύστημα της παρούσας διακήρυξης χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών του.

Ο 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:

8.4.8.5.1 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.

8.4.8.5.2 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.4.8.5.3 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 αποτυχίες 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.

8.4.8.5.4 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 (≤ 3 sec). Για την επίτευξη του στόχου αυτού αναφορικά με τον χρόνο απόκρισης, ο Ανάδοχος καλείται να πραγματοποιήσει σχετική διαστασιολόγηση για την προτεινόμενη Λύση.**

8.4.8.5.5 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.

8.4.8.6 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).

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 –ΑΑ– (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.

8.4.8.7 Τεκμηρίωση λογισμικού εφαρμογών και σχήματος της βάσης δεδομένων και διάθεση πηγαίου κώδικα

Ο Ανάδοχος πρέπει να παραδώσει στην Αρχή πλήρη και επαρκή τεκμηρίωση του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων που θα υλοποιήσει και να διαθέσει τον πηγαίο κώδικα όλων των υλοποιήσεων του Έργου, συμπεριλαμβανομένου του σχήματος της αποθήκης δεδομένων (DL/DW), των μηχανισμών ροής δεδομένων και των βάσεων δεδομένων που θα υλοποιηθούν. Ειδικά για την αποθήκη δεδομένων και τις βάσεις δεδομένων που θα υλοποιηθούν θα παραδοθούν και τα scripts που τις δημιουργούν/τροποποιούν.

Στην περίπτωση που ο Ανάδοχος προτείνει έτοιμο προϊόν και δεν δύναται να παραδώσει πηγαίο κώδικα, θα πρέπει να παραδώσει το σύνολο των αρχείων παραμετροποίησης και των scripts που χρησιμοποιήθηκαν για την προσαρμογή του προϊόντος στις ανάγκες του έργου.

Ο πηγαίος κώδικας πρέπει να διαθέτει επαρκή ενσωματωμένη τεκμηρίωση και θα διατεθεί για όλα τα υποσυστήματα και για όλες τις υπηρεσίες που υλοποιούν διαλειτουργικότητα τόσο με συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. όσο και με συστήματα τρίτων φορέων. Στο πλαίσιο της εκπαίδευσης θα πρέπει να δοθεί επιπλέον τεκμηριωτικό υλικό κατάλληλο για σκοπούς εκπαίδευσης. Η ιδιοκτησία του πηγαίου κώδικα θα παραμείνει στην Α.Α.Δ.Ε.. Η Α.Α.Δ.Ε. θα έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί και να τροποποιεί τον πηγαίο κώδικα που θα παραδοθεί από τον Ανάδοχο.

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,

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

8.4.8.8 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 εμπορικώς 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).

Το είδος των δεδομένων που θα εξάγονται καθώς και των προτύπων που θα εφαρμοσθούν θα εξειδικευτεί περαιτέρω και θα οριστικοποιηθεί στο της «Μελέτης Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων», λαμβάνοντας υπόψη και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Τα ανοιχτά δεδομένα θα είναι διαθέσιμα μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του παρόντος έργου ενώ η ευρετηρίαση τους θα γίνεται στο http://data.gov.gr/. Τα ανοιχτά δεδομένα θα πρέπει να παρέχονται με τη μορφή διασυνδεδεμένων δεδομένων (linked data).

8.4.8.9 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).

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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 την λειτουργία του συστήματος στην θέση του υφιστάμενου Φορέα Λειτουργίας.

Οι ανωτέρω Άδειες Λογισμικού θα πρέπει να καλύπτουν κατ' ελάχιστο τις παρακάτω Ομάδες Χρηστών με τους αντίστοιχους πληθυσμούς:

Ομάδα Χρηστών	Contact Center	Σύστημα διαχείρισης Αιτημάτων (RMS)
Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου	√	√
Ειδικοί θεματικών περιοχών 2ου επιπέδου		√
Ειδικοί θεματικών περιοχών 3ου επιπέδου		√
Υπάλληλοι Α.Α.Δ.Ε.		√

Για το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS), θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα παροχής άδειας χρήσης σε τουλάχιστον δέκα χιλιάδες (10.000) χρήστες.

Αναφορικά με το Contact Center, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα παροχής άδειας σε τουλάχιστον οκτακόσιους (800) χρήστες, οι οποίοι θα κατανέμονται ως εξής:

Ομάδα Χρηστών	Πλήθος Χρηστών
Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικών Κλήσεων	550
Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης τηλεδιασκέψεων/βιντεοκλήσεων	150
Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης ζωντανών συνδιαλέξεων μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat).	100

Ο Ανάδοχος καλείται επίσης να αναφέρει το κόστος μονάδας των αδειών επικοινωνίας (μέσω τηλεφωνικής κλήσης, τηλεδιάσκεψης/βιντεοκλήσης, ζωντανής συνδιάλεξης μηνύματος κειμένου - agent chat και μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

8.5 ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

8.5.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Η Εκπαίδευση του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που θα υποστηρίζει τη λειτουργία και τη διαχείριση του Έργου, καθώς και των επιτελικών και των χειριστών των τριών επιπέδων εξυπηρέτησης, θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας και περιλαμβάνεται στις βασικές υποχρεώσεις του Αναδόχου. Απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται η εκπαίδευση να πραγματοποιηθεί τμηματικά πριν την πιλοτική λειτουργία και κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος ώστε το προσωπικό που θα εκπαιδευθεί να είναι σε θέση να ανταποκριθεί πλήρως στα καθήκοντά του ανάλογα με το ρόλο του.

Οι στόχοι των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- Η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του Έργου

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

την αδιάλειπτη και εύρυθμη λειτουργία, τη διαχείριση, υποστήριξη, επικαιροποίηση και περαιτέρω αναβάθμιση του συστήματος των παρεχόμενων υπηρεσιών και λειτουργιών του περιβάλλοντος

- Η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων σε ένα αντιπροσωπευτικό αριθμό επιτελικών χειριστών του συστήματος (agents) σε όλα τα επίπεδα εξυπηρέτησης (1ο, 2ο και 3ο), ώστε να είναι επιχειρησιακά έτοιμοι να για την διαδικασία της πιλοτικής λειτουργίας, για την μετάβαση στην παραγωγική λειτουργία, να αναγνωρίζουν σφάλματα στη λειτουργία του Έργου και να ενεργοποιούν τις αντίστοιχες διαδικασίες
- Η εκπαίδευση και δημιουργία μιας ικανής ομάδας εκπαιδευτών μέσω της μεθοδολογίας «train-the-trainer», η οποία θα αναλάβει την εκπαίδευση των υπολοίπων εκπροσώπων εξυπηρέτησης και ειδικών θεματικών περιοχών (experts) της Αναθέτουσας Αρχής, καθώς και άλλων φορέων και υπηρεσιών του οργανισμού.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης απευθύνονται σε κατηγορίες εκπαιδευομένων, με βάση τον ρόλο κάθε στελέχους στο Έργο. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- **Διαχειριστές** (τεχνικοί διαχειριστές συστήματος και εφαρμογών)
- **Χειριστές:**
    - Εκπρόσωποι εξυπηρέτησης 1^{ου} επιπέδου
    - Ειδικοί Θεματικών Περιοχών 2^{ου} και 3^{ου} επιπέδου
    - Λοιποί Υπάλληλοι Α.Α.Δ.Ε.
    - Επιτελικοί Χειριστές των ανωτέρω κατηγοριών (υπάλληλοι με αυξημένες δυνατότητες/αρμοδιότητες, διαχειριστές απαντητικών ομάδων, υπεύθυνοι/προϊστάμενοι τμημάτων, επιχειρησιακοί υπεύθυνοι και επιβλέποντες)

Τα στελέχη θα εκπαιδευτούν ώστε να αναπτύξουν τις κατάλληλες εκπαιδευτικές δεξιότητες και γνώσεις προκειμένου να αναλάβουν την δυνατότητα παροχής εκπαιδεύσεων για το σύνολο των χειριστών (train the trainer). Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα πρέπει να περιλαμβάνουν και εκπαίδευση στον χώρο εργασίας (on the job training) σε πραγματικές συνθήκες. Αναλυτικότερα, οι υποχρεώσεις του Αναδόχου θα είναι κατ' ελάχιστον οι ακόλουθες:

8.5.1.1 Σχεδιασμός και οργάνωση της δράσης κατάρτισης

Βασικές ενέργειες που περιλαμβάνονται στο σχεδιασμό και την οργάνωση καλύπτουν:

- Οριστικοποίηση του ακριβούς σεναρίου κατάρτισης. Ο τρόπος διεξαγωγής της κατάρτισης θα πρέπει να λάβει υπόψη τα πραγματικά δεδομένα και τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά την ανάπτυξη της επιχειρησιακής λύσης του έργου
- Ο τελικός σχεδιασμός θα πρέπει να προβλέπει ένα λειτουργικό τρόπο οργάνωσης των εκπαιδευτών, των κατηγοριών και των τμημάτων εκπαιδευομένων καθώς και του είδους της εκπαίδευσης (πχ on the job), ενώ θα πρέπει να συντονίζεται με το χρονοπρογραμματισμό του όλου έργου
- Παρουσιολόγια εκπαιδευόμενων.

Βασικές εργασίες διαχείρισης: Τέτοιες εργασίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά την κατάστρωση αναλυτικού εκπαιδευτικού χρονοδιαγράμματος, τη διαχείριση των εκπαιδευομένων (ενδεικτικά, έγκαιρη ενημέρωση για τους χώρους και ώρες κατάρτισης κλπ.).

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Σχεδιασμός εκπαίδευσης: Ο Ανάδοχος καλείται να παρουσιάσει το προτεινόμενο πλάνο εκπαίδευσης, με την αντίστοιχη προτεινόμενη κατανομή των ωρών εκπαίδευσης ανά ρόλο και επίπεδο εξυπηρέτησης, λαμβάνοντας υπόψη το χρονοδιάγραμμα πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας του έργου καθώς και τις πληροφορίες που παρέχονται στην παρούσα Διακήρυξη όσον αφορά τον αριθμό των εμπλεκομένων. Με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν από την Λύση που θα υλοποιηθεί, θα πρέπει να καθοριστεί το αναλυτικό εκπαιδευτικό αντικείμενο για κάθε διακριτή κατηγορία καταρτιζόμενων και να προετοιμαστεί το αντίστοιχο υλικό. Το εκπαιδευτικό υλικό στοχεύει να:

- καλύψει τις ανάγκες των καταρτιζόμενων κατά τους κύκλους σεμιναρίων που θα παρακολουθήσουν (ειδικές παρουσιάσεις, σημειώσεις κλπ.)
- παράσχει επαρκή και αναλυτική πληροφόρηση που θα μπορεί να αξιοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση των κύκλων σεμιναρίων (λεπτομερές υλικό αναφοράς για τεχνικούς και διαχειριστές, εγχειρίδια και βοηθήματα για τους χρήστες που θα μπορούν να συμβουλεύονται κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους κλπ.).

Οι χρήστες θα πρέπει να εκπαιδευτούν βάσει των ρόλων τους έτσι ώστε να έχουν την απαιτούμενη εξειδίκευση για να ανταποκριθούν στα όσα περιγράφονται στην παράγραφο 8.4.7.6.

Κάθε εκπαιδευτική ημέρα σεμιναρίου θα διαρκεί οκτώ (8) ώρες, κάθε δε ώρα διδασκαλίας διαρκεί σαράντα πέντε (45) λεπτά. Στο πλαίσιο του έργου θα πραγματοποιηθούν δύο εκπαιδεύσεις, μια πριν την πιλοτική λειτουργία και μια κατά την παραγωγική λειτουργία.

8.5.1.2 Αναπαραγωγή και διανομή εκπαιδευτικού υλικού

Το επικαιροποιημένο εκπαιδευτικό υλικό καθώς και οι «γρήγοροι οδηγοί» για συχνά ερωτήματα/ζητήματα που προκύπτουν από τους χρήστες θα πρέπει να είναι αναρτημένο και εύκολα προσβάσιμο μέσω της Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) σε συνδυασμό με τη Γνωσιακή Βάση, και να συντηρείται με ευθύνη του Αναδόχου καθ' όλη τη διάρκεια του έργου. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την αναπαραγωγή και διανομή του εκπαιδευτικού υλικού για το σύνολο του προσωπικού που θα εκπαιδευτεί. Το εκπαιδευτικό υλικό θα παραδοθεί στην Αναθέτουσα Αρχή και σε ηλεκτρονική μορφή (αρχεία κειμένου και βίντεο).

Επιπλέον, ο Ανάδοχος καλείται να προετοιμάσει και να παραδώσει για όλα τα συστήματα και τις εφαρμογές λύσης, εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης τελικών χρηστών (agents) ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης. Τα προγράμματα αυτά θα πρέπει να υλοποιούνται με διαδραστικές μεθόδους και πολυμεσικό περιεχόμενο, όπως βίντεο, προσομοιώσεις χρήσης συστημάτων και ερωτηματολόγια ώστε να μπορούν οι χρήστες να ελέγξουν τις γνώσεις τους πάνω στα συστήματα.

Για τα παραπάνω εκπαιδευτικά προγράμματα ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης, θα πρέπει να δημιουργηθούν κατάλληλα προγράμματα σπουδών, τα οποία να περιλαμβάνουν τίτλους ενοτήτων, χρονική διάρκεια ενοτήτων, περιγραφή ενοτήτων, περιγραφή εκπαιδευτικού υλικού, μεθόδους διδασκαλίας και εκπαιδευτικούς στόχους (γνώσεις και δεξιότητες που αποκτήθηκαν στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων).

Ο Ανάδοχος καλείται επίσης να προετοιμάσει εκπαιδευτικό υλικό σχετικά με τη διαδικασία εγκατάστασης και παραμετροποίησης των εφαρμογών και υπηρεσιών του συστήματος, της εγκατάστασης και βελτιστοποίησης απόδοσης των εγκατεστημένων βάσεων δεδομένων και την μεθοδολογία ανίχνευσης, αντιμετώπισης και διόρθωσης τυχόν προβλημάτων που προκύπτουν με τα επιμέρους υποσυστήματα (Διάγνωση σφαλμάτων και bug fixing).

Το εκπαιδευτικό υλικό που θα δημιουργηθεί θα αφορά τους Χειριστές, τους Διαχειριστές καθώς και τους Εκπαιδευτές της Α.Α.Δ.Ε.. Το υλικό θα πρέπει να είναι επαρκές και ολοκληρωμένο, ώστε οι χρήστες να έχουν πλήρη υποστήριξη κατά την διάρκεια των παραπάνω προγραμμάτων, αλλά και κατά την αλληλεπίδραση τους με τα συστήματα.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Επιπλέον, θα πρέπει να δημιουργηθεί εκπαιδευτικό υλικό για την χρήση εφαρμογών που αφορούν τους συναλλασσόμενους. Παραδείγματα αποτελούν η υποβολή αιτημάτων, το κλείσιμο ραντεβού μέσω τηλεδιάσκεψης, χρήση του chatbot κλπ. Το υλικό αυτό θα πρέπει να είναι διαθέσιμο σε έντυπη μορφή αλλά και σε διαδραστικό περιεχόμενο, όπως το βίντεο.

8.5.1.3 Παροχή απαραίτητων υποδομών και μέσων

Την ευθύνη εγκατάστασης του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για τις ανάγκες εκπαίδευσης την έχει ο Ανάδοχος. Η προσφερόμενη εκπαίδευση θα γίνει από συνεργάτες-εκπαιδευτές του αναδόχου στην Αθήνα είτε με φυσική παρουσία είτε με σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Στην περίπτωση φυσικής παρουσίας, τα σεμινάρια εκπαίδευσης θα λάβουν χώρα υποχρεωτικά σε κατάλληλο χώρο που θα διατεθεί από την Α.Α.Δ.Ε. και θα διαμορφωθεί κατάλληλα από τον Ανάδοχο. Σε κάθε περίπτωση το περιβάλλον εκπαίδευσης θα πρέπει υποχρεωτικά να διαθέτει υποδομές λογισμικού αντίστοιχες αυτών που θα προσφερθούν στο πλαίσιο του παρόντος Έργου.

Σε περίπτωση που προσφερθεί σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση, θα πρέπει να περιγραφούν οι μεθοδολογίες και τα τεχνολογικά εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν.

Σε κάθε περίπτωση οι υποδομές και τα μέσα θα πρέπει να περιλαμβάνουν αλληλεπίδραση με το περιβάλλον λειτουργίας του Έργου, η οποία θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του εκπαιδευτικού αντικειμένου.

Τα ανωτέρω θα βεβαιώνονται με έγγραφη δήλωση που θα πρέπει να συμπεριλάβει στην Προσφορά του ο Ανάδοχος.

Ο Ανάδοχος οφείλει να αναφέρει διακριτά τις υπηρεσίες εκπαίδευσης και να τις κοστολογήσει στο σχετικό πίνακα οικονομικής προσφοράς.

8.5.1.4 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 και των άλλων Αρχών καθώς και των χρηστών του συστήματος, μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου.

Την εκπαίδευση των Διαχειριστών θα παρακολουθήσουν υπάλληλοι που θα οριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή και τις λοιπές Αρμόδιες Αρχές. Το αντικείμενο της εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι κατάλληλα επιλεγμένο ώστε να διασφαλιστεί η παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας του συστήματος στην ολότητά του.

Τα μέλη της ομάδας αυτής θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε σχέση με τις τεχνολογικές υποδομές, τη διαχείριση και την παραμετροποίηση των βασικών πλατφορμών που θα χρησιμοποιηθούν και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν ή εγκατασταθούν.

Τα συγκεκριμένα στελέχη αναμένεται να κατέχουν βασικές ή/και εξειδικευμένες γνώσεις Πληροφορικής.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Θα δημιουργηθεί ένα τμήμα για τα παραπάνω στελέχη τουλάχιστον 75 ωρών με έως 20 εκπαιδευόμενους.

8.5.1.5 Εκπαίδευση χειριστών λύσης

Αναφορικά με την εκπαίδευση των χειριστών λύσης, εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδευτούν κατ' ελάχιστο **χίλιοι εκατό (1100)** χρήστες από κάθε επίπεδο εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά:

- Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου: 250
- Ειδικοί θεματικών περιοχών 2ου επιπέδου: 350
- Ειδικοί θεματικών περιοχών 3ου επιπέδου/ Υπάλληλοι Α.Α.Δ.Ε.: 500

Εκτιμάται ότι θα απαιτηθεί συνολική διάρκεια εκπαίδευσης τουλάχιστον τριακοσίων τριάντα (330) ωρών σε τμήματα που δεν θα πρέπει να ξεπερνούν τους 20 εκπαιδευόμενους. Μέρος αυτών θα αναλάβουν τον ρόλο του εκπαιδευτή νέου προσωπικού, όπως αναλύεται στην παράγραφο 8.5.1.6. Η ελάχιστη συνολική διάρκεια εκπαίδευσης ανά εκπαιδευόμενο (ανεξαρτήτου επιπέδου εξυπηρέτησης) είναι έξι (6) ώρες.

8.5.1.6 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.

8.5.1.7 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 η ίδια θεματολογία με την πρώτη, χάριν επανάληψης και επίλυσης απορριών των χειριστών του συστήματος.

8.5.2 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαχείρισης διαδικασιών, δεδομένων και προσωπικών δεδομένων (GDPR)

Στο πλαίσιο της οργάνωσης και διαχείρισης διαδικασιών GDPR ο Ανάδοχος καλείται να αναλύσει και να καταγράψει τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες για την επιχειρησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ..

8.5.2.1 Προσδιορισμός διαδικασιών συμμόρφωσης

Για την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών οργάνωσης και διαχείρισης των διαδικασιών δεδομένων και προσωπικών δεδομένων μετά το πέρας του έργου, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί λεπτομερής καταγραφή των διαδικασιών ελέγχου συμμόρφωσης με τις αρχές του GDPR από τον Ανάδοχο, καθώς και των διαδικασιών ενημέρωσης και επικαιροποίησης αυτών.

8.5.2.2 Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα προστασίας δεδομένων

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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Επιπλέον, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις επί των διαδικασιών που αναφέρθηκαν στο 8.5.2.1. Πιο συγκεκριμένα, όλοι οι χρήστες θα πρέπει να εκπαιδευτούν επί των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων των ρόλων τους, στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας και της πλήρους εναρμόνισης των διαδικασιών.

8.5.3 Υπηρεσίες Αναδιάρθρωσής Οργανωτικού μοντέλου και μοντέλου διαδικασιών

8.5.3.1 Προσδιορισμός οργανωτικού μοντέλου

Ο Ανάδοχος καλείται να παρουσιάσει την οργάνωση των βασικών ρόλων του προτεινόμενου σχήματος διοίκησης και υλοποίησης, σε σχέση με την κατανόηση των απαιτήσεων της διακήρυξης. Ειδικότερα αξιολογείται η οργανωτική δομή της ομάδας έργου, με ανάλυση των ρόλων, των αρμοδιοτήτων και των λειτουργιών που θα εκτελούνται από κάθε ρόλο. Σε περίπτωση ένωσης εταιρειών, θα αξιολογηθεί η ικανότητα του αναδόχου να συντονίσει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη μέσα από κατάλληλο οργανωτικό και διοικητικό σχήμα.

8.5.3.2 Ανάλυση και επαναπροσδιορισμός διαδικασιών

Ως μέρος της Μελέτης Εφαρμογής, ο ανάδοχος καλείται να καταγράψει/αναλύσει την υφιστάμενη κατάσταση καθώς και να προδιαγράψει τις διαδικασίες για το προς υλοποίηση Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), αναφορικά με την Εφαρμογή Διαχείρισης Δυναμικών Ροών Εργασίας (Workflow Management). Παραδείγματα αποτελούν η απλοποίηση ή αυτοματοποίηση υφιστάμενων διαδικασιών, η δημιουργία αποδοτικότερων διαδικασιών κλπ.

8.5.3.3 Προσδιορισμός μεθόδων μέτρησης απόδοσης διαδικασιών (KPIs)

Μετά την ολοκλήρωση του καθορισμού των διαδικασιών, ο Ανάδοχος καλείται να προδιαγράψει τους Δείκτες Αποτελεσματικότητας (KPIs) των διαδικασιών αυτών, ποσοτικούς και ποιοτικούς.

8.5.4 Υπηρεσίες μετάπτωσης, ελέγχου καλής λειτουργίας και Πιλοτικής Λειτουργίας (λύση προς παράδοση)

8.5.4.1 Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων υφιστάμενων υποσυστημάτων

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 Center, το υφιστάμενο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS), την εφαρμογή «Τα Ραντεβού μου», την εφαρμογή «Τα Αιτήματα μου», καθώς και οποιαδήποτε άλλα δεδομένα από όλα τα υφιστάμενα Συστήματα και Εφαρμογές που αναφέρονται στην παράγραφο 8.3.2 του παρόντος τεύχους. 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.).

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.5.4.2 Υπηρεσίες ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας

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 εκπαίδευση 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. θα 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 βάσεων δεδομένων
    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, τροποποιήσεις κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος (fine tuning)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

Ο Ανάδοχος, κατά το χρονικό διάστημα της υποστήριξης του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης όπως ορίζεται στην παράγραφο 8.5.5, έχει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη της καλής λειτουργίας της Λύσης, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να βελτιώνει, να αναπτύσσει, να επεκτείνει και να συμπληρώνει ην Λύση σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά το χρονικό αυτό διάστημα, διαθέτοντας ειδικευμένο προσωπικό κατά περίσταση.

8.5.5 Υπηρεσίες εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης

8.5.5.1 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.

8.5.5.2 Περίοδος και κόστος Συντήρησης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή να παρέχει υπηρεσίες Συντήρησης για το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος, για πέντε (5) έτη από την λήξη της περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας». Οι υπηρεσίες συντήρησης αφορούν το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος, συμπεριλαμβανομένων και των τριών υπολογιστικών περιβαλλόντων που θα εγκατασταθούν (παράγραφος 8.4.6), και δεν περιλαμβάνονται στον προϋπολογισμό υλοποίησης του Έργου.

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 στη νέα σύμβαση 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 συντήρησης. 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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλουν στην οικονομική τους προσφορά **το κόστος** Συντήρησης για κάθε έτος. Όσον αφορά στο κόστος Συντήρησης, ο Ανάδοχος δεσμεύεται για τα ακόλουθα:

- Πλήρης συμμόρφωση με την παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που περιγράφονται στην παράγραφο 8.5.5.4
- Πλήρης συμμόρφωση με ό,τι περιγράφεται στην παράγραφο 8.5.5.5 σχετικά με τη διαθεσιμότητα του συστήματος και τις σχετικές ρήτρες
- Το ετήσιο κόστος Συντήρησης (μετά τη λήξη της προσφερόμενης περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας») δεν δύναται να υπερβαίνει το **6%** της συνολικής τιμής της προσφοράς του Αναδόχου.

Στο κόστος Συντήρησης περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού.

8.5.5.3 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 συντήρησης ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης σύμφωνα με ότι προβλέπεται στην παράγραφο 8.5.5.4. 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 σύμφωνα με ό,τι ορίζεται στην παράγραφο 8.4.6. 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 (8.5.5.5). 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 πέντε (5) ανθρωποημέρες κατ' έτος (ο υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερο αριθμό ανθρωποημερών, ο οποίος θα αξιολογηθεί θετικά), οι οποίες θα παρασχεθούν κατόπιν αιτήματος της Α.Α.Δ.Ε. <u>και χωρίς επιβάρυνση αυτής</u> 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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:
    - αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή
    - 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:

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Σχεδιασμός και ανάπτυξη τμημάτων διεπαφών λογισμικού που αφορούν μικρές αλλαγές στις εφαρμογές
- Διορθωτικές ενέργειες σε αστοχίες ή αδυναμίες του Λογισμικού Εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων αμέλειας και κακής ή και λανθασμένης χρήσης του Λογισμικού Εφαρμογών
- 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
- Μικρής κλίμακας βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθεσίμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (πχ. νέες εκτυπώσεις)
- Υποστήριξη του μηχανισμού ενημέρωσης του περιεχομένου των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Έργου και της διαδικτυακής πλατφόρμας (web)
- 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:
  - Βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθεσίμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων
  - 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 (ο υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερο αριθμό ανθρωποημερών, ο οποίος θα αξιολογηθεί θετικά), χωρίς πρόσθετο κόστος.

- **Συντήρηση Ασφάλειας –** Αφορά ενέργειες για τη διατήρηση της ασφάλειας του Συστήματος, οι οποίες περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα εξής:
  - Υποχρέωση έγκαιρης ειδοποίησης για ενημερώσεις ασφαλείας
  - Υποστήριξη αρμόδιων διαχειριστών για την αξιολόγηση και εγκατάσταση ενημερώσεων
  - Υποστήριξη κατά τη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας
  - Υποστήριξης αρμοδίων διαχειριστών κατά τη διεξαγωγή ελέγχων ασφαλείας
  - Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών στο πλαίσιο ενεργοποίησης πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- 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) ανθρωποημέρες Εμπειρογνωμόνων κατ' έτος, κατά τις οποίες θα προσφέρει εμπειρογνωμοσύνη 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.

8.5.5.4 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 ασφάλειας (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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

Οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία απαιτείται για την εύρυθμη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και την εξασφάλιση του εγγυημένου επιπέδου διαθεσιμότητας, εφόσον αυτή δεν συμπεριλαμβάνεται στις υπηρεσίες που θα παρέχει η ΓΓΠΣΔΔ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στα Παραρτήματα ___ (ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ OnPrem-Azure)

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.

8.5.5.4.1 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 τα οριζόμενα στην παράγραφο 8.5.5.5.

8.5.5.4.2 Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης (Help Desk)

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών. Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Υποστήριξης (HelpDesk) το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς την Α.Α.Δ.Ε, σε ώρες ΚΩΚ. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει μέσω μιας ηλεκτρονικής εφαρμογής τα χαρακτηριστικά στοιχεία των προβλημάτων που αναφέρονται από το προσωπικό της Υπηρεσίας. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: «Υπηρεσία, εφαρμογή, περιγραφή προβλήματος, ώρα αναγγελίας». Η αναγγελία βλαβών θα μπορεί να γίνει, εναλλακτικά, με όλους τους παρακάτω τρόπους:

   - Τηλέφωνο
   - Email
   - Ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια
   - Η Web εφαρμογή και τα logs που δημιουργούνται από το σύστημα που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα της Α.Α.Δ.Ε.. Η Α.Α.Δ.Ε. θα πρέπει να έχει πρόσβαση στην πύλη αυτή με ενιαίο τρόπο μέσω συγκεκριμένου/ων λογαριασμού/ών (username/password)

2. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει το Γραφείο Υποστήριξης που θα αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας με το προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε., σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της συντήρησης.
3. Κατά τις ΕΩΚ περιόδους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία, θα πρέπει να ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό του, ενδεικτικά μέσω κινητού τηλεφώνου
4. Στο τέλος κάθε μήνα, ο Ανάδοχος υποβάλλει στην Α.Α.Δ.Ε. Έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων της συντήρησης. Η Έκθεση θα υποβάλλεται από τον Ανάδοχο προς την Α.Α.Δ.Ε., μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε μήνα, και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία για τον προηγούμενο μήνα:
   - Αριθμός αναγγελιών προβλήματος και είδη προβλημάτων
   - Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης Γραφείου Υποστήριξης ανά κλήση και συνολική κατανομή
   - Αναλυτικά στοιχεία για κάθε κλήση προβλήματος που εξυπηρετήθηκε πέραν των χρονικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στη παρούσα
   - Αναλυτικά στοιχεία και για την επιβολή ποινών (ρήτρες μη συμμόρφωσης), όπως αίτιο, χρόνος, αντίτιμο ρήτρας κ.ο.κ., αλλά και συνολικό αντίτιμο επιβολής ποινών.
5. Στο τέλος κάθε έτους, ο Ανάδοχος οφείλει να υποβάλλει στην Α.Α.Δ.Ε. τελική Έκθεση, η οποία περιλαμβάνει σύνοψη των ανωτέρω στοιχείων για όλη τη συμβατική περίοδο. Το σύνολο των περιοδικών Εκθέσεων καθώς και η τελική ετήσια Έκθεση ανήκουν στην κυριότητα του φορέα Λειτουργίας.

Σε κάθε περίπτωση τα στατιστικά στοιχεία είναι πάντα διαθέσιμα online.

Ο Χρόνος απόκρισης σε κλήση του Help Desk δε θα υπερβαίνει τα δέκα πρώτα λεπτά (10').

8.5.5.5 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

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Λειτουργίας (από την οριστική παραλαβή του Έργου), κατά την περίοδο Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και κατά την περίοδο Συντήρησης.

8.5.5.5.1 Τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών

Ορισμοί:

Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα μεταξύ 07:00 και 18:00 για τις εργάσιμες ημέρες.

Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (Ε.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα εκτός των ΚΩΚ, για τις εργάσιμες μέρες, συν τις αργίες.

Εργάσιμες Ημέρες (Ε.Μ.): οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (Τ.Ο.Υ.): είναι η ομάδα του Αναδόχου, που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση προβλημάτων του έργου, όταν τεθεί σε λειτουργία.

Οι απαιτήσεις για τη διαθεσιμότητα του συστήματος σε μηνιαία βάση ορίζονται σε 99%. Οι εφαρμογές που θα πρέπει να είναι διαθέσιμες 24 ώρες την ημέρα όλες τις μέρες του έτους. Το ποσοστό **ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ** των εφαρμογών λόγω προγραμματιστικών σφαλμάτων (bugs) ή λάθους εγκατάστασης/ παραμετροποίησης ή διαθεσιμότητας επιμέρους υπηρεσιών, υπολογίζεται σε μηνιαία βάση και ορίζεται από το λόγο

$$\frac{\sum \text{Χρόνος αποκατάστασης}}{\text{Συνολικό διάστημα αναφοράς}}$$

όπου:

- **Χρόνος αποκατάστασης** κάθε προβλήματος λογίζεται ο αριθμός των ωρών από την αναγγελία του έως την επαναφορά του *Συστήματος* σε κανονική λειτουργία. Ο **Συνολικός χρόνος αποκατάστασης** σε επίπεδο μήνα είναι το άθροισμα των επιμέρους χρόνων αποκατάστασης του συνόλου των προβλημάτων, για το μήνα αυτό
- **Συνολικό διάστημα αναφοράς** ορίζεται το σύνολο των ωρών σε μηνιαία βάση (24 x 30).

Οι ώρες εκτός λειτουργίας ενός υποσυστήματος λογίζονται και ως ώρες εκτός λειτουργίας όλων των στοιχείων που εξαρτώνται λειτουργικά από το συγκεκριμένο.

8.5.5.5.2 Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας

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.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

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.

8.5.6 Υπηρεσίες σχεδιασμού και συντονισμού ενεργειών δημοσιότητας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες δημοσιότητας για την ενημέρωση του ευρύτερου κοινού σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Λύσης που θα υλοποιηθεί για το Κ.Ε.Φ.. Σκοπός των ενεργειών αυτών είναι η προώθηση των διαθέσιμων υπηρεσιών εξυπηρέτησης μέσω των διαφόρων καναλιών καθώς και η παρακολούθηση των αποτελεσμάτων των ενεργειών αυτών. Ενδεικτικές ενέργειες δημοσιότητας είναι οι κάτωθι:

- Ανακοινώσεις τύπου
- Ενημερωτικά Κείμενα, Q&As, Παρουσιάσεις, Advertorials
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες - Υποστήριξη τηε Αναθέτουσας Αρχής για τα ΜΜΕ
- Video - Παρουσίαση – Σενάριο & Παραγωγή (επικαιροποίηση) (περίπου 5 λεπτών)
- Web banners (στατικά για ιστοσελίδες)
- Σύνταξη και δημοσίευση Επιχειρησιακού Οδηγού Λειτουργίας
- Social Media Posts & Ads (περίπου 4 μήνες)
- Google Ads (περίπου 4 μήνες).

Ο Ανάδοχος, λίγο πριν την έναρξη μιας διαφημιστικής καμπάνιας, σχεδιάζει και υποβάλλει το Πλάνο Μέσων (Media Plan) 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.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης από την Αναθέτουσα Αρχή του τελικού πλάνου μέσων (media plan), ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την αποστολή των εντολών μετάδοσης και του σχετικού οπτικοακουστικού υλικού καθώς και των εντολών δημοσίευσης των καταχωρήσεων στα επιλεγμένα μέσα προβολής για την έναρξη κάθε διαφημιστικής καμπάνιας. Επίσης, αναλαμβάνει την παρακολούθηση της ορθής υλοποίησης του προγράμματος, τη συγκέντρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών από κάθε μέσο προβολής καθώς και την παροχή σχετικών αναφορών στην Αναθέτουσα.

Οι Οικονομικοί Φορείς κατά την υποβολή της Προσφοράς δεν απαιτείται να υποβάλλουν αναλυτικό πλάνο προβολής στα ΜΜΕ, αλλά μόνο τη γενικότερη στρατηγική προσέγγιση αυτού. Σημειώνεται ότι το αίτημα για τροποποίηση του πλάνου μέσων σε οποιονδήποτε χρόνο αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα της Αναθέτουσας αρχής και ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργάζεται προς την κατεύθυνση αυτή.

8.6 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ

Ο Ανάδοχος:

1. Έχοντας διαμορφώσει μια σαφή και ολοκληρωμένη αντίληψη για το Έργο
2. Λαμβάνοντας υπόψη την απαιτούμενη συνεργασία του με το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής,
3. Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που απορρέουν από την ανάπτυξη και υλοποίηση παρόμοιων Έργων,
4. Αξιολογώντας και κάνοντας χρήση των εργαλείων και μεθοδολογιών που αυτός διαθέτει,

υποχρεούται να παρουσιάσει στην Προσφορά του μια ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του Έργου.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Η διάρκεια για την υλοποίηση και παράδοση «προς χρήση» του φυσικού αντικειμένου του έργου ορίζεται σε 19 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης. Για την υποβοήθηση του έργου των υποψήφιων Αναδόχων, παρατίθεται το παρακάτω ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, προσδιορίζοντας τις βασικές φάσεις και Παραδοτέα που απαιτούνται για το συγκεκριμένο Έργο.

Οι χρόνοι υλοποίησης των Φάσεων που αναφέρονται παρακάτω είναι ενδεικτικοί, εκτός του χρόνου της φάσης παραγωγικής λειτουργίας. **Ο συνολικός χρόνος και το περιεχόμενο/δράσεις των φάσεων του Έργου είναι δεσμευτικός για τον Ανάδοχο**.

Στην Προσφορά τους οι υποψήφιοι θα πρέπει να παραθέσουν αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, το οποίο θα καλύπτει τους στόχους και τις υποχρεώσεις όπως καταγράφονται παρακάτω και θα είναι συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης Έργου, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 8.7. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει το χρόνο παραλαβής των παραδοτέων και των Φάσεων του Έργου, με σαφείς χρόνους και χρονοδιάγραμμα. Ο Ανάδοχος καλείται να υποβάλει προτάσεις για την νωρίτερη υλοποίηση λειτουργικοτήτων σε σχέση με το ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα για την επίτευξη γρήγορων αποτελεσμάτων (quick wins) οι οποίες θα αξιολογηθούν θετικά (π.χ. chatbot, σύστημα εξερχόμενων επικοινωνιών κ.λπ.).

Ζητείται οι υποψήφιοι να υπολογίσουν στο χρονοδιάγραμμά τους ικανό χρόνο για όλους τους πιθανούς κύκλους παρατηρήσεων, ειδικά στις φάσεις που αποτελούν προϋπόθεση για την έναρξη άλλων φάσεων, καθώς και να παρουσιάσουν στο προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα επαρκή και διακριτό χρόνο για τη διενέργεια δοκιμών ελέγχου (User Acceptance Test) με την Αναθέτουσα Αρχή πριν από την ολοκλήρωση της κάθε φάσης. Ειδικότερα, για κάθε φάση του έργου ορίζεται διαδικασία πιστοποίησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 8.7.6 της παρούσας. Η διαδικασία πιστοποίησης κάθε φάσης θα πρέπει να οριστεί με τρόπο ώστε το χρονικό διάστημα κατά το οποίο εξελίσσεται να μην επηρεάζει τις δράσεις του Έργου, τον προβλεπόμενο χρόνο υλοποίησης του έργου και τις χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσης επόμενων φάσεων.

Σημειωτέο ότι κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να κάνει εσωτερικές αλλαγές σε κάθε Φάση του παρακάτω χρονοδιαγράμματος χωρίς επιπλέον κόστος, εφόσον οι αλλαγές αυτές δεν καθιστούν ανέφικτη τη συμφωνημένη καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης και παράδοσης του Έργου από τον Ανάδοχο. Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τις φάσεις του έργου, τα παραδοτέα κάθε φάσης, την εκτιμώμενη χρονική διάρκεια κάθε φάσης καθώς και την προϋπόθεση ή μη έναρξης επόμενης φάσης.

Φάση	Εργασία	Έναρξη	Λήξη	Διάρκεια (μήνες)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Α	Διαχείριση Έργου	M1	M19	19																			
Β	Ανάλυση Απαιτήσεων – Μελέτη Εφαρμογής	M1	M4	4																			
Γ	Υλοποίηση Συστημάτων, Εφαρμογών και Εγκατάσταση Λογισμικού	M5	M13	9																			
Δ	Πιλοτική λειτουργία και εκπαίδευση	M14	M17	4																			
Ε	Παραγωγική Λειτουργία	M18	M19	2																			

Η συνολική διάρκεια του Έργου είναι δεκαεννιά (19) μήνες και χωρίζεται σε τέσσερις (4) κύριες φάσεις (Β-Ε) καθώς και μια οριζόντια Φάση Α που διατρέχει το σύνολο της διάρκειας του έργου.

Φάση	**Δραστηριότητες**	**Παραδοτέα**	**Εκτιμώμενη Χρονική Διάρκεια / Παραλαβή από την υπογραφή της σύμβασης**	**Προϋπόθεση Έναρξης Φάσης**
Α	**Διαχείριση Έργου** ▪ Εκπόνηση σχεδίου	Π1.1: Σχέδιο Διαχείρισης Έργου Π.1.2: Μηνιαίες Εκθέσεις προόδου	Διάρκεια: 19 μήνες	Υπογραφή Σύμβασης

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	διαχείρισης έργου ▪ Παρακολούθηση της ομαλής εκτέλεσης του έργου	Π1.3: Έκθεση ολοκλήρωσης έργου	Έναρξη: Μ01 Λήξη: Μ19	
Β	**Ανάλυση Απαιτήσεων – Μελέτη Εφαρμογής** ▪ Ανάλυση και αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και Απαιτήσεων Λειτουργικότητας Συστήματος ▪ Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής ▪ Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης ▪ Μελέτη Μετάπτωσης Δεδομένων και σχεδιασμός μετάβασης ▪ Μελέτες Ασφάλειας, Ιδιωτικότητας και αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων ▪ Μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου	Π2.1: Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων, καταγραφή υφιστάμενης κατάστασης Π2.2: Λειτουργικός και Τεχνικός Σχεδιασμός Συστήματος Π2.3: Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχων αποδοχής Π2.4: Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης Π2.5: Μελέτη Μετάπτωσης και Μετάβασης Π2.6 Μελέτη Ασφάλειας Π2.7: Μελέτη Ιδιωτικότητας και αντικτύπου σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Data Protection Impact Assessment –DPIA) Π2.8: Μελέτη ταξινόμησης των δεδομένων (data classification)	4 μήνες	Υπογραφή Σύμβασης / Έναρξη Υλοποίησης
Γ	**Υλοποίηση Συστημάτων, Εφαρμογών και Εγκατάσταση Λογισμικού** ▪ Υλοποίηση συστημάτων, εφαρμογών & Έλεγχος Λειτουργικότητας, Εγκατάσταση και παραμετροποίηση ▪ Υλοποίηση Διαλειτουργικότητας με συστήματα Α.Α.Δ.Ε. και τρίτους φορείς ▪ Έλεγχος ορθής λειτουργίας και Βελτιστοποίηση ▪ Μετάπτωση δεδομένων ▪ Διενέργεια ελέγχων αποδοχής συστήματος με	Π3.1: Οριστικοποιημένο Σχέδιο Μετάπτωσης και μετάβασης Π3.2: Εγκατεστημένο λογισμικό/εφαρμογές/Λειτουργικές περιοχές σε λειτουργική ετοιμότητα για την Πιλοτική Λειτουργία Π3.3: Επικαιροποιημένα Σενάρια Ελέγχου Λογισμικού και Πλάνο Δοκιμών Ελέγχου Αποδοχής Π3.4 Εγκατεστημένο ΕΤΟΙΜΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ σε λειτουργική ετοιμότητα για την Πιλοτική Λειτουργία, έκθεση αποτελεσμάτων ελέγχου αποδοχής συστήματος, τεκμηρίωση διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα	9 μήνες	Ολοκλήρωση Φάσης Β

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	την Αναθέτουσα Αρχή ▪ Μετάβαση στο νέο περιβάλλον τους Λύσης			
Δ	**Πιλοτική λειτουργία και εκπαίδευση** ▪ Εκπαίδευση Διαχειριστών ▪ Εκπαίδευση Χρηστών ▪ Εκπαίδευση Εκπαιδευτών ▪ Πιλοτική λειτουργία ▪ Εγχειρίδια χρήσης ▪ Πλάνο δημοσιότητας	Π4.1: Σχέδιο εκπαίδευσης Π4.2: Εκπαιδευτικό υλικό Π4.3: Έκθεση αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης Π4.4 Πλάνο δημοσιότητας Π4.5 Έκθεση Πιλοτικής Λειτουργίας	4 μήνες	Ολοκλήρωση Φάσης Γ
Ε	**Παραγωγική λειτουργία** ▪ Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας ▪ Διεξαγωγή τελικών ελέγχων παραγωγικής λειτουργίας ▪ Υλοποίηση Βελτιστοποιήσεων και προσαρμογών ▪ Υλοποίηση ελέγχων συστήματος και σεναρίων ελέγχου αποδοχής ▪ Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας συστήματος ▪ Υποστήριξη τελικών χρηστών και διαχειριστών του συστήματος ▪ Συντονισμός και υλοποίηση ενεργειών δημοσιότητας	Π5.1:Τελική Λύση (περιβάλλον, συστήματα, εφαρμογές λειτουργικότητα, δεδομένα) σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία Π5.2 Πηγαίος Κώδικας και Schemas (μετά από Δοκιμαστική Λειτουργία) Π5.3: Επικαιροποιημένη Σειρά Εγχειριδίων Τεκμηρίωσης (λειτουργικής & υποστηρικτικής) Π5.4: Αποτελέσματα τελικών δοκιμών Λειτουργίας και αποδοχής συστήματος Π5.5: Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Π5.6: Έκθεση αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης Π5.7: Απολογιστική έκθεση παραγωγικής λειτουργίας Π5.8: Απολογιστική έκθεση συντονισμού Ενεργειών Δημοσιότητας	2 μήνες	Ολοκλήρωση Φάσης Δ

Στην Προσφορά του ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραθέσει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης Έργου, που θα ακολουθηθεί, όπου θα έχει συμπεριλάβει το χρόνο πιστοποίησης των φάσεων του Έργου, με σαφείς χρόνους βάσει των αναφερόμενων για τους διαδικασίες πιστοποίησης και τους πιθανούς κύκλους παρατηρήσεων.

Αναλυτικά, οι φάσεις υλοποίησης του Έργου περιγράφονται τους παραγράφους που ακολουθούν.

Φάση Α: Διαχείριση Έργου

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Μήνας Έναρξης:	Μ1	Μήνας Λήξης:	Μ19

Στο πλαίσιο τους Φάσης Α, θα εκπονηθεί το λεπτομερές πλάνο διαχείρισης του έργου με σκοπό τον βέλτιστο σχεδιασμό εκτέλεσης όλων των επιμέρους δραστηριοτήτων. Η Φάση Α διατρέχει οριζόντια το έργο καθ' όλη τη διάρκειά του (19 μήνες) αποτελώντας το βασικό οδηγό υλοποίησης του Έργου και περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Περιγραφή του σχεδίου διαχείρισης, τη στοχοθεσία, τον προγραμματισμό και το σχέδιο υλοποίησης και ελέγχου του Έργου.
- Καθορισμός των δράσεων που απαιτούνται και θα εκτελεστούν στο πλαίσιο τους κάθε φάσης του Έργου και εκπόνηση αναλυτικού χρονοδιαγράμματος
- Καθορισμός του χρονοδιαγράμματος και τη μεθοδολογία παράδοσης παραδοτέων από τον Ανάδοχο τους την Αρχή
- Περιγραφή του Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας Έργου (Project Quality Plan – PQP)
- Περιγραφή του Σχέδιου Διαχείρισης Κινδύνων Έργου (Risk Management Plan)
- Περιγραφή του Σχεδίου Επικοινωνίας (Communication Plan)
- Περιγραφή του Σχεδίου Τεκμηρίωσης (Documentation Plan)
- Περιγραφή του Σχεδίου Διαχείρισης Αλλαγών (Change Management Plan)

Ο Ανάδοχος θα παρακολουθεί και θα καταγράφει λεπτομερώς την πρόοδο καθ' όλη τη διάρκεια του έργου η οποία θα παρουσιάζεται σε μηνιαία βάση.

Τίτλος Παραδοτέου	**Περιγραφή Παραδοτέου**
Π1.1 Σχέδιο Διαχείρισης Έργου	Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο Ανάδοχος θα διαχειριστεί την ποιότητα, τους κινδύνους, την επικοινωνία, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση αλλαγών του έργου καθώς και την εκπόνηση του αναλυτικού χρονοδιαγράμματος αυτού αναλυμένο σε φάσεις και δραστηριότητες – ενέργειες ανά φάση.
Π1.2Μηνιαίες εκθέσεις προόδου	Μηνιαία αναλυτική αναφορά και αξιολόγηση τους προόδου σε σχέση με το αρχικό πλάνο και τους στόχους/ορόσημά του. Τεκμηρίωση για την αναγκαιότητα τυχών αλλαγών ή/και διορθωτικών ενεργειών/αποφάσεων που πραγματοποιήθηκαν έναντι κινδύνων και προβλημάτων που παρουσιάστηκαν. Προτάσεις επικαιροποίησης του Σχεδίου Διαχείρισης, του χρονοδιαγράμματος και του σχεδίου υλοποίησης.
Π1.3 Έκθεση ολοκλήρωσης έργου	• Περιληπτική καταγραφή πεπραγμένων έργου ανά φάση με εστίαση στα πιο σημαντικά σημεία υλοποίησης • Καταγραφή οφελών του φορέα από το έργα • Η συμβολή του φορέα για την ολοκλήρωση του έργου • Κύρια διδάγματα από το έργο (lessons learned)

Φάση Β: Ανάλυση απαιτήσεων και Μελέτη Εφαρμογής			
Μήνας Έναρξης:	Μ1	Μήνας Λήξης:	Μ4

Στο πλαίσιο της Φάσης Β διάρκειας 4 μηνών, θα διενεργηθεί η ανάλυση απαιτήσεων και θα εκπονηθεί η μελέτη εφαρμογής καθορίζοντας κάθε επιχειρησιακή, λειτουργική και τεχνική λεπτομέρεια του έργου μέχρι την παράδοσή του και θα πρέπει να εγκριθεί και να γίνει αποδεκτό από όλα τα εμπλεκόμενα

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

μέρη.

Κατά τη Φάση Β ο Ανάδοχος οφείλει κατ' ελάχιστο να:

- Καταγράψει τις επιχειρησιακές και λειτουργικές προδιαγραφές της διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα και εφαρμογές.
- Αναλύσει και να περιγράψει απαιτήσεις και δοκιμές/ ελέγχους ασφάλειας και προσβασιμότητας στις εφαρμογές και τις υπηρεσίες του συστήματος
- Περιγράψει τη μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια των ελέγχων του συστήματος στις διάφορες φάσεις του Έργου. Θα πρέπει να περιγραφούν οι τύποι των ελέγχων, η τεχνολογίας και οι πρακτικές που θα υιοθετηθούν, οι εμπλεκόμενοι ρόλοι και να δοθούν (κατ' ελάχιστον) αντιπροσωπευτικά σενάρια για κάθε τύπο ελέγχου
- Καταρτίσει τη Μελέτη Ασφάλειας και τη Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου σχετικά με την Προστασία Δεδομένων
- Καταρτίσει πλάνο ενεργειών της πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των ελέγχων/δοκιμών αποδοχής που θα πραγματοποιηθούν από τους τελικούς χρήστες και τους διαχειριστές

Τίτλος Παραδοτέου	**Περιγραφή Παραδοτέου**
Π2.1 Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων, καταγραφή υφιστάμενης κατάστασης	• Καταγραφή και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης • Καταγραφή και τεκμηρίωση των επιχειρησιακών, λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του κάθε επί μέρους συστήματος, καθώς και τα διαγράμματα των ροών εργασίας (workflows) και προτύπων που θα υλοποιηθούν και θα ενσωματωθούν στην προτεινόμενη λύση. • Οριστικοποιημένο τεύχος ανάλυσης απαιτήσεων χρηστών, λογισμικού υποδομής και ψηφιακών υπηρεσιών • Τεκμηριωμένη ιεράρχηση ανάλυσης απαιτήσεων, βάσει επιχειρησιακών - χρονικών επιταγών και βαθμού εφικτότητας υλοποίησης / επιχειρησιακής αξιοποίησης τους
Π2.2: Λειτουργικός και Τεχνικός Σχεδιασμός Συστήματος	• Σχηματική αποτύπωση και τεκμηρίωση της προτεινόμενης επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής προσέγγισης καθώς και αρχιτεκτονικής λογισμικού και διεπαφών των επί μέρους συστημάτων (λογική, διεργασιών, υλοποίησης, φυσική), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Έργου και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τυποποιήσεις • Λειτουργικός Σχεδιασμός Συστημάτων • Αποτύπωση και τεκμηρίωση των δεικτών μέτρησης της απόδοσης (KPIs) του συστήματος • Μοντέλο Λειτουργιών (περιγραφή Λειτουργιών, Καθορισμός Ρόλων και Δικαιωμάτων Χρηστών), τρόπος πρόσβασης χρηστών κάθε τύπου (συμπεριλαμβανομένων ΑΜΕΑ) • Ροή εργασιών ανά τύπο υπηρεσίας • Περιγραφή και σχεδιασμός διαχειριστικού περιβάλλοντος συστημάτων και εφαρμογών
Π2.3: Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχων αποδοχής	Πλήρης οδηγός για τη διαδικασία και τις δοκιμές ελέγχου που θα γίνουν στο πλαίσιο των παραλαβών του Έργου. Κατ' ελάχιστο θα

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	πραγματοποιηθεί η εκτέλεση: • αυτοματοποιημένων δοκιμών μονάδων (unit tests) • αυτοματοποιημένων δοκιμών σε επίπεδο εφαρμογών (system tests) • αυτοματοποιημένων δοκιμών υψηλού φόρτου (stress tests) • αυτοματοποιημένων δοκιμών υψηλής διαθεσιμότητας • δοκιμών προσβασιμότητας και ευχρηστίας των εξωστρεφών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (accessibility & usability tests) • δοκιμών αποδοχής χρηστών βάσει σεναρίων ελέγχων (user acceptance tests) • ελέγχων διείσδυσης (penetration tests)
Π2.4: Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης	• Πλήρης οδηγός που αναλύει τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας όπως αναφέρονται στην παράγραφο 8.4.7.4. Αποτύπωση του λειτουργικού και τεχνικού σχεδιασμού (μοντέλο/διακυβέρνηση δεδομένων, τεχνολογία, τεχνικές ασφάλειες κτλ.) των διεπαφών του συστήματος με τρίτα συστήματα και περιγραφή της διαλειτουργικότητας με κάθε ένα από αυτά.
Π2.5 Μελέτη Μετάπτωσης και Μετάβασης	• Προσδιορισμός και τεκμηρίωση του συνόλου των δεδομένων των οποίων θα γίνει η μετάπτωση από τα υφιστάμενα συστήματα και εφαρμογές στα προς υλοποίηση συστήματα και εφαρμογές • Μεθοδολογία και πλήρης οδηγός για τη διαδικασία μετάπτωσης δεδομένων και διαδικασιών από τα υφιστάμενα συστήματα και εφαρμογές στα προς υλοποίηση συστήματα και εφαρμογές. • Γραμμογράφηση αρχείων προς μετάπτωση • Προγραμματισμός μετάπτωσης δεδομένων και διαδικασιών • Περιγραφή της Μεθοδολογίας Μετάβασης από την υφιστάμενη υποδομή του Κ.Ε.Φ. στο παρόν έργο, στην εκπόνηση της οποίας θα πρέπει να ληφθούν υπόψη ενδεικτικά: 1. Οι υποστηριζόμενες διαδικασίες 2. Ο χρονοπρογραμματισμός των παραπάνω διαδικασιών 3. Το πλάνο επιχειρησιακής Συνέχειας 4. Πιθανοί κίνδυνοι και προτάσεις διαχείρισης αυτών
Π2.6 Μελέτη Ασφάλειας	Προσδιορισμός και αποτύπωση των μέτρων ασφαλείας που έχουν υλοποιηθεί ή θα υλοποιηθούν καθώς και προδιαγραφή του σχεδίου ασφάλειας, οι οποίες θα βασίζονται στις πολιτικές του πλαισίου ασφάλειας της Α.Α.Δ.Ε.. Περιγραφή των μηχανισμών, τεχνολογιών κτλ. που υιοθετούνται στο πλαίσιο τις ασφάλειας του συστήματος και καταγραφή των εν δυνάμει κινδύνων του συστήματος κατά την παραγωγική του φάση καθώς και των δυνατοτήτων αντιμετώπισής τους. Αναλυτική περιγραφή των δοκιμών ασφάλειας που θα πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο ελέγχου του συστήματος.
Π2.7 Μελέτη καταγραφής επεξεργασιών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και συμμόρφωσης του φορέα με τις	• Χαρτογράφηση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Data Mapping) κατ' άρθρο 30 ΓΚΠΔ, σύμφωνα με το οικείο πρότυπο που έχει εκδώσει η αρμόδια εποπτική Αρχή για τις σχετικές πράξεις επεξεργασίας • Διάγνωση Αναγκών – σημείων προς συμμόρφωση με την

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΓΚΠΔ) 679/2016 και του νόμου 4624/2019.	κείμενη νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων (Gap Analysis) • Ανάλυση Κινδύνων (Risk Analysis) • Πλάνο και λίστα απαιτούμενων ενεργειών για τη συμμόρφωση με τον ΓΚΠΔ και το νόμο 4624/2019 (GDPR Compliance Plan – GDPR Roadmap) • Διενέργεια Μελέτης Εκτίμησης αντικτύπου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατ' άρθρο 35 ΓΚΠΔ και 65 του Ν. 4624/2019, και υποστήριξη κατά τη διαδικασία διαβούλευσης με την αρμόδια Αρχή σε περίπτωση που απαιτείται
Π2.8: Μελέτη ταξινόμησης των δεδομένων (data classification)	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει το πρότυπο σχεδίου μελέτης ταξινόμησης των δεδομένων για τα Πληροφοριακά Συστήματα των φορέων του Δημοσίου που εγκαθίστανται στο Κυβερνητικό Νέφος Δημοσίου Τομέα (G-Cloud) της ΓΓΠΣΔΔ, όπως αυτό θα έχει εκπονηθεί στα πλαίσια της δράσης 16965 του ΕΣΑΑ Ελλάδα 2.0, που περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και την προτυποποίηση του μοντέλου ταξινόμησης των δεδομένων. Σε περίπτωση που το σχέδιο δεν είναι διαθέσιμο, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει τη μελέτη ταξινόμησης βάσει του πλαισίου ασφάλειας και των σχετικών διεθνών προτύπων. Σκοπός της μελέτης είναι η αναγνώριση των τύπων δεδομένων που τηρούνται και ο εντοπισμός της τοποθεσίας κρίσιμων των ευαίσθητων δεδομένων, ώστε η Α.Α.Δ.Ε. να είναι σε θέση να ιεραρχήσει και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα προστασίας, προσαρμόζοντας τους ελέγχους ασφάλειας, βάσει της εμπιστευτικότητας, της αξίας και της κρισιμότητας των δεδομένων, να γνωρίζει ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση, να τροποποιήσει ή να διαγράψει δεδομένα.

Φάση Γ: Υλοποίηση Συστημάτων, Εφαρμογών και Εγκατάσταση Λογισμικού			
Μήνας Έναρξης:	M5	Μήνας Λήξης:	M13
Στο πλαίσιο της Φάσης Γ, θα πραγματοποιηθούν οι κάτωθι εργασίες: • θα δημιουργηθεί η ενιαία κεντρική βάση δεδομένων της Λύσης • θα πραγματοποιηθεί η ανάπτυξη και παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών (προαναφερθείσες Λειτουργικές περιοχές) • θα πραγματοποιηθεί η ενσωμάτωση του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου και του επιχειρησιακού περιβάλλοντος στις υπό ανάπτυξη νέες εφαρμογές • θα πραγματοποιηθεί η συλλογή και η κατάλληλη επεξεργασία των πραγματικών δεδομένων, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για την λειτουργία των υποσυστημάτων και παράλληλα, θα πραγματοποιηθεί η μετάπτωση των δεδομένων από τα υπάρχοντα συστήματα • Θα πραγματοποιηθεί η προμήθεια του έτοιμου λογισμικού και των αδειών λογισμικού των			

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

συστημάτων του Έργου. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Contact Center
- Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS)
- Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης
- Σύστημα υλοποίησης και παροχής διεπαφών
- Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών.

- θα διενεργηθεί ένας πρωτοβάθμιος έλεγχος λειτουργικότητας κάθε Λειτουργικής Περιοχής χωριστά (unit tests, integration tests, interoperability tests, κλπ)
- θα υλοποιηθεί η διασύνδεση με τα τρίτα συστήματα σύμφωνα με την παράγραφο 8.4.7.4 της παρούσας
- θα πραγματοποιηθεί η ολοκλήρωση της λύσης με το έτοιμο λογισμικό και τις άδειες λογισμικού των συστημάτων του Έργου και στη συνέχεια η εγκατάσταση, παραμετροποίηση και θέση σε πλήρη λειτουργία του Συστήματος στο G-Cloud
- θα διαμορφωθούν τα εγχειρίδια τεκμηρίωσης
- θα διαμορφωθούν τα επικαιροποιημένα σενάρια ελέγχου
- θα διενεργηθούν οι δοκιμές ελέγχου των συστημάτων και των εφαρμογών της Λύσης με την συμμετοχή επιλεγμένων στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής (acceptance tests).
- θα διενεργηθούν οι δοκιμές ελέγχου των συστημάτων και των εφαρμογών που θα διαλειτουργούν με την Λύση, με την συμμετοχή επιλεγμένων στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής (acceptance tests) και τρίτων Φορέων όπου κρίνεται σκόπιμο.

Τίτλος Παραδοτέου	**Περιγραφή Παραδοτέου**
Π3.1 Οριστικοποιημένο Σχέδιο μετάπτωσης και μετάβασης	Σχέδιο μετάπτωσης ηλεκτρονικών δεδομένων τρίτων συστημάτων, που καθορίζει εύρος, πηγές και διαδικασίες μετάπτωσης και ελέγχου ορθότητας αυτής. Σχεδιασμός ενεργειών Μετάβασης από το εν ενεργεία υφιστάμενο Κ.Ε.Φ. στην προς υλοποίηση Λύση, που θα καθορίζει πηγές και διαδικασίες μετάπτωσης χρονοπρογραμματισμό και αποφυγή κινδύνων (risk mitigation actions).
Π3.2 Εγκατεστημένο λογισμικό/εφαρμογές/Λειτουργικές περιοχές σε λειτουργική ετοιμότητα για την Πιλοτική Λειτουργία	Περιλαμβάνει τεκμηριώσεις: • Υλοποιημένη/ες, ενοποιημένη/ες και ελεγμένη/ες εφαρμογή/ες • Ενοποιημένη Λύση σε λειτουργική ετοιμότητα • πηγαίο κώδικα
Π3.3 Επικαιροποιημένα Σενάρια Ελέγχου Λογισμικού και Πλάνο Δοκιμών Ελέγχου	Επικαιροποιημένα Σενάρια ελέγχου (User acceptance tests) και αντίστοιχο πλάνο δοκιμών ελέγχου των επιμέρους Υποσυστημάτων, βάσει των οποίων θα γίνει ο έλεγχος των Εφαρμογών από επιλεγμένους χρήστες και προγραμματισμός της διενέργειας των δοκιμών ελέγχου. Είναι απαραίτητος ο υπολογισμός ικανού χρόνου για όλους του πιθανούς κύκλους παρατηρήσεων που θα ακολουθήσουν, ώστε το παραδοτέο να παραδοθεί νωρίτερα από την λήξη της φάσης και να τηρηθούν τα γραφόμενα της παραγράφου 8.7.6.
Π3.4 Εγκατεστημένο ΕΤΟΙΜΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ σε λειτουργική ετοιμότητα για την Πιλοτική	Εγκατεστημένο Έτοιμο Λογισμικό, σε λειτουργική ετοιμότητα για την Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος, με όλες τις απαραίτητες παραμετροποιήσεις, απαιτούμενες άδειες

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Λειτουργία	λογισμικού (απόδοση νόμιμων αδειών στη Αναθέτουσα Αρχή), μετάπτωση απαραίτητων δεδομένων και ολοκληρωμένες διεπαφές. Αναλυτική τεκμηρίωση για κάθε εφαρμογή σχετικά με τις τεχνικές και λειτουργικές της προδιαγραφές. Το παραδοτέο περιλαμβάνει επίσης έκθεση αποτελεσμάτων ελέγχου αποδοχής συστήματος καθώς και τεκμηρίωση διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα. Στις περιπτώσεις έτοιμων πακέτων λογισμικού παραδίδονται οι σχετικές άδειες χρήσης. Στις περιπτώσεις εξειδικευμένου λογισμικού (custom software) παραδίδεται στην Αρχή ο πηγαίος κώδικας.

Φάση Δ: Εκπαίδευση και Πιλοτική Λειτουργία			
Μήνας Έναρξης:	M14	Μήνας Λήξης:	M17
Στόχος της Φάσης Δ είναι η εκπαίδευση των χρηστών (τελικών και διαχειριστών) στη χρήση του συστήματος, η μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη της Αρχής και η υποστήριξή τους στην ανάπτυξη δεξιοτήτων για την υποστήριξη της λειτουργίας του νέου Κ.Ε.Φ..			

Τίτλος Παραδοτέου	**Περιγραφή Παραδοτέου**
Π4.1 Σχέδιο εκπαίδευσης	Το οριστικοποιημένο, αναλυτικό σχέδιο εκπαίδευσης, θα περιλαμβάνει τα εξής: • το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων • την εκπαιδευτική διαδικασία και τον τρόπο διαχείρισής της • τη μεθοδολογική προσέγγιση, την οργάνωση και προετοιμασία εκπαίδευσης • αναλυτικό προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων, ο οποίος θα έχει συμφωνηθεί με την Αναθέτουσα Αρχή
Π4.2 Εκπαιδευτικό υλικό	Ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού ηλεκτρονικής μάθησης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
Π4.3 Έκθεση αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης	Αποτύπωση της αξιολόγησης της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης καθώς και εισηγητικών μέτρων για μεγιστοποίηση της επιχειρησιακής αξιοποίησης του Συστήματος.
Π4.4 Πλάνο δημοσιότητας	Αποτύπωση του στρατηγικού σχεδιασμού, τη διαχείριση και την υλοποίηση πλάνου δημοσιότητας (media plan) και τον σχεδιασμό και συντονισμό ενεργειών έμμεσης δημοσιότητας. Ενδεικτικά, το Media Plan θα πρέπει να: • είναι χρονικά κατανεμημένο και με ποσοστιαία κατανομή των ενεργειών

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	• επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό media mix διατηρώντας το κόστος σε επιθυμητά επίπεδα • διαθέτει τεκμηρίωση της επιλογής των μέσων ή του τόπου (ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια) και της αποτελεσματικότητάς τους • στοχεύει σε συγκεκριμένα κοινά-στόχους και περιγράφει τον τρόπο επιλογής και προσέγγισης των ομάδων-στόχων • διαθέτει τεκμηρίωση της επιλογής του χρόνου και της διάρκειας προβολής • περιέχει ανάλυση των εργαλείων μέτρησης και αποτελεσματικότητας των δράσεων επικοινωνίας • περιέχει ανάλυση της μεθοδολογίας υλοποίησης της δράσης (τρόπος οργάνωσης και υλοποίησης) • περιλαμβάνει το κόστος προβολής-ανάλυση προϋπολογισμού
Π4.5 Έκθεση Πιλοτικής Λειτουργίας	Έκθεση πεπραγμένων Πιλοτικής Λειτουργίας

Φάση Ε: Παραγωγική Λειτουργία			
Μήνας Έναρξης:	Μ18	Μήνας Λήξης:	Μ19
Στόχος της Φάσης Ε είναι ο έλεγχος λειτουργικότητας του Συστήματος σε συνθήκες κανονικής λειτουργίας από το σύνολο των χρηστών του. Ο έλεγχος δύναται να γίνεται σταδιακά, να επιφέρει παραμετρικές αλλαγές και βελτιστοποιήσεις σε επιμέρους υπηρεσίες/εφαρμογές και να συνδυάζεται με δραστηριότητες εκπαίδευσης.			
Τίτλος Παραδοτέου	**Περιγραφή Παραδοτέου**		
Π5.1 Τελική Λύση (περιβάλλον, συστήματα, εφαρμογές λειτουργικότητα, δεδομένα) σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία	Τελικό σύστημα (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα κτλ.), ελεγμένο μετά από εντατική χρήση σε συνθήκες πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας και πραγματικής παραγωγής και σε καθεστώς Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών, από το σύνολο των προβλεπόμενων χρηστών: • Επικαιροποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων • Τελικές Εφαρμογές (Λειτουργικές περιοχές), πλήρως ελεγμένες βάσει προσδιορισθέντων σεναρίων ελέγχου με πραγματικά δεδομένα έτοιμες για πλήρη Παραγωγική Λειτουργία • Επικαιροποιημένα Σενάρια ελέγχου (μετά από Δοκιμαστική Λειτουργία) • Αποτελέσματα διενέργειας δοκιμών ελέγχου λειτουργικότητας των Υποσυστημάτων και αποδοχής χρηστών		
Π5.2 Πηγαίος Κώδικας και Schemas (μετά από Δοκιμαστική Λειτουργία)	Πηγαίος Κώδικας και Schemas (database, XML, JSON, κτλ.) για όλες τις Λειτουργικές περιοχές και επιμέρους εφαρμογές λογισμικού (εργαλεία λογισμικού) που θα παραδοθούν υλοποιηθούν ή / και		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	προσαρμοστούν στο πλαίσιο του Έργου. Σε περίπτωση έτοιμου προϊόντος, αν ο Ανάδοχος δεν δύναται να παραδώσει τον πηγαίο κώδικα, πρέπει να παραδώσει τα αρχεία παραμετροποίησης και τα scripts που χρησιμοποιήθηκαν για την προσαρμογή του προϊόντος στις ανάγκες του έργου. α σε συνεννόηση με την αναθέτουσα αρχή- θα εγκατασταθεί σε αποθετήριο και περιβάλλον που θα υποδειχθεί με την κατάλληλη διαμόρφωση προκειμένου να γίνεται το σχετικό build/test/deploy αυτού και θα συνοδεύεται από αναλυτική τεκμηρίωση και θα διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του από την Αναθέτουσα Αρχή.
Π5.3 Επικαιροποιημένη Σειρά Εγχειριδίων Τεκμηρίωσης (λειτουργικής & υποστηρικτικής)	Για κάθε σύστημα και εφαρμογή θα παρασχεθούν στην ελληνική γλώσσα, επικαιροποιημένες εκδόσεις των κάτωθι: • Λεπτομερή εγχειρίδια υποστήριξης χρηστών (user manuals) • Λεπτομερή εγχειρίδια διαχείρισης και λειτουργίας (administration & operation manuals) • Λεπτομερή τεχνικά εγχειρίδια του συστήματος (system manuals)
Π5.4 Αποτελέσματα τελικών δοκιμών Λειτουργίας	Περιλαμβάνει τεκμηρίωση αναφορικά με: • Καταγραφή των σφαλμάτων / συμβάντων που εμφανίστηκαν και του τρόπου αντιμετώπισής τους / ενεργειών υποστήριξης • Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων στο λογισμικό • Δελτία παρουσίας επιτόπιας υποστήριξης • Απολογιστική Έκθεση υπηρεσιών helpdesk • Απολογιστική Έκθεση ad hoc υπηρεσιών development
Π5.5 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	Υπηρεσίες εκπαίδευσης κατά την παραγωγική λειτουργία, διαφοροποιούμενες ως προς το περιεχόμενο και την έμφαση, ανάλογα με τον ρόλο του κάθε στελέχους στο πλαίσιο της υλοποίησης και ακόλουθης επιχειρησιακής λειτουργίας του συστήματος.
Π5.6 Έκθεση αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης	Τεύχος τεκμηριωμένης αξιολόγησης της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης κατά την παραγωγική λειτουργία και εισηγητικών μέτρων για μεγιστοποίηση της επιχειρησιακής αξιοποίησης του Συστήματος.
Π5.7: Απολογιστική έκθεση παραγωγικής λειτουργίας	Έκθεση πεπραγμένων Παραγωγικής Λειτουργίας
Π5.8: Απολογιστική έκθεση Ενεργειών Δημοσιότητας	Έκθεση πεπραγμένων Ενεργειών Συντονισμού Δημοσιότητας

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.7 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

8.7.1 Γενικά

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, κακώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

8.7.2 Σχέδιο και σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

Ο Ανάδοχος οφείλει να υποβάλει με την Τεχνική Προσφορά του σχέδιο της προτεινόμενης μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας του έργου που θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Το οργανόγραμμα της δομής διοίκησης και εκτέλεσης του Έργου και σύντομη περιγραφή κάθε οντότητας
- Τη μεθοδολογία επικοινωνίας με την Αναθέτουσα Αρχή
- Τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που θα εφαρμοστούν, συμπεριλαμβανομένων και των δοκιμασιών αποδοχής επιμέρους υποσυστημάτων και του συνολικού συστήματος (unit testing, system testing, user acceptance testing, πιστοποίηση εκπαίδευσης χρηστών, πιστοποίηση της ορθότητας των δεδομένων που μετέπεσαν στο νέο σύστημα, κ.ο.κ.)
- Τις διαδικασίες περιοδικής αναφοράς της προόδου εκτέλεσης του φυσικού αντικειμένου του έργου.

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

8.7.2.1 Διασφάλιση Ποιότητας

Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος, προκειμένου να ικανοποιήσει αφενός τις απαιτήσεις ποιότητας του έργου και των αποτελεσμάτων αυτού, αφετέρου τις απαιτήσεις της σύμβασης με την Αναθέτουσα Αρχή, θα εφαρμόσει σύστημα διασφάλισης ποιότητας έργου βασιζόμενο σε αναγνωρισμένα διεθνή πρότυπα.

Ως «Ποιότητα» στο παρόν έργο μπορεί να χαρακτηριστεί το επίπεδο συμμόρφωσης του Αναδόχου ως προς τις απαιτήσεις που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή μέσω της Προκήρυξης και της σύμβασης. Ειδικότερα η Ποιότητα μπορεί να εξεταστεί ως προς δυο άξονες:

- την ποιότητα των παραδοτέων που υποβάλει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή
- την ποιότητα των εργασιών (διοίκησης και παραγωγής) που αναλαμβάνονται προκειμένου να παραχθούν τα παραδοτέα. Συνεπώς το σύστημα διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να προσδιορίζει αφενός την προσέγγιση που υιοθετείται για τη διασφάλιση της ποιότητας των παραδοτέων, αφετέρου όλες εκείνες τις διεργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των παραδοτέων (διαχείριση επικοινωνίας, διαχείριση πόρων, διαχείριση κινδύνων, παραγωγή παραδοτέων, κλπ).

Η μέθοδος που θα ακολουθήσει ο Ανάδοχος για την διασφάλιση ποιότητας συνοψίζεται στις ακόλουθες ενέργειες:

- Καθορισμός ποιότητας και απαιτήσεων ποιότητας
- Προσδιορισμός κριτηρίων ποιότητας και προτύπων που υιοθετούνται
- Περιγραφή των τεχνικών διασφάλισης ποιότητας και ελέγχου ποιότητας
- Προσδιορισμός των διεργασιών / διαδικασιών που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

8.7.3 Σχέδιο και σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων

Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος, θα εφαρμόσει σύστημα διαχείρισης Θεμάτων και Κινδύνων.

Το σύστημα θα διασφαλίσει την ομαλή εξέλιξη όλων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το Έργο, προβλέποντας έγκαιρα όλα τα προβλήματα που παρουσιάζονται ή μπορεί να παρουσιαστούν.

Σκοπός είναι:

- Η επίλυση των θεμάτων που προκύπτουν κατά την υλοποίηση του έργου
- ο έγκαιρος εντοπισμός των πιθανών κινδύνων που απειλούν την υλοποίηση του συνολικού Έργου και ο σχεδιασμός του βέλτιστου τρόπου αντιμετώπισης τους.

8.7.4 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει, με αναλυτική αναφορά του αντικείμενου δραστηριοποίησης του και του χρόνου απασχόλησης του στο έργο. Τυχόν μεταβολές στη σύνθεση της Ομάδας Έργου θα τελούν πάντα υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής του έργου.

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

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

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

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

Για την παραλαβή του Έργου θα συσταθεί από την Υπηρεσία η Επιτροπή Παραλαβής του Έργου (ΕΠΕ) με βάση τη διαδικασία παραλαβής που περιγράφεται στη συνέχεια. Η ΕΠΕ μπορεί επίσης, πέραν της παραλαβής, να διενεργεί απροειδοποίητους δειγματοληπτικούς ελέγχους κατά την εξέλιξη των εργασιών κάθε φάσης.

Για τις ανάγκες παρακολούθησης του Έργου και διασφάλισης της συνεργασίας με τον Ανάδοχο θα συσταθεί Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

1. τη διοίκηση, διαχείριση και συντονισμό όλων των ενεργειών και δράσεων που αφορούν στην ανάπτυξη του λογισμικού εφαρμογών και την προετοιμασία της τεχνολογικής υποδομής για την υποδοχή τους
2. το σχεδιασμό και παρακολούθηση της προετοιμασίας για θέση σε πιλοτική και παραγωγική λειτουργία
3. τη συνεργασία με τον Ανάδοχο για την έγκαιρη και αποτελεσματική υλοποίηση του έργου
4. τη συνεργασία με άλλα Υπουργεία για θέματα διαλειτουργικότητας και υποδομών
5. τον έλεγχο καλής λειτουργίας του προς παράδοση λογισμικού
6. την μελέτη, το σχολιασμό και εισήγηση για αποδοχή προς την ΕΠΕ όλων των παραδοτέων που υποβάλλει ο Ανάδοχος
7. την παρακολούθηση και την πιστοποίηση των Φάσεων του Έργου, σύμφωνα με ότι ορίζεται στην παράγραφο 8.7.6.1.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα συστήσει την Ομάδα Διοίκησης έργου (ΟΔΕ), η οποία θα κοινοποιηθεί στον Ανάδοχο μετά την υπογραφή της Σύμβασης. Στην Ο.Δ.Ε. θα συμμετέχουν στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. αλλά και εκπρόσωποι από άλλα Υπουργεία / Αρχές εμπλεκόμενοι στο έργο. Ο συντονιστής θα είναι εκπρόσωπος της Α.Α.Δ.Ε.. Η Ο.Δ.Ε. παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλη τη διάρκεια του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Πληροφοριακού συστήματος, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την Ο.Δ.Ε. για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Συντονιστής της Ο.Δ.Ε. μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο.

Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην Α.Α.Δ.Ε. και στην Ο.Δ.Ε..

8.7.5 Στελέχη της Ομάδας Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό του Έργου, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους στο Έργο.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών που περιγράφονται.

Η προτεινόμενη από τον Υποψήφιο Ομάδα Έργου θα πρέπει να καλύπτει, κατ' ελάχιστον, τους ρόλους που αναλύονται στην παράγραφο 2.2.6.2 Ομάδα Έργου.

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

- Να δοθεί βιογραφικό σημείωμα σύμφωνα με το πρότυπο που περιέχεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ
- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν και ο συσχετισμός τους με το αντικείμενο και τα παραδοτέα του έργου

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Να δηλωθεί το αναμενόμενο ποσοστό συμμετοχής τους στο έργο, καθώς και το σε ποιες φάσεις και παραδοτέα του έργου θα συμμετάσχουν
- Να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο Ανάδοχο (στέλεχος Αναδόχου, στέλεχος υπεργολάβου, εξωτερικός συνεργάτης).

Οι προσφέροντες θα πρέπει να αναλύουν στην τεχνική τους προσφορά το προτεινόμενο πλαίσιο συνεργασίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη της αναθέτουσας αρχής, περιγράφοντας το πλάνο και τους μηχανισμούς επικοινωνίας μεταξύ των δύο μερών, με στόχο τόσο τη μεταφορά τεχνογνωσίας όσο και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου.

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

Για την επικαιροποίηση τις Ομάδας έργου ο Ανάδοχος θα υποβάλει εγγράφως σχετικό αίτημα στην Αναθέτουσα Αρχή, όπου θα αιτιολογεί την αναγκαιότητα προσθήκης ή αντικατάστασης στελέχους. Το αίτημα πρέπει να προηγείται κατά δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες από την προτεινόμενη ημερομηνία αντικατάστασης του στελέχους. Εφ' όσον η Αναθέτουσα Αρχή συναινεί στις προτεινόμενες αλλαγές θα ενημερώνει γραπτώς τον Ανάδοχο.

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

8.7.6 Οργάνωση του Έργου

8.7.6.1 Πιστοποίηση ολοκλήρωσης φάσεων του Έργου

Η πιστοποίηση των φάσεων του Έργου πραγματοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της σύμβασης. Για την έναρξη της διαδικασίας πιστοποίησης, ο Ανάδοχος αποστέλλει στην Ομάδα Διοίκησης του Έργου (ΟΔΕ) σχετικό αίτημα, με το οποίο διαβιβάζει ενδεικτικά τα ακόλουθα:

-Αναφορά πεπραγμένων και εργασιών

-Τεκμηριωτικό υλικό για κάθε παραδοτέο - φάση του Έργου, που αφορά Προμήθεια εξοπλισμού-λογισμικού και παροχή υπηρεσιών. Επιπρόσθετα υποβάλλει κατά περίπτωση:

- Σχέδιο Ελέγχων Εφαρμογών (Test or Validation Plan - TVPL). Περιγράφει τους ελέγχους που θα γίνουν για την διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των εφαρμογών

- Έντυπα και ηλεκτρονικά αντίγραφα των εγγράφων παραδοτέων που αφορούν μελέτες, αναλύσεις, εκπαιδευτικό υλικό, εγχειρίδια κλπ. Τα ηλεκτρονικά αντίγραφα θα πρέπει να παραδίδονται σε μορφή επεξεργάσιμη ηλεκτρονικά μέσω διαδεδομένων εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου.

Για την πιστοποίηση κάθε παραδοτέου – Φάσης του έργου η Ομάδα Διοίκησης του Έργου (ΟΔΕ) - λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ιδιαιτερότητες - πραγματοποιεί αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής πληρότητας / αρτιότητάς του, μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Διενέργειας ελέγχων αποδοχής για τα επιμέρους προϊόντα και λειτουργικά υποσύνολα του πληροφοριακού συστήματος.

Ο ανάδοχος αναμένεται να εξειδικεύσει και να προϋπολογίσει στο χρονοδιάγραμμα της πρότασής του επαρκή χρόνο για τον έλεγχο των παραδοτέων από την Αναθέτουσα, καθώς και να προϋπολογίσει διακριτό χρόνο στο χρονοδιάγραμμα του έργου για την διενέργεια δοκιμών και ελέγχων με την Αναθέτουσα.

Στην περίπτωση διαπίστωσης μη συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές, οι παρατηρήσεις της Ο.Δ.Ε. διαβιβάζονται εγγράφως στον Ανάδοχο. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ανταποκριθεί στις παρατηρήσεις της Ο.Δ.Ε. εντός 10 εργασίμων ημερών (όταν αφορά σε Μελέτες ή Εξοπλισμό) ή εντός 15 εργασίμων ημερών (όταν αφορά σε Λογισμικό) από την ημέρα διαβίβασης των εγγράφων παρατηρήσεων της Ο.Δ.Ε.. Η διαδικασία της εκ νέου υποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί έως δύο φορές.

Σε περίπτωση που παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον Ανάδοχο και δεν έχει εκδοθεί από την Αναθέτουσα Αρχή Πρακτικό με παρατηρήσεις επί αυτού, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

Η Πιστοποίηση κάθε Φάσης του έργου θα πραγματοποιηθεί από την Ο.Δ.Ε. μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της και την αποδοχή των αντίστοιχων παραδοτέων της κάθε φάσης του έργου, με τη σύνταξη Πρωτοκόλλου Πιστοποίησης.

Η διαδικασία πιστοποίησης κάθε Φάσης δεν δύναται να πραγματοποιηθεί, εάν δεν έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς οι πιστοποιήσεις προηγούμενων Φάσεων από τις οποίες εξαρτάται. Οι αλληλεξαρτήσεις των Φάσεων, όπου υπάρχουν, απεικονίζονται στον Πίνακα της Παραγράφου 8.6. Χρονοδιάγραμμα της παρούσας. Στην περίπτωση μη ολοκλήρωσης της διαδικασίας πιστοποίησης κάποιας φάσης του έργου σύμφωνα με τα ανωτέρω, η Ο.Δ.Ε. ειδοποιεί εγγράφως την ΕΠΕ του έργου.

8.7.6.2 Παραλαβή του έργου

Η Παραλαβή του συνόλου του έργου πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση όλων των Φάσεων, με την σύνταξη του Πρωτοκόλλου Παραλαβής από την ΕΠΕ σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 219 και 220 του Ν. 4412/2016.

8.7.7 Ρήτρες Εμπιστευτικότητας

Κατά την κατάρτιση συμβάσεων έργου, θα πρέπει πέραν των απαιτήσεων ασφάλειας να περιλαμβάνεται κατάλληλη ενότητα που θα διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα πληροφοριών της Α.Α.Δ.Ε. και των άλλων Δημόσιων Αρχών που δύναται να περιέλθουν στη γνώση του Αναδόχου στο πλαίσιο εργασιών του. Παραδείγματα τέτοιων πληροφοριών μπορεί να σχετίζονται με την εσωτερική οργάνωση των διαφόρων Αρχών, τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων, καθώς και πληροφορίες που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα πολιτών, επιχειρήσεων, επαγγελματιών και γενικά οικονομικών και επαγγελματικών φορέων αλλά και υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. και των υπολοίπων Αρχών. Αναλυτική αναφορά γίνεται στο Παράρτημα Χ και XI της παρούσας διακήρυξης. Θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα εξής:

- Οι πληροφορίες είναι εμπιστευτικές και ο Ανάδοχος δεν επιτρέπεται να τις κοινολογεί καθ' οιονδήποτε τρόπο προς οποιονδήποτε τρίτο χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της Α.Α.Δ.Ε.
- Η εμπιστευτικότητα των πληροφοριών δεν επηρεάζεται από τον τρόπο με τον οποίο περιήλθαν σε γνώση της Αναδόχου (προφορικά, εγγράφως, ηλεκτρονικά ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο)

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

- Δεν επιτρέπεται χρήση των πληροφοριών αυτών, πέραν του σκοπού των εργασιών που ανατίθενται
- Ο Ανάδοχος επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του υπευθύνου επεξεργασίας, εκτός εάν υποχρεούται προς τούτο βάσει του εθνικού ή ενωσιακού δικαίου· σε αυτήν την περίπτωση, ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την εν λόγω νομική απαίτηση πριν από την επεξεργασία, εκτός εάν το εν λόγω δίκαιο απαγορεύει αυτού του είδους την ενημέρωση για σοβαρούς λόγους δημόσιου συμφέροντος
- Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της επιλογής των προσώπων που χρησιμοποιεί για την εκπλήρωση των συμφωνηθέντων με τη σύμβαση που θα καταρτισθεί για το έργο αυτό και την ευθύνη ενημέρωσής τους σχετικώς με τον απόρρητο χαρακτήρα των εμπιστευτικών πληροφοριών που περιέλθουν σε γνώση τους και με τις υποχρεώσεις των εν λόγω προσώπων ως προς την τήρηση του απορρήτου και την μη εκμετάλλευση καθ' οιονδήποτε τρόπο των ως άνω πληροφοριών
- Θα λαμβάνονται από τον ανάδοχο όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των πληροφοριών καθ' όλη τη διάρκεια των εργασιών του. Εάν οποιαδήποτε στιγμή, υπάρξουν ενδείξεις ότι έχουν διαρρεύσει ή πρόκειται να διαρρεύσουν πληροφορίες, θα ενημερωθεί άμεσα ο Υπεύθυνος Έργου της Α.Α.Δ.Ε.
- Τα στελέχη του Αναδόχου θα δεσμεύονται εγγράφως για την τήρηση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών
- Θα ακολουθείται κάθε επιπλέον έγγραφη οδηγία ή ενημέρωση ασφάλειας που θα δοθεί από την Α.Α.Δ.Ε. για την προστασία των πληροφοριών
- Δε θα μεταβληθούν ή διαγραφούν πληροφορίες της Α.Α.Δ.Ε. και των άλλων Δημόσιων Αρχών χωρίς προηγούμενη έγγραφη ρητή άδεια
- Σε περίπτωση που ζητηθεί από την Α.Α.Δ.Ε., δύναται να ελεγχθεί οποιοσδήποτε προσωπικός υπολογιστής ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του αναδόχου, βρεθεί στην υπηρεσία
- Κατόπιν της περάτωσης των εργασιών, οι πληροφορίες της Α.Α.Δ.Ε. και των άλλων Δημόσιων Αρχών, διαγράφονται από υπολογιστικά συστήματα και φορητά αποθηκευτικά μέσα του Αναδόχου και τα έγγραφα που περιέχουν τέτοια έγγραφα καταστρέφονται με ασφάλεια (βλ υπ' αριθ. 1/2005 Οδηγία της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)
- Οι όροι της σύμβασης δεσμεύουν τον Ανάδοχο ακόμα και μετά τη λήξη των εργασιών του στην Α.Α.Δ.Ε..

8.7.8 Χρήση υπεργολάβων επεξεργασίας

Με τον όρο υπεργολάβος επεξεργασίας νοείται κάθε υπεργολάβος στον οποίο ο Ανάδοχος αναθέτει πράξεις επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που έχει αναλάβει να εκτελέσει για λογαριασμό της Αναθέτουσας Αρχής σύμφωνα με την παρούσα. Αναλυτική αναφορά γίνεται στα Παραρτήματα Χ και XI της παρούσας διακήρυξης.

α) Ο Ανάδοχος δεν αναθέτει σε υπεργολάβο επεξεργασίας καμία από τις πράξεις επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που εκτελεί για λογαριασμό της Αναθέτουσας Αρχής σύμφωνα με την παρούσα, χωρίς την προηγούμενη ειδική γραπτή άδειά της. Ο Ανάδοχος υποβάλλει το αίτημα για ειδική άδεια πριν από την πρόσληψη του οικείου υπεργολάβου επεξεργασίας, μαζί με τις πληροφορίες

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

που απαιτούνται προκειμένου να μπορεί η Αναθέτουσα Αρχή να αποφασίσει για τη χορήγηση της άδειας. Σε παράρτημα της σύμβασης που θα συναφθεί θα περιλαμβάνεται κατάλογος των υπεργολάβων επεξεργασίας που έχουν λάβει άδεια από την Αναθέτουσα Αρχή, τον οποίο τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να επικαιροποιούν

β) Όταν ο Ανάδοχος προσλαμβάνει υπεργολάβο επεξεργασίας για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό της Αναθέτουσας Αρχής), το πράττει μέσω σύμβασης, η οποία επιβάλλει στον υπεργολάβο επεξεργασίας τις ίδιες υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων με αυτές που επιβάλλονται στον Ανάδοχο σύμφωνα με την παρούσα. Ο Ανάδοχος διασφαλίζει ότι ο υπεργολάβος επεξεργασίας συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο Ανάδοχος σύμφωνα με την παρούσα και τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679

γ) Κατόπιν αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής, ο Ανάδοχος παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή αντίγραφο της συμφωνίας με τον υπεργολάβο 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

δ) Ο Ανάδοχος παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας σύμφωνα με τη σύμβασή του με τον Ανάδοχο. Ο Ανάδοχος γνωστοποιεί στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας

ε) Σε περίπτωση που ο ανάδοχος παύσει να υφίσταται από πραγματική ή νομική άποψη η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση με τον υπεργολάβο επεξεργασίας και να του δώσει εντολή να διαγράψει ή να επιστρέψει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

8.7.9 Τόπος Υλοποίησης και Παράδοση Έργου

Η συνεργασία του Αναδόχου με τα στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. θα πραγματοποιείται σε χώρους της Α.Α.Δ.Ε. που θα του υποδειχθούν. Η πρόσβαση σε υπάρχοντα συστήματα και δεδομένα θα είναι ελεγχόμενη και κρυπτογραφημένη, ακολουθώντας όλους τους κανόνες ασφάλειας εφαρμογών και δεδομένων της Α.Α.Δ.Ε. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του λογισμικού και εφαρμογών στις υποδομές που θα του υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος στα Σημεία Εγκατάστασης του Λογισμικού και των Εφαρμογών υποχρεούται:

- Να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού και των εφαρμογών
- Να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία. Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του λογισμικού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία των παραπάνω σύμφωνα με τις προδιαγραφές στο υπάρχον δίκτυο, χωρίς να διαταραχθεί η κανονική λειτουργία του
- Να συνεργασθεί με τους υπευθύνους της Αναθέτουσας Αρχής για την ένταξη του νέου συστήματος στην υφιστάμενη υποδομή.

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

9. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

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

9.1 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά συστημάτων και εφαρμογών Λύσης

9.1.1 Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Τα κανάλια επικοινωνίας που θα πρέπει να υποστηρίζει είναι: • Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση • Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email) • Αυτοματοποιημένο Ψηφιακό Βοηθό (Chatbot) • Ζωντανή συνδιάλεξη μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat) • «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ» • Ζωντανή τηλεπικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης • Αιτήματα υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. • Ηλεκτρονικές Φόρμες - Web Forms • SMS • Messenger Apps (Messenger, WhatsApp) • Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Twitter, Facebook).	**ΝΑΙ**		
2.	Η εισερχόμενη επικοινωνία θα πρέπει να περιλαμβάνει την υποδοχή και διαχείριση τόσο τηλεφωνικών κλήσεων όσο και γραπτών μηνυμάτων μέσω των υποστηριζόμενων καναλιών.	**ΝΑΙ**		
3.	Η εξερχόμενη επικοινωνία θα πρέπει πραγματοποιείται μέσω των ίδιων καναλιών με την εισερχόμενη και να αφορά είτε σε μεμονωμένες επικοινωνίες προς απάντηση αιτημάτων είτε σε εξερχόμενες καμπάνιες επικοινωνίας.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

4.	Το Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει ενιαία σειρά (unified queue) εξυπηρέτησης καθώς και ξεχωριστές για όλα τα κανάλια επικοινωνίας.	**ΝΑΙ**		
5.	Θα πρέπει να διαθέτει Εφαρμογή Μαζικών Εξερχόμενων Επικοινωνιών, η οποία θα παρέχει υπηρεσίες μαζικής επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους επί θεμάτων όπως ενημερώσεις, καμπάνιες, ειδοποιήσεις κ.α.	**ΝΑΙ**		
6.	Το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα υποστήριξης κεντρικοποιημένου καθώς και αποκεντρωμένου μοντέλου εξυπηρέτησης με την κατάλληλη παραμετροποίηση.	**ΝΑΙ**		
7.	Η προσφερόμενη λειτουργικότητα θα πρέπει να υποστηρίζει διάφορα μέσα επικοινωνίας όπως: • Εξερχόμενες Κλήσεις • Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) • SMS • Δυνατότητα διασύνδεσης με ευρέως διαδεδομένες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social messaging platforms) (π.χ. messenger, Viber, Whatsapp)	**ΝΑΙ**		
8.	Μέσω της Εφαρμογής Μαζικών Εξερχόμενων Επικοινωνιών θα παρέχεται γραφικό περιβάλλον για την δημιουργία, παραμετροποίηση και την κατηγοριοποίηση ενεργειών μαζικής επικοινωνίας. Μέσω του γραφικού περιβάλλοντος θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα καθορισμού κριτηρίων επικοινωνίας. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω δυνατότητες: • Διασύνδεση με μέσα	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	επικοινωνίας (π.χ. πλατφόρμα email, SMS, Viber, Whatsapp) • Επιλογή μέσου επικοινωνίας • Δημιουργία επαναχρησιμοποιήσιμων προτύπων (templates) για την επικοινωνία • Παραμετροποίηση προτύπων (templates) αυτοματοποιημένων, και μη, μηνυμάτων • Επιλογή ομάδας ή ομάδων παραληπτών με την χρήση πλήρως παραμετροποιήσιμων φίλτρων επιλογής • Εισαγωγή δεδομένων μέσω αρχείων • Σχεδιασμός και υλοποίηση πολιτικών επικοινωνίας (π.χ. παραμετροποίηση ημερομηνίας και ώρας αποστολής καθώς και ορισμό περιοδικότητας) • Αναφορές επιτυχίας/ αποτυχίας ανά επικοινωνία (π.χ. αναφορά για «delivered emails» και «undelivered emails») • Αναφορές των αιτημάτων • Καταγραφή ανταπόκρισης παραληπτών και παραγωγή στατιστικών			
9.	Το περιβάλλον της Εφαρμογής Μαζικών Εξερχόμενων Επικοινωνιών θα πρέπει να είναι προσβάσιμο από όλα τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κλπ.) ενώ η χρήση του για την διαχείριση των μαζικών επικοινωνιών θα γίνεται μέσω γραφικού περιβάλλοντος χωρίς να απαιτείται η χρήση κώδικα.	**ΝΑΙ**		
10.	Η υπηρεσία SMS θα πρέπει να παρέχει διεπαφή (interface), η	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	οποία θα επικοινωνεί με την αντίστοιχη υπηρεσία τηλεπικοινωνιακής υποδομής SMS παρόχου.			
11.	Η Εφαρμογή Μαζικών Εξερχόμενων Επικοινωνιών θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με διαμεσολαβητές (brokers) για την επικοινωνία με κοινωνικά μέσα δικτύωσης και εφαρμογές μηνυμάτων (Viber, Whatsapp) με σκοπό την μελλοντική ενσωμάτωσή τους στα κανάλια επικοινωνίας.	**ΝΑΙ**		
12.	Τα στοιχεία της επικοινωνίας (στοιχεία φορολογουμένου, θεματική κατηγορία, αποτέλεσμα κλπ) θα τηρούνται σε ειδική εφαρμογή που θα δημιουργηθεί για τον σκοπό αυτό.	**ΝΑΙ**		
13.	Για το κανάλι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης το Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει τηλεπικοινωνιακή υποδομή που να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων.	**ΝΑΙ**		
14.	Η τηλεφωνική σύνδεση των συναλλασσόμενων με τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης θα πρέπει να γίνεται με την χρήση τεχνολογίας VoIP. Ο σχεδιασμός της υποδομής τηλεπικοινωνιακής υποδομής θα πρέπει να τηρεί τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα διαθεσιμότητας που είναι εφικτά με την τρέχουσα τεχνολογία, και να μεριμνά ώστε το πλήρες φορτίο των κλήσεων να μπορεί να εξυπηρετείται ανά πάσα στιγμή, ακόμη και αν μέρος ή το σύνολο της υποδομής βρεθεί εκτός λειτουργίας.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

15.	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα κατεύθυνσης των καλούντων 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, θα μπορεί να αναπαραχθεί όταν η κλήση έχει πρώτα τεθεί σε ουρά αναμονής.	**ΝΑΙ**		
16.	Όταν βρίσκεται σε ουρά αναμονής, ο καλών θα 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 Ειδικοί 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 μέσω αυτόματης προώθησης από το IVR. Επίσης θα μπορούν να διαχειρίζονται και να διεκπεραιώνουν αιτήματα από εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας.	**ΝΑΙ**		
17.	Θα πρέπει να εμπεριέχονται τεχνικές λύσεις για: • τον άμεσο εντοπισμό επαναλαμβανόμενων κλήσεων ενός πολίτη για την ίδια θεματική περιοχή σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο, • δυνατότητα callback σε περίπτωση που υπάρχει αυξημένη κίνηση ή ο πολίτης επιλέξει να τον καλέσει εκπρόσωπος εξυπηρέτησης για	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	να μην περιμένει στην ουρά με τη δήλωση προτιμητέου χρονικού διαστήματος επικοινωνίας μαζί του, • την αυτόματη προώθηση 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.			
18.	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.	**ΝΑΙ**		
19.	Το Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει ταυτόχρονες αυτοματοποιημένες επικοινωνίες με υποστήριξη Ελληνικής και Αγγλικής γλώσσας και δυνατότητα επέκτασης.	**≥800**		
20.	Το Contact Center θα πρέπει να διαθέτει εφαρμογή καταγραφής	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	και κρυπτογραφημένης αποθήκευσης συνομιλιών η οποία θα είναι συνδεδεμένη με το σύστημα φωνής του τηλεφωνικού Κέντρου. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων ήχου. Οι κλήσεις και οι τηλεδιασκέψεις (βιντεοκλήσεις) θα πρέπει να ηχογραφούνται.			
21.	Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα ευέλικτης αναζήτησης των αρχείων ήχου (π.χ. αναζήτηση βάσει χρονικής περιόδου, χρήστη, καλούντα, θεματικής ενότητας κλπ.) καθώς και διαβαθμισμένη πρόσβαση.	**ΝΑΙ**		
22.	Δυνατότητα παύσης της ηχογράφησης κλήσης/τηλεδιάσκεψης (βιντεοκλήσης) από τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης	**ΝΑΙ**		
23.	Το Contact Center 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.	**ΝΑΙ**		
24.	Το Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (IVR) 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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	επικοινωνιών και αναλυτικών στατιστικών/reporting. Κατά την έναρξη της κλήσης θα γίνεται εκφώνηση μηνύματος καλωσορίσματος ή άλλη ανακοίνωση προς ενημέρωση (π.χ. θέματα επικαιρότητας, κατειλημμένες 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.			
25.	Το Contact Center 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 να ζητείται προαιρετικά μέσω πληκτρολόγησης ή φωνητικής εντολής, κάποιο στοιχείο ταυτοποίησης του συναλλασσόμενου, όπως ο Α.Φ.Μ.. Θα πρέπει να παρέχει και επιλογή αιτήματος κλήσης (call back) σε περίπτωση που ο χρόνος αναμονής υπερβεί προκαθορισμένο χρονικό όριο. Το Contact Center 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. 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.	**ΝΑΙ**		
26.	Για την διαχείριση αυξημένων εισερχόμενων κλήσεων το	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	Contact Center θα πρέπει να διαθέτει αυτοματοποιημένη διαχείριση (π.χ. μέσω δυναμικού call-back και virtual queue). Επίσης, θα πρέπει να δύναται η εφαρμογή τεχνολογιών και μεθόδων κατανόησης και επεξεργασίας φυσικού λόγου καθώς και η αξιοποίηση μηχανισμών machine learning για την άμεση απόκριση στα αιτήματα των συναλλασσόμενων, ώστε να υποστηρίζεται η χρήση φωνητικών εντολών για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων.			
27.	Το Contact Center θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα αυτόματης κατανομής κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD), αναφορικά με τις εισερχόμενες κλήσεις (τηλεφωνικές κλήσεις / βιντεοκλήσεις). Οι εισερχόμενες κλήσεις θα τοποθετούνται αυτόματα σε αναμονή μέχρις ότου ένας Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης είναι διαθέσιμος για να λάβει την κλήση.	**ΝΑΙ**		
28.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα διαχείρισης κριτηρίων δρομολόγησης κλήσεων. Μέσω της λειτουργικότητας αυτής ο διαχειριστής του Contact Center θα μπορεί να ορίζει κριτήρια δρομολόγησης.	**ΝΑΙ**		
29.	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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	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, δυνατότητα χαρακτηρισμού προτεραιότητας και αντίστοιχης επεξεργασίας και κατηγοριοποίησης αιτημάτων) • Γλώσσα εξυπηρέτησης • Κανάλι εξυπηρέτησης			
30.	Υποστήριξη διαφόρων κριτηρίων δρομολόγησης. Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού σειράς προτεραιότητας κριτηρίων για την βέλτιστη και αποτελεσματικότερη δρομολόγηση κλήσεων.	**ΝΑΙ**		
31.	Το Contact Center πρέπει να παρέχει κυκλική δρομολόγηση (Circular Routing) για ίση κατανομή των κλήσεων στους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης βάσει αριθμού και διάρκειας πραγματοποιθέντων κλήσεων σε τακτά και σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ανά ημέρα και σε συνδυασμό με την επιλογή call back.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

32.	Το Contact Center του Ανάδοχου θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (Request Management System – RMS) 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.	**ΝΑΙ**		
33.	Το Contact Center 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).	**ΝΑΙ**		
34.	Οι πληροφορίες της Γνωσιακής Βάσης πρέπει να είναι άμεσα διαθέσιμες εντός ενοποιημένου γραφικού περιβάλλοντος για τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης, ώστε να μπορούν να αναζητήσουν άμεσα πληροφορίες για την απάντηση αιτημάτων συναλλασσόμενων.	**ΝΑΙ**		
35.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη εξυπηρέτησης μέσω κατηγοριοποιημένων ερωταπαντήσεων (Frequently Asked Questions – F.A.Q.s) που θα παρέχονται από την Γνωσιακή Βάση.	**ΝΑΙ**		
36.	Η εφαρμογή του Contact Center του Αναδόχου θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	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 Center είναι απαραίτητη για την αποδοτική λειτουργία του Κ.Ε.Φ.. Το Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει σε πραγματικό χρόνο στατιστικά κλήσεων μεταξύ των οποίων και 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 συνολικά και ανά ενότητα της δενδρικής δομής του IVR.			
37.	Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω λειτουργικότητας ή	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	τεχνολογικού εργαλείου που θα είναι διασυνδεδεμένο με το Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο, τη διενέργεια αυτόματης έρευνας ικανοποίησης μετά την 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.			
38.	Η εφαρμογή του Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα λήψης αιτημάτων συναλλασσόμενων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε μια ή περισσότερες προκαθορισμένες διευθύνσεις. Και αυτό το κανάλι θα διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) για την καταχώρηση και περαιτέρω επεξεργασία/διεκπεραίωση των αιτημάτων από Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης. Για κάθε αίτημα	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	θα παρέχεται μοναδικός κωδικός αιτήματος, ο οποίος θα αποτελεί και το στοιχείο ταυτοποίησης του αιτήματος.			
39.	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). Η υφιστάμενη εφαρμογή θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS), το οποίο περιγράφεται στην ενότητα 8.4.7.2, απ' όπου θα γίνεται και η διαχείριση-απάντηση των ερωτημάτων από τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης.	**ΝΑΙ**		
40.	Η επικοινωνία μεταξύ συναλλασσόμενου και Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης μέσω του συγκεκριμένου καναλιού (εφαρμογή «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ») θα είναι ασύγχρονη.	**ΝΑΙ**		
41.	Η πρόσβαση τους στην εφαρμογή «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ» θα γίνεται με χρήση κωδικών TAXISnet.	**ΝΑΙ**		
42.	Μετά την πρόσβαση τους στην εφαρμογή «Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ» 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 • παραλαβής e-mail με τον κωδικό του αιτήματος (το ερώτημα γίνεται αίτημα)	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	που πήρε από το Σύστημα. Θα δύναται να χρησιμοποιηθεί οποιοδήποτε email έχει δηλωθεί στο myAADE • παρακολούθησης της κατάσταση (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 δρομολόγηση του μέσω της Εφαρμογής του Contact Center 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.			
43.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει αυτόματο ψηφιακό βοηθό (chatbot) που θα παρέχει την δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης στους συναλλασσόμενους. Το chatbot θα είναι ενσωματωμένο 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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	με δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης και σε άλλες γλώσσες.			
44.	Το chatbot που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα χρήσης και αξιοποίησης τεχνολογιών κατανόησης και επεξεργασίας φυσικού λόγου (NLP/NLU).	**ΝΑΙ**		
45.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει λειτουργικότητα διαχείρισης για την επεξεργασία των ερωταπαντήσεων του chatbot από τους διαχειριστές της εφαρμογής.	**ΝΑΙ**		
46.	Το chatbot θα παρέχει βοήθεια στο χρήστη για να υποβάλλει κάποια αίτηση ή να λάβει στοιχεία που τον αφορούν κατόπιν αυθεντικοποίησης όπου απαιτείται.	**ΝΑΙ**		
47.	Κατά τη μελέτη εφαρμογής Να καθοριστεί ένας αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών απλής έως μέτριας πολυπλοκότητας που θα καλυφθούν και ο οποίος δεν αναμένεται να ξεπεράσει τις δέκα (10) λαμβάνοντας υπόψη και τη διαθεσιμότητα των διεπαφών (APIs) τρίτων συστημάτων της Αναθέτουσας.	**ΝΑΙ**		
48.	Ο Ανάδοχος καλείται να περιγράψει τις δυνατότητες και τους αντίστοιχους περιορισμούς επεξεργασίας φυσικού λόγου της προτεινόμενης λύσης καθώς και εάν υφίστανται περιπτώσεις που απαιτείται χρήση εξωτερικών υπηρεσιών από το εργαλείο οι οποίες δύναται να επηρεάσουν το κόστος.	**ΝΑΙ**		
49.	Οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω γραπτών μηνυμάτων (chat) ή μέσω επιλογής δέντρου επιλογών συνδέσμων (links) καθοδηγούμενης	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	εξυπηρέτησης.			
50.	Για την εξαγωγή των δεδομένων (feed data) με τα οποία θα τροφοδοτηθεί το chat bot θα πρέπει να προταθούν κατάλληλες Τεχνικές αυτόματης Ανάκτησης κανόνων και λημμάτων από τα δεδομένα του συστήματος διαχείρισης αιτημάτων (RMS) αλλά πιθανόν και των υπόλοιπων υποσυστημάτων π.χ. Γνωσιακή Βάση, chat data. 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 chat bot εξετάζοντας επίσης το feedback που δίνουν οι πολίτες κατά τη χρήση του.	**ΝΑΙ**		
51.	Το chatbot να έχει δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.	**ΝΑΙ**		
52.	Ο συναλλασσόμενος θα μπορεί να εισάγει γραπτά μηνύματα κειμένου σχετικά με θέματα/ ζητήματα εξυπηρέτησης. Κατά την υποβολή λέξεων ή σύντομων προτάσεων από τους συναλλασσόμενους στο πεδίο κειμένου του chatbot, θα εμφανίζεται εικονίδιο που να υποδεικνύει ότι γίνεται συμπλήρωση απάντησης από εικονικό εκπρόσωπο έως την παροχή της απάντησης. Σε περίπτωσης όπου το γραπτό ερώτημα του συναλλασσόμενου ενδέχεται να ταιριάζει σε περισσότερες της μίας ερωταπαντήσεις, τότε το chatbot θα εμφανίζει δύο η περισσότερες επιλογές (π.χ. μορφής «bubble») με τις πιθανές ερωταπαντήσεις.	**ΝΑΙ**		
53.	Ο συναλλασσόμενος θα πρέπει	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	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.			
54.	Για περιπτώσεις όπου ο συναλλασσόμενος δεν δύναται να εξυπηρετηθεί μέσω της αυτοματοποιημένης εξυπηρέτησης, το chatbot πρέπει να παρέχει την δυνατότητα επικοινωνίας του με Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης μέσω ζωντανής συνδιάλεξης μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat).	**ΝΑΙ**		
55.	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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	προϋποθέσεις ασφάλειας (π.χ. μη αποδοχή εκτελέσιμων τύπων αρχείων) και να επιτρέπει προς τον διαχειριστή τον ορισμό μέγιστου μεγέθους αρχείου αποστολής (π.χ. <20MB).			
56.	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.	**ΝΑΙ**		
57.	Η εφαρμογή άμεσων μηνυμάτων θα πρέπει να είναι συμβατή για επικοινωνία με μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. messenger).	**ΝΑΙ**		
58.	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).	**ΝΑΙ**		
59.	Ταυτόχρονοι χρήστες (concurrent users) κέντρου μεταγωγής.	**≥800**		
60.	Μέγιστος αριθμός εισερχόμενων κλήσεων σε ώρα αιχμής.	**10000 κλήσεις ανά ώρα**		
61.	Να εγκατασταθεί πύλη (gateway) κατάλληλη για την διασύνδεση με το δίκτυο τηλεφωνίας πλήρους εφεδρείας	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

62.	Η προτεινόμενη λύση να βασίζεται στο πρωτόκολλο IP.	**ΝΑΙ**		
63.	Για την επίτευξη της διασυνδεσιμότητας του Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης τηλεφωνικών κλήσεων με το υπάρχον τηλεφωνικό κέντρο, εάν χρειαστεί, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό (H/W & S/W).	**ΝΑΙ**		
64.	Να υποστηρίζεται η δυνατότητα ύπαρξης αναγγελίας χαιρετισμού στους καλούντες, ενημέρωσης αύξουσας σειράς και χρόνου αναμονής.	**ΝΑΙ**		
65.	Κατά την αναμονή κλήσεων, ο καλών θα πρέπει να μπορεί να ακούει ηχογραφημένα πληροφοριακά μηνύματα ή μουσική.	**ΝΑΙ**		
66.	Ύπαρξη περιβάλλοντος διαχείρισης μηνυμάτων, δυνατότητα κατάταξης μηνυμάτων για αργίες, διακοπές κλπ.	**ΝΑΙ**		
67.	Ενημέρωση του καλούντος για τον προβλεπόμενο χρόνο αναμονής.	**ΝΑΙ**		
68.	Δυνατότητα δρομολόγησης βάσει ικανοτήτων / δεξιοτήτων εξυπηρέτησης των εκπροσώπων.	**ΝΑΙ**		
69.	Δυνατότητα δρομολόγησης με βάση το μέγιστο χρόνο αδράνειας του εκπροσώπου.	**ΝΑΙ**		
70.	Δυνατότητα σειριακής δρομολόγησης στους εκπροσώπους.	**ΝΑΙ**		
71.	Δυνατότητα δρομολόγησης βάσει δεδομένων που μπορεί να συλλεχθούν από το τηλεφωνικό δίκτυο και τα υποσυστήματα καθώς και από εξωτερικά συστήματα όπως βάσεις δεδομένων.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

72.	Δυνατότητα καθορισμού στόχου σε κάθε υπηρεσία εισερχομένων κλήσεων (Service Level).	**ΝΑΙ**		
73.	Δυνατότητα δημιουργίας εξερχόμενων κλήσεων που προέρχονται από εισερχόμενες κλήσεις που δεν απαντήθηκαν από εκπρόσωπο.	**ΝΑΙ**		
74.	Δυνατότητα να αφήνει ο καλών το τηλέφωνό του, χωρίς να χάνει τη σειρά του στην ουρά.	**ΝΑΙ**		
75.	Δυνατότητα εναλλακτικής δρομολόγησης κλήσεων. Σε περίπτωση χρόνου αναμονής πάνω από προκαθορισμένο χρονικό όριο, οι κλήσεις πρέπει να μπορεί να ανακατευθύνονται σε άλλη υπηρεσία (ουρά, φωνητικό μήνυμα, σύστημα αυτόματης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης-IVR κλπ.)	**ΝΑΙ**		
76.	Δυνατότητα δυναμικής παραμετρικής δήλωσης του αριθμού των τόνων (ringing tones) πριν την απάντηση της κλήσης από υπηρεσία εισερχομένων κλήσεων.	**ΝΑΙ**		
77.	Δυνατότητα οπτικής και ακουστικής ειδοποίησης των εκπροσώπων με την σύνδεση κάθε νέας κλήσης.	**ΝΑΙ**		
78.	Δυνατότητα καταχώρησης αποτελέσματος για κάθε κλήση, με αντίστοιχη ύπαρξη συστήματος διαχείρισης αποτελεσμάτων.	**ΝΑΙ**		
79.	Δυνατότητα καταχώρησης παρατηρήσεων – σημειώσεων μετά το πέρας της κάθε κλήσης (after call work).	**ΝΑΙ**		
80.	Ο κάθε εκπρόσωπος να μπορεί να είναι δηλωμένος σε περισσότερες της μιας υπηρεσίες ταυτόχρονα (εισερχόμενες/εξερχόμενες	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	κλήσεις, live agent chat, βιντεοκλήση κλπ.).			
81.	Δυνατότητα προώθησης κλήσης από μία υπηρεσία σε άλλη με ταυτόχρονη μεταφορά εκτός της φωνής και δεδομένων της επικοινωνίας (π.χ. οθόνη καρτέλας συναλλασσόμενου).	**ΝΑΙ**		
82.	Δυνατότητα απευθείας προώθησης κλήσης σε άλλο εκπρόσωπο, χωρίς ενημέρωση (blind transfer).	**ΝΑΙ**		
83.	Δυνατότητα απευθείας προώθησης κλήσης σε άλλο εκπρόσωπο, με ενημέρωση (consultative transfer).	**ΝΑΙ**		
84.	Δυνατότητα προώθησης της κλήσης απ' τον agent ή τον expert, σε οποιαδήποτε Υπηρεσία/Διεύθυνση/Τμήμα/Χρήστη	**ΝΑΙ**		
85.	Πλήθος ταυτόχρονων εξερχομένων κλήσεων που θα πραγματοποιούν οι αντίστοιχοι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης (agents).	**≥200**		
86.	Δυνατότητα εναλλακτικών τρόπων διαχείρισης εξερχομένων κλήσεων.	**ΝΑΙ**		
87.	Ύπαρξη γραφικού περιβάλλοντος διαχείρισης λιστών.	**ΝΑΙ**		
88.	Δυνατότητα εισαγωγής λίστας συναλλασσόμενων με τηλέφωνα από πίνακα βάσης δεδομένων.	**ΝΑΙ**		
89.	Δυνατότητα ενημέρωσης ήδη υπάρχουσας λίστας κατά τη διάρκεια των εξερχόμενων κλήσεων, χωρίς να χρειαστεί να σταματήσει η καμπάνια.	**ΝΑΙ**		
90.	Δυνατότητα αλλαγών στα settings της λίστας κατά τη διάρκεια των εξερχόμενων κλήσεων (π.χ. αλλαγή φίλτρων)	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

91.	Δυνατότητα αλλαγής του τρόπου διαχείρισης των εξερχομένων κλήσεων κατά τη διάρκεια των εκστρατειών και εναλλαγής αυτών.	**ΝΑΙ**		
92.	Δυνατότητα αποκλεισμού συναλλασσόμενων από τη λίστα κλήσεων συναλλασσόμενων κατά τη διάρκεια των εξερχόμενων κλήσεων, με την ύπαρξη αντίστοιχου περιβάλλοντος διαχείρισης.	**ΝΑΙ**		
93.	Παροχή προγραμματιστικής βιβλιοθήκης (API) για ενσωμάτωση σε εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών ή εφαρμογές της Γ.Γ.Π.Σ., ώστε να είναι εφικτή η δυναμική διαχείριση (real time) των λιστών εξερχομένων κλήσεων.	**ΝΑΙ**		
94.	Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού υπηρεσιών, με αντίστοιχη ύπαρξη συστήματος διαχείρισης αυτού.	**ΝΑΙ**		
95.	Δυνατότητα υποστήριξης σειράς προτεραιότητας κλήσεων βάσει του τύπου τηλεφώνου (οικίας, εργασίας, κινητό κλπ.)	**ΝΑΙ**		
96.	Δυνατότητα υλοποίησης ειδικής ροής εργασιών βάσει των αποτελεσμάτων των εξερχόμενων κλήσεων (π.χ. επανάληψη κλήσης μετά από x – λεπτά όταν το αποτέλεσμα της κλήσης είναι κατειλημμένος αριθμός-busy).	**ΝΑΙ**		
97.	Δυνατότητα καταχώρησης επανάκλησης (ημερομηνία - ώρα – τηλέφωνο – στοιχεία πολίτη κλπ.) είτε σε συγκεκριμένο εκπρόσωπο, είτε σε υπηρεσία εξερχομένων κλήσεων.	**ΝΑΙ**		
98.	Δυνατότητα επαναφόρτωσης μίας λίστας ανάλογα με το αποτέλεσμα κλήσης ή με το	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	αποτέλεσμα επαφής μέσω του περιβάλλοντος διαχείρισης.			
99.	Δυνατότητα καταχώρησης αποτελέσματος για κάθε κλήση, με αντίστοιχη ύπαρξη συστήματος διαχείρισης αποτελεσμάτων.	**ΝΑΙ**		
100.	Δυνατότητα καταχώρησης παρατηρήσεων – σημειώσεων μετά το πέρας της κάθε κλήσης (after call work).	**ΝΑΙ**		
101.	Δυνατότητα προώθησης κλήσης σε άλλο εκπρόσωπο ή ειδικό θεματικής περιοχής (expert) με ταυτόχρονη μεταφορά εκτός της φωνής και των δεδομένων της επικοινωνίας (π.χ. οθόνη καρτέλας συναλλασσόμενου).	**ΝΑΙ**		
102.	Δυνατότητα αυτόματης διαγραφής επανακλήσεων που δεν πραγματοποιήθηκαν. Η δυνατότητα αυτή πρέπει να ενεργοποιείται κατόπιν εντολής εξουσιοδοτημένου χειριστή.	**ΝΑΙ**		
103.	Δυνατότητα αυτόματης αναγνώρισης τηλεφωνικών σημάτων (busy tone, no answer, προσωπικός τηλεφωνητής, μηνύματα δικτύου κλπ.), ώστε να προωθείται η κλήση στο χειριστή μόνο εφ' όσον αναγνωριστεί ανθρώπινη φωνή.	**ΝΑΙ**		
104.	Δυνατότητα ρύθμισης του ανώτατου αποδεκτού ποσοστού κλήσεων σε συναλλασσόμενους για τους οποίους δεν υπάρχει διαθέσιμος εκπρόσωπος, ώστε να αποφεύγεται η ενόχλησή τους (abandoned calls).	**ΝΑΙ**		
105.	Δυνατότητα δρομολόγησης βάσει ικανοτήτων των εκπροσώπων.	**ΝΑΙ**		
106.	Δυνατότητα δρομολόγησης με βάση το μέγιστο χρόνο αδράνειας του εκπροσώπου.	**ΝΑΙ**		
107.	Δυνατότητα σειριακής δρομολόγησης στους	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	εκπροσώπους.			
108.	Δυνατότητα κυκλικής δρομολόγησης στους εκπροσώπους.	**ΝΑΙ**		
109.	Αυτόματο και αυτόνομο υπολογιστικό σύστημα καταγραφής συνομιλιών.	**ΝΑΙ**		
110.	Διασύνδεση με το σύστημα φωνής του Κ.Ε.Φ. σε πραγματικό χρόνο.	**ΝΑΙ**		
111.	Ολοκληρωμένο σύστημα Backup όπου θα αποθηκεύονται όλες οι κλήσεις.	**ΝΑΙ**		
112.	Το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα ειδοποίησης των συνομιλητών. Η ειδοποίηση πρέπει να παράγεται αυτόματα στην έναρξη της συνομιλίας και ανά τακτά χρονικά διαστήματα, σύμφωνα με ρυθμίσεις που πρέπει να διαθέτει ο εξουσιοδοτημένος διαχειριστής του συστήματος.	**ΝΑΙ**		
113.	Δυνατότητα αυτόματης καταγραφής / αποθήκευσης όλων των συνομιλιών ή επιλεκτικά ενός υποσυνόλου αυτών, βάσει προκαθορισμένου χρονοπρογραμματισμού και κριτηρίων. Η καταγραφή θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις ενδιάμεσες συνομιλίες σε περίπτωση πολλαπλών προωθήσεων.	**ΝΑΙ**		
114.	Η μορφή του αρχείου ηχογράφησης θα είναι διαδεδομένη μορφή αρχείου ήχου, και θα είναι κρυπτογραφημένη.	**ΝΑΙ**		
115.	Η θέση αποθήκευσης των αρχείων να μπορεί να οριστεί από τον διαχειριστή του συστήματος.	**ΝΑΙ**		
116.	Δυνατότητα διαχείρισης των αποθηκευτικών μέσων στα οποία γίνεται η αποθήκευση	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	των αρχείων ηχογράφησης.			
117.	Αναζήτηση και δυνατότητα εξαγωγής (file export) καταγεγραμμένων/αποθηκευμένων συνομιλιών (ηχητικά αρχεία) με πολλαπλά κριτήρια αναζήτησης (και μεμονωμένα και συνδυαστικά) π.χ. ημερομηνία, ώρα, εκπρόσωπο εξυπηρέτησης, διάρκεια κλήσης, χρονική περίοδο, αριθμός καλούντα, κωδικός αιτήματος (ticketing) κλπ., τόσο για αρχεία συνομιλιών που βρίσκονται στο παραγωγικό σύστημα, όσο και για αρχεία αποθηκευμένα σε εξωτερικά αποθηκευτικά μέσα εφεδρικών αντιγράφων (back up).	**ΝΑΙ**		
118.	Η καταγραφή των ηχητικών συνομιλιών θα μπορεί να αποθηκευτεί σε συμπιεσμένη μορφή, χωρίς σημαντική απώλεια ποιότητας.	**ΝΑΙ**		
119.	Δυνατότητα παρακολούθησης φωνής σε πραγματικό χρόνο (“real time”) από το τηλεφωνικό κέντρο.	**ΝΑΙ**		
120.	Δυνατότητα προστασίας του περιεχομένου των καταγραφών συνομιλιών και διαβάθμιση των δικαιωμάτων ανάλογα με το ρόλο του χειριστή.	**ΝΑΙ**		
121.	Δυνατότητα ανακωδικοποίησης των αποθηκευμένων αρχείων σε διαδεδομένους τύπους ψηφιακών φωνητικών αρχείων.	**ΝΑΙ**		
122.	Διασύνδεση με το τηλεφωνικό κέντρο μέσω πρωτοκόλλου SIP/VoIP.	**ΝΑΙ**		
123.	Υποστήριξη δυνατότητας Text to Speech (TTS) και Automatic Speech Recognition (ASR) με αντίστοιχη υποστήριξη όλων των ταυτόχρονων κλήσεων του IVR.	**ΝΑΙ**		
124.	Υποστήριξη DTMF	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

125.	Υποστήριξη διεπαφών με συστήματα CTI για την ανταλλαγή στοιχείων κλήσης (Attached Data) και την διενέργεια ελέγχου ροής της κλήσης (Call Control).	**ΝΑΙ**		
126.	Δυνατότητα αυτόματης καταχώρησης αποτελέσματος για κάθε κλήση, με αντίστοιχη ύπαρξη συστήματος διαχείρισης αποτελεσμάτων.	**ΝΑΙ**		
127.	Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού υπηρεσιών με αντίστοιχη ύπαρξη συστήματος διαχείρισης αυτού.	**ΝΑΙ**		
128.	Παροχή γραφικού περιβάλλοντος ανάπτυξης υπηρεσιών για την ανάπτυξη νέων εφαρμογών ή την επέκταση υπαρχουσών εφαρμογών.	**ΝΑΙ**		
129.	Παροχή γραφικού περιβάλλοντος διαχείρισης του συστήματος. Θα πρέπει να παρέχεται ειδική εργαλειοθήκη που θα περιέχει αντικείμενα για όλες τις απαραίτητες λειτουργίες του IVR.	**ΝΑΙ**		
130.	Το IVR θα προσφέρει υψηλή διαθεσιμότητα με την παροχή εφεδρικού συστήματος. Μεταξύ του πρωτεύοντος και εφεδρικού συστήματος IVR θα πρέπει να υπάρχει συγχρονισμός δεδομένων για την αδιάλειπτη λειτουργία σε περίπτωση σφάλματος.	**ΝΑΙ**		
131.	Το προτεινόμενο σύστημα IVR θα πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα περιορισμού των εισερχομένων κλήσεων ανά εφαρμογή.	**ΝΑΙ**		
132.	Η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να παρέχει ευελιξία στην ανάπτυξη και ενεργοποίηση νέων εφαρμογών.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

133.	Δυνατότητα παραμετροποίησης του αυτόματου ηχογραφημένου μηνύματος ανά κατηγορία αιτήματος και εύκολη διαχείρισή τους από τους εξουσιοδοτημένους διαχειριστές.	**ΝΑΙ**		
134.	Να υποστηρίζεται δυνατότητα υποδοχής κλήσεων που θα προέρχονται είτε από εξωτερικό δίκτυο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (5ψήφιος αριθμός), είτε από αριθμό δικτύου 'ΣΥΖΕΥΞΙΣ' για τους εσωτερικούς χρήστες της Α.Α.Δ.Ε. και να υπάρχει δυνατότητα δρομολόγησης σε συγκεκριμένο ή συγκεκριμένη ομάδα agents ή experts, ή αντίστοιχη αυτοματοποιημένη εφαρμογή (self service).	**ΝΑΙ**		
135.	Να υποστηρίζεται επιλεκτική προώθηση των κλήσεων, βάσει κατηγορίας κατάταξής τους, σε συγκεκριμένη ομάδα agents ή experts, ή αντίστοιχη αυτοματοποιημένη εφαρμογή (self service).	**ΝΑΙ**		
136.	Παροχή ανακοινώσεων στον καλούντα (broadcast announcements) όπως π.χ. του εκτιμώμενου μέσου χρόνου αναμονής, παροχή χρήσιμων πληροφοριών κλπ..	**ΝΑΙ**		
137.	Προώθηση στην επιλεγμένη από τον καλούντα λειτουργία.	**ΝΑΙ**		
138.	Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να παραμετροποιεί τη συμπεριφορά του ανάλογα με το προφίλ του χρήστη ή βάσει ιστορικών στοιχείων καταγραφής.	**ΝΑΙ**		
139.	Ταυτόχρονη δυνατότητα εξυπηρέτησης των αιτημάτων από όλα τα εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας, από όλους τους agents.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

140.	Υποστήριξη μίξης καναλιών (channel interaction blending) για την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση πολλαπλών καναλιών (φωνή, SMS, email κλπ.) από τους χειριστές	**ΝΑΙ**		
141.	Ο κάθε εκπρόσωπος να μπορεί να είναι δηλωμένος σε περισσότερες της μιας υπηρεσίες ταυτόχρονα (εισερχόμενες/εξερχόμενες κλήσεις, instant messaging, email, sms κλπ.).	**ΝΑΙ**		
142.	Δυνατότητα αυτόματης ομαδοποίησης εισερχομένων αιτημάτων (ανεξαρτήτως καναλιού) από τον ίδιο αποστολέα και δρομολόγηση αυτών σε έναν εκπρόσωπο, ώστε να υπάρχει ενιαία διαχείριση των αιτημάτων του.	**ΝΑΙ**		
143.	Δυνατότητα αποκλεισμού διευθύνσεων emails, αριθμών τηλεφώνων κλπ. κατά την αποστολή απαντήσεων ή ειδοποιήσεων. Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να διατηρεί σχετικές λίστες αποκλεισμού.	**ΝΑΙ**		
144.	Δυνατότητα εγκριτικής διαδικασίας πριν την αποστολή απάντησης. Η έγκριση θα μπορεί να δίνεται από τον επιβλέποντα (supervisor) της κάθε ομάδας. Θα πρέπει να παρέχεται ειδική οθόνη προεπισκόπησης των απαντήσεων στην οποία θα έχουν πρόσβαση μόνο οι εξουσιοδοτημένοι χειριστές.	**ΝΑΙ**		
145.	Δυνατότητα αναγνώρισης αποστολέα και αυτόματη εμφάνιση ιστορικού και σχετικών πληροφοριών	**ΝΑΙ**		
146.	Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού υπηρεσιών διαχείρισης των εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας, με αντίστοιχη	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ύπαρξη συστήματος διαχείρισης αυτού.			
147.	Παροχή προγραμματιστικής βιβλιοθήκης (API) για ενσωμάτωση σε εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών ή εφαρμογές της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ώστε για να είναι εφικτή η ταυτοποίηση του συναλλασσόμενου.	**ΝΑΙ**		
148.	Ο συναλλασσόμενος θα μπορεί να προσθέτει, εάν το επιθυμεί, στην αποστολή του αιτήματος ένα πεδίο-ιδιότητα, ικανή να κατηγοριοποιήσει το αίτημα (π.χ. sms-πρώτη λέξη, email-θέμα κλπ.), ή ακόμη και να ταυτοποιηθεί.	**ΝΑΙ**		
149.	Δυνατότητα εισαγωγής πληροφοριακών πεδίων που θα διαχειρίζονται οι εκπρόσωποι μέσα από την instant messaging συνομιλία.	**ΝΑΙ**		
150.	Δυνατότητα πληροφοριακών μηνυμάτων στην εφαρμογή instant messaging του χρήστη.	**ΝΑΙ**		
151.	Δυνατότητα καταγραφής συνομιλιών instant messaging με χρονο-σήμανση ερωταποκρίσεων.	**ΝΑΙ**		
152.	Δυνατότητα επικοινωνίας εκπροσώπου με πολλούς χρήστες (multiple conversations).	**ΝΑΙ**		
153.	Δυνατότητα χρήσης emoticons.	**ΝΑΙ**		
154.	Ζωντανή τηλεπικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης (Video Chat/call). Εντός του φυσικού αντικειμένου 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».	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

155.	Θα πρέπει να διαθέτει λειτουργικότητα για την διεξαγωγή αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης κοινού.	**ΝΑΙ**		
156.	Η εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες σύνθεσης ερωτηματολογίων με διάφορες κατηγορίες μορφής ερωτημάτων (κείμενο, αριθμητικά, ημερομηνίες, πολλαπλή επιλογή κ.λπ.) και διάθεσης αυτών από όποιο κανάλι (πχ. Web, τηλέφωνο, email) είναι τεχνικά δυνατό και επιχειρησιακά αξιόπιστο και αποτελεσματικό.	**ΝΑΙ**		
157.	Η εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα διενέργειας κατ' επιλογήν έρευνας ικανοποίησης κατόπιν τερματισμού της επικοινωνίας με εκπρόσωπο.	**ΝΑΙ**		
158.	Η εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να διαφυλάσσει την εμπιστευτικότητα τους προσωπικών δεδομένων που θα συλλέγονται κατά την διενέργεια των ερευνών ικανοποίησης.	**ΝΑΙ**		
159.	Η εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να παρέχει μηχανισμούς προαιρετικής εξακρίβωσης στοιχείων (ονομαστικές ψηφοφορίες) μέσω των συνεργαζόμενων μηχανισμών ταυτοποίησης (LDAP, κωδικών taxisnet), ώστε να αυξάνεται η αξιοπιστία της έρευνας.	**ΝΑΙ**		
160.	Η εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να έχει	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	την δυνατότητα τήρησης ιστορικού αρχείου όλων των απαντήσεων και αποτελεσμάτων των ερευνών ικανοποίησης.			
161.	Η εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να έχει την δυνατότητα στατιστικής ανάλυσης των απαντήσεων που συλλέχτηκαν και παραγωγή αντίστοιχων αναφορών.	**ΝΑΙ**		
162.	Η εφαρμογή διενέργειας αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να μορφοποιεί κατάλληλα τις αναφορές (reports) των ερευνών ικανοποίησης και προαιρετικά να τις αναρτά αυτόματα στη διαδικτυακή πύλη, μετά από κατάλληλη εντολή.	**ΝΑΙ**		
163.	Ο ανάδοχος καλείται να συνδράμει έτσι ώστε να παρασχεθούν οι απαραίτητες διεπαφές με τις λειτουργικότητες του νέου Κ.Ε.Φ. για την ανάπτυξη της Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων (Mobile App).	**ΝΑΙ**		
164.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα δημιουργίας λογαριασμού με την χρήση κωδικών TAXISnet.	**ΝΑΙ**		
165.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα διαχείρισης των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει ο εξυπηρετούμενος από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας.	**ΝΑΙ**		
166.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων μέσα από την ίδια την εφαρμογή.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

167.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα κατηγοριοποιημένης προβολή όλης της διαθέσιμης θεματολογίας εξυπηρέτησης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).	**ΝΑΙ**		
168.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα αναζήτησης της θεματολογίας μέσω μιας έξυπνης μπάρας αναζήτησης.	**ΝΑΙ**		
169.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα υποστήριξης μέσω του Αυτοματοποιημένου Ψηφιακού Βοηθού (Chatbot), 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.	**ΝΑΙ**		
170.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα παροχής ενημέρωσης στον εξυπηρετούμενο για την πορεία των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει μέσω ειδοποιήσεων στο κινητό του τηλέφωνο (push notifications).	**ΝΑΙ**		
171.	Η Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων να έχει την δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.	**ΝΑΙ**		

9.1.2 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS)

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

1.	Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα πρέπει να αποτελεί το ενιαίο μέσο καταχώρισης και επεξεργασίας αιτημάτων των συναλλασσόμενων προερχόμενα από κάθε κανάλι επικοινωνίας του Contact Center.	**ΝΑΙ**		
2.	Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Contact Center και την Γνωσιακή Βάση.	**ΝΑΙ**		
3.	Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει φιλικό και εύκολο στη λειτουργία περιβάλλον για τον χρήστη που θα είναι προσβάσιμο από όλα τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού και θα ενοποιεί σε μία οθόνη τις απαραίτητες για τον χρήστη εφαρμογές, ανάλογα με τον ρόλο του.	**ΝΑΙ**		
4.	Το προς υλοποίηση σύστημα διαχείρισης αιτημάτων δεν θα πρέπει να υπολείπεται σε λειτουργικότητα από το υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ..	**ΝΑΙ**		
5.	Παροχή αδειών χρήσης.	**≥ 10000**		
6.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα μοναδικού κωδικού αιτήματος ο οποίος θα αποτελεί και το στοιχείο ταυτοποίησης του αιτήματος.	**ΝΑΙ**		
7.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αυτόματης ενιαίας καταγραφής των αιτημάτων από όλα τα κανάλια επικοινωνίας (unified queue).	**ΝΑΙ**		
8.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα καταγραφής των πληροφοριών	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	του αιτήματος συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων του συναλλασσόμενου, στοιχείων του αιτήματος: • Θέμα • Κείμενο αιτήματος • Κανάλι επικοινωνίας • Χρόνος άφιξης-καταγραφής • Χρόνο επίλυσης • Σχετικά έγγραφα • Στοιχεία φωνητικής κλήσης (π.χ. ώρα και διάρκεια κλήσης) • Στοιχεία άμεσης γραπτής συνομιλίας • Καταγραφή συνομιλίας (φωνητικής ή κειμένου ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας) • Στοιχεία εμπλεκόμενου/ων Εκπρόσωπου Εξυπηρέτησης • Τύπος ταυτοποίησης αιτήματος			
9.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος από χρήστη, για τις περιπτώσεις που δεν δημιουργήθηκε για κάποιο λόγο αυτόματα αίτημα.	**ΝΑΙ**		
10.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων που αφορούν σε εξερχόμενη επικοινωνία, για περιπτώσεις όπου προκύπτει ανάγκη καταγραφής αιτήματος σε συνέχεια εξερχόμενης επικοινωνίας με συναλλασσόμενο.	**ΝΑΙ**		
11.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα καταχώρισης πρόσθετων πληροφοριών - χαρακτηριστικών αιτημάτων όπως κατάσταση συμπεριφοράς συναλλασσόμενου, σχολιασμός, προτεραιότητα, ειδικά πεδία για στατιστική και ad hoc	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	κατηγοριοποίηση.			
12.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα ορισμού ad hoc πεδίων κατηγοριοποίησης των αιτημάτων από τους Ειδικούς Θεματικών Περιοχών κατά τη διαχείρισή τους.	**ΝΑΙ**		
13.	Οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν δυναμικά υποκατηγορίες ώστε να σηματοδοτούνται ομοειδή συγγενή αιτήματα πολιτών ίδιου περιεχομένου και υψηλής συχνότητας. Οι νέες αυτές υποκατηγορίες θα αναφέρονται σε αστοχίες ή λοιπές μη προβλεπόμενες καταστάσεις, που εγείρουν αυξημένο αριθμό αιτημάτων**.** Θα εμφανίζονται σε ξεχωριστή ενότητα σε όλους του υπαλλήλους διαχείρισης αιτημάτων ώστε να τους διευκολύνουν στη κατάλληλη σηματοδότηση των αιτημάτων που τους έχουν ανατεθεί και εμπίπτουν σε αυτές. Με τον εντοπισμό και την καταγραφή τους εντός του συστήματος θα είναι άμεσα διαθέσιμες σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για την εξεύρεση καθολικής ομοιόμορφης λύσης ή τρόπου διαχείρισης.	**ΝΑΙ**		
14.	Όταν δοθεί η λύση ή ο ενδεδειγμένος τρόπος διαχείρισης θα καταγράφεται από τον αρμόδιο υπάλληλο στην υποκατηγορία της αστοχίας και όχι σε ένα μόνο αίτημα και θα διοχετεύεται αυτόματα (broadcast) σε όλα τα σχετιζόμενα αιτήματα. Οι Ειδικοί Θεματικών Περιοχών θα μπορούν να καταχωρούν στο σύστημα την υποκατηγορία και τα στοιχεία της και στη συνέχεια θα χαρακτηρίζουν κατάλληλα τα αιτήματα που	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ανήκουν σε αυτή. Στη συνέχεια, και όπου είναι δυνατόν, ανάλογα με τον τρόπο διαχείρισής τους και την κατάσταση της κατηγορίας των αιτημάτων (επιλυμένη, εκκρεμής, σε εξέλιξη κλπ.), θα πρέπει να είναι δυνατή η ενεργοποίηση και αυτόματων τρόπων ενημέρωσης των πολιτών και αποστολής της απάντηση (π.χ. αποστολή ομαδικών email σε όλα τα αιτήματα που αναφέρονταν σε συστημική αστοχία που αποκαταστάθηκε).			
15.	Το σύστημα αναφορών θα πρέπει να περιλαμβάνει και την αυτόματη εξαγωγή των υποκατηγοριών με τα συχνά εμφανιζόμενα θέματα αλλά και τις σημαντικές αστοχίες με χρήση κατάλληλων φίλτρων επιλογής ανά στοιχείο προσδιορισμού της κατηγορίας (φύση Τεχνική ή Επιχειρησιακή αστοχία, bug, error κ.α), την κατάστασή της (σε εξέλιξη, σε εκκρεμότητα, επιλυμένη) και την χρονική περίοδο εμφάνισής τους. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ενημέρωση της Γνωσιακής Βάσης με τον πρότυπο τρόπο διαχείρισης αιτημάτων των υποκατηγοριών αυτών, κατ΄ επιλογή του χρήστη.	**ΝΑΙ**		
16.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αιτημάτων με βάση κατ' ελάχιστον: • την θεματολογία • το κανάλι επικοινωνίας • τον συναλλασσόμενο	**ΝΑΙ**		
17.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αυτοματισμού ανάθεσης σε απαντητική ομάδα που έχει	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	οριστεί ως υπεύθυνη επίλυσης των αντίστοιχων αιτημάτων με βάση την θεματολογία.			
18.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αυτοματισμού απαντήσεων/Λύσεων σε απλές περιπτώσεις υποθέσεων Πολιτών που μπορούν να επιλυθούν χωρίς την διαμεσολάβηση χρήστη (π.χ. παροχή πληροφοριών και συνδέσμου συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας, παροχή template documents δημοσίων εγγράφων, αυτόματη συμπλήρωση απάντησης από υφιστάμενο FAQs κλπ.) παρέχοντας την οργάνωση των συχνότερων ερωτήσεων (FAQs) της Γνωσιακής Βάσης για τις περιπτώσεις όπου αυτό είναι εφικτό.	**ΝΑΙ**		
19.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα προτεραιοποίησης των αιτημάτων με διάφορα κριτήρια (θεματολογία, διάστημα που είναι ανοικτό κλπ.) και επισήμανση τους προς την απαντητική ομάδα που έχουν ανατεθεί.	**ΝΑΙ**		
20.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα προσδιορισμού κατάστασης (status) αιτήματος (π.χ. νέο, υπό επεξεργασία, κλειστό, κλπ.).	**ΝΑΙ**		
21.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα τήρησης ιστορικότητας στοιχείων και ενεργειών σχετικών με το αίτημα με άμεση και εύκολη πρόσβαση από τους χρήστες.	**ΝΑΙ**		
22.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αυτόματης υπενθύμισης χρηστών, κατ' ελάχιστον μέσω email, για εκκρεμή αιτήματα	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ανά παραμετροποιήσιμο χρονικό διάστημα.			
23.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αυτοματοποιημένης ενημέρωσης συναλλασσόμενων για την πορεία επίλυσης των υποθέσεων τους.	**ΝΑΙ**		
24.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού διεκπεραίωσης ουρών αιτημάτων.	**ΝΑΙ**		
25.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα ευέλικτης και γρήγορης αναζήτησης αιτημάτων με βάσει τα στοιχεία τους και με την χρήση φίλτρων. Ο χρήστης θα πρέπει να μπορεί να αποθηκεύει αναζητήσεις που χρησιμοποιεί συχνά.	**ΝΑΙ**		
26.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα οπτικής και ακουστικής ειδοποίησης Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης για την άφιξη νέου ή την αλλαγή κατάστασης υφιστάμενου αιτήματος.	**ΝΑΙ**		
27.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα καθορισμού κανόνων για δομημένη δρομολόγηση αιτημάτων μεταξύ απαντητικών ομάδων.	**ΝΑΙ**		
28.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα ευέλικτης δρομολόγησης αιτημάτων μεταξύ απαντητικών ομάδων.	**ΝΑΙ**		
29.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αποκλεισμού (και άρσης αποκλεισμού) λήψης αιτημάτων συναλλασσόμενων (π.χ. λόγω ανάρμοστης συμπεριφοράς, ασφάλειας). Αποκλεισμός επικοινωνιακού μέσου (π.χ.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	email, τηλεφωνικός αριθμός, προφίλ μέσου κοινωνικής δικτύωσης) και δυνατότητα ανάλογης σηματοδότησης του αιτήματος.			
30.	Εμφάνιση στην καρτέλα του κάθε αιτήματος λίστα με: • όλα τα αιτήματα που έχει υποβάλει ο πολίτης στο Contact Center για την ίδια θεματική κατηγορία • τυχόν Ραντεβού που έχει κλείσει μέσω της ομώνυμης ηλεκτρονικής εφαρμογής της Α.Α.Δ.Ε. με τη Δ.Ο.Υ. • τα αιτήματα που έχει υποβάλει μέσω της ομώνυμης ηλεκτρονικής εφαρμογής της Α.Α.Δ.Ε. με τη Δ.Ο.Υ. Απαιτείται η **διαλειτουργικότητά του** με τις εφαρμογές «**Τα Ραντεβού μου**» και «**Τα Αιτήματά μου**».	**ΝΑΙ**		
31.	Δυνατότητα επικοινωνίας των επιτελικών χειριστών, των εκπροσώπων εξυπηρέτησης «front office agents» 1ου επιπέδου και των ειδικών θεματικών περιοχών με τους τεχνικούς διαχειριστές για άμεση επίλυση τεχνικών προβλημάτων (π.χ. μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης και μέσω επικοινωνίας με οπτικοακουστικά μέσα).	**ΝΑΙ**		
32.	Το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή Σ.Η.Δ.Ε. που αναφέρεται στην ενότητα 8.4.7.4. Το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων θα παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται για την σύνταξη του εγγράφου προς το Σ.Η.Δ.Ε. όπως το κείμενο της ερώτησης, το κείμενο της απάντησης, τις ημερομηνίες/ώρες υποβολής τους, τα στοιχεία του	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	συναλλασσόμενου και όποια άλλη πληροφορία θα κριθεί σκόπιμη κατά στην φάση της Μελέτης Εφαρμογής.			
33.	Το Σύστημα Διαχείρισης αιτημάτων θα πρέπει να διαλειτουργεί με την Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων αναφορών της ενότητας 8.4.7.7.	**ΝΑΙ**		
34.	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 άλλο παρόμοιο 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.	**ΝΑΙ**		
35.	Όλες οι επιχειρησιακές διαδικασίες του Κ.Ε.Φ. θα πρέπει να είναι καταχωρημένες στην εφαρμογή διαχείρισης δυναμικών ροών εργασίας.	**ΝΑΙ**		
36.	Η εφαρμογή διαχείρισης δυναμικών ροών εργασίας θα πρέπει να είναι προσβάσιμη από όλα τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού.	**ΝΑΙ**		
37.	Το γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής διαχείρισης δυναμικών ροών 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.	**ΝΑΙ**		
38.	Η εφαρμογή διαχείρισης δυναμικών ροών θα πρέπει να διατηρεί ιστορικό εκδόσεων (versioning) των επιχειρησιακών ροών καθώς και καταγραφή	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ιστορικού εξεργασίας αυτών (χρόνος επεξεργασίας, σχέδιο διαδικασίας, στοιχεία χρήστη που την επεξεργάστηκε).			
39.	Η εφαρμογή διαχείρισης δυναμικών ροών θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω δυνατότητες: • Μοντελοποίηση διαδικασιών μέσω μιας εύχρηστης διεπαφής χρήστη • Αυτόματη εκτέλεση διαδικασιών μέσα από κατάλληλα σχεδιασμένων κανόνων • Παρακολούθηση εκτέλεσης και καλής λειτουργίας διαδικασιών με βάση δείκτες παρακολούθησης • Αποθήκευση διαδικασιών σε αποθετήριο και δυνατότητα αναζήτησης και επαναχρησιμοποίησης τους • Επανασχεδιασμός διαδικασιών και διαχείριση εκδόσεων	**ΝΑΙ**		
40.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη (Web) για την εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων (εσωτερικών και εξωτερικών) με προσαρμοστική σχεδίαση (responsive design) που να είναι προσβάσιμη και πλήρως λειτουργική από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets).	**ΝΑΙ**		
41.	Κύριες Υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να είναι: • Η αυτοεξυπηρέτηση (Self Service) για συχνές ερωτήσεις (F.A.Q) • Ασύγχρονη Δημιουργία και Εξυπηρέτηση Αιτημάτων	**ΝΑΙ**		
42.	Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει προς τους	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	συναλλασσόμενους λειτουργικότητες αυτοεξυπηρέτησης με ελεύθερη πρόσβαση, χωρίς να είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση τους ως χρήστες. Η πηγή πληροφόρησης θα είναι μορφής ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s) θα παρέχεται μέσω διασύνδεσης με την Γνωσιακή Βάση.			
43.	Το γραφικό περιβάλλον θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών – ερωταπαντήσεων μέσω Πεδίων δυναμικών αναζητήσεων. Καθώς ο συναλλασσόμενος θα πληκτρολογεί εντός του πεδίου αναζήτησης (search box) το ερώτημα του, με βάση τους χαρακτήρες που έχουν πληκτρολογήσει θα εμφανίζεται αυτόματα κάτω από το πεδίο αναζήτησης «pop-up» λίστα με προτεινόμενα αποτελέσματα, στα οποία εμπεριέχεται το κείμενο της αναζήτησης, με την λογική «best match».	**ΝΑΙ**		
44.	Το γραφικό περιβάλλον θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών – ερωταπαντήσεων μέσω αρθρωτής αναζήτησης με βάση την θεματολογία. Το γραφικό περιβάλλον της Διαδικτυακής Πύλης θα παρέχει καθοδηγούμενη πλοήγηση με βάση την θεματολογία εξυπηρέτησης. Ο συναλλασσόμενος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα διαδοχικής επιλογής της θεματολογίας μέσω συνδέσμων, όπου θα καταλήγει σε μια λίστα συγκεκριμένων ερωταπαντήσεων της θεματολογίας που επέλεξε.	**ΝΑΙ**		
45.	Το γραφικό περιβάλλον θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αναζήτησης	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	πληροφοριών – ερωταπαντήσεων μέσω δελτίων Τύπου/ Ανακοινώσεων. Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει σε εμφανές και ευκόλως προσβάσιμο σημείο ανακοινώσεις και δελτία τύπου για θέματα επικαιρότητας που αφορούν τους συναλλασσόμενους.			
46.	Η Λύση του Αναδόχου θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα υποβολής αιτημάτων κειμένου (text) και επισύναψης αρχείων (π.χ. pdf, jpg, png, docx) μέσω διαδικτυακής Φόρμας Υποβολής Αιτήματος, ενσωματώνοντας την λειτουργικότητα της υφιστάμενης εφαρμογής «Τα Αιτήματά μου».	**ΝΑΙ**		
47.	Η προς υλοποίηση λειτουργικότητα υποβολής αιτημάτων πολιτών δεν θα πρέπει να υπολείπεται σε λειτουργικότητα από την υφιστάμενη εφαρμογή «Τα Αιτήματά μου».	**ΝΑΙ**		
48.	Η λειτουργικότητα Υποβολής Αιτημάτων μέσω ιστοτοπου από πολίτες θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS), απ' όπου θα γίνεται και η διαχείριση-απάντηση των αιτημάτων από τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης.	**ΝΑΙ**		
49.	Κατόπιν υποβολής αιτήματος, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα δρομολόγησης στους Εκπροσώπους των τριών επιπέδων εξυπηρέτησης, βάσει κριτηρίων δρομολόγησης ομοίως όπως και με τις τηλεφωνικές κλήσεις.	**ΝΑΙ**		
50.	Θα πρέπει να μπορεί να γίνει απευθείας δρομολόγηση σε συγκεκριμένη απαντητική	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ομάδα ανεξαρτήτως επιπέδου εξυπηρέτησης με βάση την θεματολογία του αιτήματος. Αν το αίτημα αφορά σε θεματολόγια που απαντάται από συγκεκριμένη ομάδα του 3ου επιπέδου, τότε το αίτημα θα δρομολογείται απευθείας προς την συγκεκριμένη ομάδα παρακάμπτοντας τα άλλα δύο επίπεδα εξυπηρέτησης.			
51.	Η σύνδεση των Συναλλασσόμενων στην εφαρμογή θα γίνεται χρησιμοποιώντας κωδικούς TAXISnet.	**ΝΑΙ**		
52.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την **προβολή** των προσωπικών στοιχείων του Συναλλασσόμενου, κατ' ελάχιστο: • Το όνομά του • Το επίθετό του • Το πατρώνυμό του • Το Α.Φ.Μ. του	**ΝΑΙ**		
53.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να **επεξεργαστεί** κατ' ελάχιστο: Π3.1 Το τηλέφωνο επικοινωνίας του Π3.2 Το email επικοινωνίας του	**ΝΑΙ**		
54.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την συνοπτική προβολή σε λίστα όλων των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει ο Συναλλασσόμενος ή ο εκπρόσωπός του. Για κάθε αίτημα της λίστας, θα πρέπει να εμφανίζονται κατ' ελάχιστο: • Ο αύξων αριθμός του • Ο τίτλος της	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	Υπηρεσίας/Διεύθυνσης/Τμήματος με την οποία σχετίζεται • Ο μοναδικός κωδικός του • Η ημερομηνία υποβολής του • Η τρέχουσα κατάστασή του • Η ημερομηνία ενημέρωσής του • Το Α.Φ.Μ. που αφορά το αίτημα			
55.	Ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να φιλτράρει τα αιτήματα της λίστας κατ' ελάχιστο βάσει: • Ημερομηνίας («Από» και/ή «έως») • Είδος υποβολέα («Φορολογούμενος» ή «Εκπρόσωπος Φορολογουμένου») • Κατάστασης	**ΝΑΙ**		
56.	Ο Συναλλασσόμενος, επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο αίτημα από την λίστα, θα πρέπει να μπορεί να δει αναλυτικά όλα τα στοιχεία του. Θα πρέπει να εμφανίζονται κατ' ελάχιστο: • Ο μοναδικός κωδικός του αιτήματος • Η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος • Το όνομα του Συναλλασσόμενου • Το επίθετο του Συναλλασσόμενου • Το Α.Φ.Μ. του Συναλλασσόμενου • Το τηλέφωνο του Συναλλασσόμενου • Το email του Συναλλασσόμενου • Η επιχειρησιακή περιοχή της Α.Α.Δ.Ε. που αφορά το αίτημα • Ο τίτλος της υπηρεσίας της που αφορά το αίτημα	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	• Η θεματική ομάδα που αφορά το αίτημα • Η διαδικασία του αιτήματος • Το τμήμα της υπηρεσίας του αιτήματος • Ο υπάλληλος στον οποίο έχει ανατεθεί το αίτημα • Τα πιθανά δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της διαδικασίας • Το εάν αυτό το αίτημα σχετίζεται με άλλο αίτημα το οποίο έχει δημιουργηθεί σε παλαιότερο χρόνο. • Σχόλια			
57.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την δημιουργία νέου αιτήματος, για τον ίδιο τον Συναλλασσόμενο ή κάποιον που εκπροσωπεί, συμπληρώνοντας κατάλληλη φόρμα και επιλέγοντας διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα.	**ΝΑΙ**		
58.	Η φόρμα θα πρέπει να ζητά: • 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/Διεύθυνση/Τμήμα της Α.Α.Δ.Ε. που αφορά το αίτημα • Τη θεματική ομάδα που αφορά το αίτημα • Τη διαδικασία που αφορά το αίτημα • Το τμήμα που προσφέρει την διαδικασία του αιτήματος.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	• Πιθανά δικαιολογητικά (επισύναψη αρχείων – π.χ. pdf, png, jpg, docx) που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της διαδικασίας • Το εάν αυτό το αίτημα αφορά άλλο αίτημα το οποίο έχει καταχωρηθεί σε προηγούμενο χρόνο • Σχόλια			
59.	Για την περίπτωση δημιουργίας αιτήματος για εκπροσωπούμενο άτομο, η φόρμα θα πρέπει να ζητά: • Το Α.Φ.Μ. του Εκπροσωπούμενου • Το όνομα του Εκπροσωπούμενου • Το επίθετο του Εκπροσωπούμενου • Το τηλέφωνο και το email επικοινωνίας του Εκπροσωπούμενου	**ΝΑΙ**		
60.	Με το πέρας της δημιουργίας του αιτήματος, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να ενημερώνεται με μήνυμα SMS και email για τα στοιχεία του νέου αιτήματός του. Θα πρέπει να ενημερώνεται και σε κάθε αλλαγή της κατάστασης του ιδίου αιτήματος.	**ΝΑΙ**		
61.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την 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:	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	• Τις οδηγίες προγραμματισμού ραντεβού με σκοπό την διεκπεραίωση της συγκριμένης διαδικασίας • Τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας			

9.1.3 Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Η Γνωσιακή Βάση (Knowledge Base) θα πρέπει να διασυνδέεται με τις επιμέρους εφαρμογές του Contact Center.	**ΝΑΙ**		
2.	Θα πρέπει να δημιουργηθεί μια κεντρική και επικαιροποιήσιμη Γνωσιακή Βάση για την άμεση και με όσο το δυνατό πιο αυτοματοποιημένη ενημέρωση της επί νέων νομοθετικών διατάξεων και υπηρεσιών.	**ΝΑΙ**		
3.	Θα πρέπει να μεταπτωθεί και να ενταχθεί σαν λειτουργικότητα στο νέο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων η υπάρχουσα λύση του Κ.Ε.Φ. που παρέχει κυρίως πληροφορία σε μορφή Συχνών Ερωτήσεων/Απαντήσεων (Frequently Asked Questions - FAQ).	**ΝΑΙ**		
4.	Θα πρέπει να γίνει η προετοιμασία με την δημιουργία των απαραίτητων διεπαφών για την ενοποίηση του συστήματος με το μελλοντικό σύστημα Γνωσιακής Βάσης που έχει σκοπό να αναπτύξει η Α.Α.Δ.Ε..	**ΝΑΙ**		
5.	Το σύστημα Γνωσιακής Βάσης θα πρέπει να διαχειρίζεται το περιεχόμενο, τα έγγραφα, τα	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	στοιχεία και τα παραστατικά που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών της Α.Α.Δ.Ε..			
6.	Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει την υλοποίηση διαδικασιών (workflows) χωρίς προγραμματισμό που σχετίζονται με το περιεχόμενο για τη διασφάλιση της τήρησης των βέλτιστων πρακτικών διαδικασιών δημιουργίας, ενημέρωσης και συντήρησης του περιεχομένου.	**ΝΑΙ**		
7.	Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την καταγραφή ανακοινώσεων που να εμφανίζονται σε πραγματικό χρόνο στους εμπλεκόμενους χρήστες (π.χ. Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης) σε μορφή «pop-up».	**ΝΑΙ**		
8.	Θα πρέπει να υποστηρίζονται αντίστοιχοι ρόλοι διαχειριστών, εποπτών κτλ. για κάθε Φορέα και Οργανισμό, καθώς και κεντρικοί ρόλοι διαχείρισης της Γνωσιακής Βάσης.	**ΝΑΙ**		
9.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να διαλειτουργεί με το Chatbot για την λειτουργία και εκπαίδευση αυτού μέσω μηχανικής μάθησης καθώς και με την ιστοσελίδα για την επιλεκτική προβολή πληροφορίας που αφορά τους πολίτες.	**ΝΑΙ**		
10.	Αρμοδιότητα του Αναδόχου κατά τη φάση υλοποίησης αποτελεί η μετάπτωση της υφιστάμενης Γνωσιακής Βάσης ερωταπαντήσεων στη νέα, καθώς και η επικαιροποίηση, ο εμπλουτισμός και η ψηφιοποίηση νέων διαδικασιών και σεναρίων Call Center	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

11.	Προσαρμογή του διαθέσιμου υλικού (υφιστάμενη Γνωσιακή Βάση, ερωταπαντήσεις, νομοθεσία, αποφάσεις, δελτία τύπου κτλ.) σε μορφή που να είναι εύκολα κατανοητή από τους συναλλασσόμενους, είτε αυτή είναι προσβάσιμη μέσω της πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων από τους χειριστές είτε μέσω άλλων καναλιών (Web, Chatbot κτλ.) από τους πολίτες.	**ΝΑΙ**		
12.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να έχει εύκολο στη χρήση περιβάλλον επεξεργασίας κειμένου, υποστήριξη συνημμένων αρχείων και μεταδεδομένων, ολοκληρωμένες δυνατότητες διαχείρισης εγγράφων, ανακοινώσεων και ενημέρωσης, καθώς και δημιουργία ερωτηματολογίων.	**ΝΑΙ**		
13.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα κατηγοριοποίησης/καταλόγου των καταχωρήσεων, ευκολία πλοήγησης και ταξινομημένη παρουσίαση πληροφορίας βάσει κριτηρίων.	**ΝΑΙ**		
14.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να παρέχει εργαλεία συνεργασίας (collaboration tools): ενδεικτικά έγκριση κειμένου/αλλαγών, προσθήκη σχολίων, tagging.	**ΝΑΙ**		
15.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να παρέχει ασφάλεια, διαβάθμιση πρόσβασης και ταυτοποίησης χρηστών, καθορισμό ρόλων και χειριστών πολλαπλών επιπέδων και δικαιωμάτων πρόσβασης, πλήρη καταγραφή της ιστορικότητας των αλλαγών, αρχειοθέτησης περιεχομένου και ελέγχου εκδόσεων.	**ΝΑΙ**		
16.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες πλήρους, μερικής και παραμετρικής	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	αναζήτησης με βάση ιδιότητες σε Αγγλικά/ Ελληνικά με γρήγορη απόκριση.			
17.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες εξαγωγής στατιστικών και ενσωμάτωσης αυτών στο περιβάλλον αναφορών του έργου.	**ΝΑΙ**		
18.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες δημιουργίας κοινοτήτων χρηστών για την κοινοποίηση πληροφορίας, ενημέρωσης χρηστών μέσω email και RSS Feeds.	**ΝΑΙ**		
19.	Η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα μαζικών αλλαγών που αφορούν προσαρμογές στην κατηγοριοποίηση και δομή της πληροφορίας.	**ΝΑΙ**		

9.1.4 Σύστημα Διαχείρισης και παροχής διεπαφών και Διαλειτουργικότητα

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Σύστημα Παροχής Διεπαφών με σκοπό την διαχείριση διεπαφών μεταξύ του Κ.Ε.Φ. και λοιπών συστημάτων και εφαρμογών.	**ΝΑΙ**		
2.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 8.4.7.4 ώστε να παρέχονται στους χρήστες του Κ.Ε.Φ. άμεσα και ενοποιημένα (εντός ενός ενιαίου γραφικού περιβάλλοντος) πληροφορίες (π.χ. δεδομένα, έγγραφα) απαραίτητες για την αποτελεσματική και όσο το δυνατόν γρηγορότερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

3.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 8.4.7.4 σχετικά με την διαλειτουργικότητα των επιμέρους συστημάτων και εφαρμογών της Λύσης του Κ.Ε.Φ.	**ΝΑΙ**		
4.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 8.4.7.4 σχετικά με την διαλειτουργικότητα της Λύσης του Κ.Ε.Φ. με τις υφιστάμενες εφαρμογές και συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.	**ΝΑΙ**		
5.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 8.4.7.4 σχετικά με την διαλειτουργικότητα της Λύσης του Κ.Ε.Φ. με τις μελλοντικές/ προς υλοποίηση εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.	**ΝΑΙ**		
6.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 8.4.7.4 σχετικά με την διαλειτουργικότητα της Λύσης του Κ.Ε.Φ. με υφιστάμενες εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.	**ΝΑΙ**		
7.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να παρέχει τεχνολογίες διαλειτουργικότητας για τυχόν διασυνδέσεις με εφαρμογές του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα	**ΝΑΙ**		
8.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπονήσει Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα όπως περιγράφεται στην παράγραφο 8.4.7.4	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

9.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να είναι εναρμονισμένο με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (www.e-gif.gov.gr).	**ΝΑΙ**		
10.	Το Σύστημα Παροχής Διεπαφών θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον: • SOAP (SimpleObjectAccessProtocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω Web Services. • XML (XMLschemas και XMLparsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων). • WSDL (WebServicesDescriptionLanguages) για την περιγραφή των μηνυμάτων λειτουργιών και τις αντιστοιχήσεις πρωτοκόλλων των Web Services.	**ΝΑΙ**		
11.	Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο μηνυμάτων SOAP θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ' ελάχιστον: • OpenAPI Specifications • JSON • HTTPs Security, που αφορά και SOAP web services • Caching • οτιδήποτε άλλο πιο σύγχρονο αποτελεί καλή και ευρέως διαδεδομένη	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	τεχνική/τεχνολογία/πρακτική κατά την περίοδο υλοποίησης του έργου			
12.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει πλατφόρμα διασύνδεσης για την διαχείριση των διεπαφών μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών. Μέσω αυτής θα εξασφαλίζεται με έναν αξιόπιστο, ασφαλή και επεκτάσιμο τρόπο η έκδοση και διαχείριση των Διεπαφών Συστημάτων (APIs).	**ΝΑΙ**		
13.	Τα κύρια χαρακτηριστικά της Πλατφόρμας Διαχείρισης Διεπαφών είναι: • Γραφικό περιβάλλον - Θα πρέπει να είναι προσβάσιμο από όλους τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα περιήγησης ιστού (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κλπ.). Μέσω του γραφικού περιβάλλοντος ο χρήστης θα έχει την δυνατότητα συνολικής διαχείρισης διεπαφών και εκτέλεσης ενεργειών που συσχετίζονται με αυτές, χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης κάποιας τρίτης εφαρμογής • Παρεχόμενες Λειτουργίες - Η λειτουργίες της πλατφόρμας θα είναι διαθέσιμες σε μορφή επιλογής εικονιδίων-συνδέσμων και συμπλήρωσης πεδίων, χωρίς να είναι απαραίτητη η σύνταξη κώδικά. Για προχωρημένους χρήστες, θα επιτρέπει την συγγραφή κώδικα, για όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο: ○ API Design: Επιτρέπει στον χρήστη να	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	δημιουργήσει, παραμετροποιήσει, δημοσιεύσει και ενεργοποιήσει μοντέρνα, καλά δομημένα APIs με διάφορες μορφές δεδομένων επικοινωνίας (data formats) όπως XML, JSON, CSV κ.α. ○ API Documentation: Επιτρέπει την πολυμεσική (κείμενο, φωτογραφίες, βίντεο κ.α.) τεκμηρίωση των ανεπτυγμένων APIs και τον διαμοιρασμό με ενδιαφερόμενους εντός και εκτός του οργανισμού ○ API Monitoring: Επιτρέπει την συλλογή και παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο μετρικών σχετικών με τα δημοσιευμένα APIs ○ API Governance: Επιτρέπει τη καθολική διαχείριση και παραμετροποίηση των APIs από ένα σημείο. Δίνει την δυνατότητα εφαρμογής διαφόρων κανόνων λειτουργικότητας όπως κανόνες ασφαλείας (security) ○ API Lifecycle Management: Διατηρεί την σταθερότητα και αξιοπιστία σε όλα			

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	τα στάδια ανάπτυξης και δημοσίευσης των APIs. • Καταγραφή ιστορικού ενεργειών – Η πλατφόρμα θα καταγράφει τις ενέργειες διαχείρισης των διασυνδέσεων, καταγράφοντας την ιστορικότητα εκδόσεων (versioning) • Μεταδεδομένα – Η πλατφόρμα θα επιτρέπει την εύκολη καταχώρηση μεταδεδομένων που αφορούν στα στοιχεία-οντότητες των διασυνδέσεων. Επίσης, ο χρήστη θα πρέπει να έχει εύκολη και άμεση πρόσβαση στα μεταδεδομένα • Ενσωμάτωση (Integration) - Η πλατφόρμα θα επιτρέπει την αδιάλειπτη διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές του εμπορίου που εκτελούν ανάλυση δεδομένων • Οθόνη Παρακολούθησης διεπαφών και παραγωγής αναφορών - Η πλατφόρμα θα παρέχει οθόνη (dashboard) για την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο τις μεταφορές δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών. Επίσης, θα παρέχει την δυνατότητα παραγωγής λειτουργικών αναφορών, επιχειρησιακών αναφορών και ανάκτησης στατιστικών στοιχείων για τα δεδομένα που λαμβάνονται και αποστέλλονται			

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

9.1.5 Εφαρμογή Διαχείρισης συναντήσεων πολιτών (Ραντεβού)

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ψηφιακή εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων (ραντεβού) ενσωματώνοντας την λειτουργικότητα της υφιστάμενης εφαρμογής «Τα ραντεβού μου». 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/Διεύθυνση/Τμήμα της Α.Α.Δ.Ε. (π.χ. Δ.Ο.Υ. Χολαργού) • Μέσω τηλεδιάσκεψης	**ΝΑΙ**		
2.	Η προς υλοποίηση εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών δεν θα πρέπει να υπολείπεται σε λειτουργικότητα από τις υφιστάμενες εφαρμογές «Τα ραντεβού μου» και «myAADElive» και θα πρέπει να διαλειτουργεί με το νέο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων.	**ΝΑΙ**		
3.	Η εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών θα πρέπει να διαλειτουργεί με το σύστημα διαχείρισης (RMS) αιτημάτων που αναφέρεται παραπάνω στην παράγραφο 8.4.7.2, 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.	**ΝΑΙ**		
4.	Η σύνδεση των Συναλλασσόμενων στην	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	εφαρμογή θα γίνεται χρησιμοποιώντας 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.			
5.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει στον Συναλλασσόμενο να προβάλει και να επεξεργαστεί τα προσωπικά του στοιχεία. Συγκεκριμένα, επιτρέπεται η προβολή των: • Όνομα • Επίθετο • Πατρώνυμο • Α.Φ.Μ Θα επιτρέπεται η επεξεργασία των: • Τηλέφωνο • Email	**ΝΑΙ**		
6.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την συνοπτική προβολή σε λίστα όλων των ραντεβού που έχει δημιουργήσει ο Συναλλασσόμενος. Για κάθε ραντεβού της λίστας, θα πρέπει να εμφανίζονται κατ' ελάχιστο: • Ο αύξων αριθμός του • Ο τίτλος της Υπηρεσίας/Διεύθυνσης/Τμήματος 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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ζώσης») • Η τρέχουσα κατάστασή του			
7.	Ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να φιλτράρει τα ραντεβού της λίστας κατ' ελάχιστο βάσει: • Ημερομηνίας («Από» και/ή «έως») • Είδος υποβολέα («Φορολογούμενος» ή «Εκπρόσωπος Φορολογουμένου») • Είδους ραντεβού («εξ αποστάσεως» ή «δια ζώσης») • Κατάστασης	**ΝΑΙ**		
8.	Ο Συναλλασσόμενος, επιλέγοντας ένα συγκεκριμένο ραντεβού από την λίστα, θα πρέπει να μπορεί να αναλυτικά όλα τα στοιχεία του. Θα πρέπει να εμφανίζονται κατ' ελάχιστο: • 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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	• Το τμήμα της υπηρεσίας του ραντεβού • Τα πιθανά δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της διαδικασίας • Σχόλια			
9.	Ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να επαναπρογραμματίσει ή ακυρώσει κάθε προγραμματισμένο ραντεβού.	**ΝΑΙ**		
10.	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. Να έχει την δυνατότητα ο διαχειριστής μέσω γραφικού περιβάλλοντος (GUI) να ορίσει την ταυτοποίηση των χρηστών και το χρονικό διάστημα (π.χ. μέχρι και 6 ώρες πριν το ραντεβού).	**ΝΑΙ**		
11.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει τον προγραμματισμό ραντεβού συμπληρώνοντας κατάλληλη φόρμα, επιλέγοντας διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα, και επαληθεύοντας το τηλέφωνο επικοινωνίας του Συναλλασσόμενου μέσω μηνύματος SMS. Η φόρμα θα πρέπει να ζητά κατ' ελάχιστο: • 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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	• Την Υπηρεσία/Διεύθυνση/Τμήμα 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			
12.	Με το πέρας του προγραμματισμού του ραντεβού, ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να ενημερώνεται με παραμετροποιήσιμο μήνυμα SMS και email για τα στοιχεία του νέου ραντεβού του.	**ΝΑΙ**		
13.	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 και email το προσεχές ραντεβού.	**ΝΑΙ**		
14.	Μετά την ολοκλήρωση του ραντεβού το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα διενέργειας αξιολόγησης της εξυπηρέτησης από το συναλλασσόμενο.	**ΝΑΙ**		
15.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εφαρμογή παροχής υπηρεσιών τηλεδιάσκεψής σε μορφή Διαδικτυακής Πλατφόρμας προσβάσιμης από πρόγραμμα περιήγησης ιστού. Η εφαρμογή θα αποτελείται από το περιβάλλον του συναλλασσόμενου και από το περιβάλλον του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

16.	Το γραφικό περιβάλλον θα παρέχει 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 από την εφαρμογή αυτοματοποιημένο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για επιβεβαίωση την δηλωθείσας ηλεκτρονικής διεύθυνσης (email). Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα προβολής του ιστορικού των ραντεβού του συναλλασσόμενου.	**ΝΑΙ**		
17.	Για τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα να ορίσει την διαθεσιμότητα του είτε ανά ημέρα είτε μαζικά για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.	**ΝΑΙ**		
18.	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.	**ΝΑΙ**		
19.	Τα κύρια χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος βιντεοκλήσης θα πρέπει είναι:	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	• Δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση ήχου και εικόνας • 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 • Δυνατότητα ανταλλαγής αρχείων συγκεκριμένων τύπων και μεγέθους • Δυνατότητα απομακρυσμένου ελέγχου από την πλευρά του Εκπροσώπου, ώστε να μπορεί να υποστηρίζει τον συναλλασσόμενο (π.χ. συμπλήρωση φόρμας υποβολής ηλεκτρονικής υπηρεσίας) • Δυνατότητα πραγματοποίησης βιντεοκλήσης και με την λογική του First Available Agent (FAA) πέρα από την δημιουργία ραντεβού, η οποία θα επιτρέπει στον συναλλασσόμενο να εισέρχεται σε ουρά προτεραιότητας και να εξυπηρετηθεί με τον πρώτο διαθέσιμο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.			
20.	Η εφαρμογή που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιτρέπει την 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	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	διαδικασία ο Συναλλασσόμενος θα πρέπει να μπορεί να προβάλει κατ' ελάχιστο: • Τις οδηγίες προγραμματισμού ραντεβού με σκοπό την διεκπεραίωση της συγκριμένης διαδικασίας • Τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας			
21.	Για τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα να ορίσει την διαθεσιμότητα του είτε ανά ημέρα είτε μαζικά για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.	**ΝΑΙ**		
22.	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.	**ΝΑΙ**		

9.1.6 Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών και παραμέτρων της λύσης

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Η Λύση του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει σύστημα διαχείρισης χρηστών για τα επιμέρους συστήματα και της εφαρμογές που θα υλοποιηθούν.	**ΝΑΙ**		
2.	Ο Διαχειριστής του συστήματος θα πρέπει να μπορεί να δημιουργεί, να τροποποιεί και να ενεργοποιεί/απενεργοποιεί τους χρήστες αυτών. Θα πρέπει να μπορεί να τροποποιεί και να	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ενεργοποιεί/απενεργοποιεί τα δικαιώματα των χρηστών των συστημάτων και των εφαρμογών.			
3.	Ο Διαχειριστής του συστήματος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα επεξεργασίας των επιμέρους παραμέτρων των συστημάτων και των εφαρμογών της Λύσης.	**ΝΑΙ**		
4.	Η διαχείριση χρηστών και παραμέτρων της Λύσης θα πρέπει να είναι προσβάσιμη από γραφικό περιβάλλον (GUI) μέσω του οποίου ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα δημιουργίας, επεξεργασίας, παραμετροποίησης, διαγραφής, (κλπ.) χωρίς χρήση κώδικά.	**ΝΑΙ**		
5.	Το γραφικό περιβάλλον διαχείρισης θα πρέπει να είναι ενιαίο όπου θα περιέχει είτε την διαχείριση του συνόλου των συστημάτων/εφαρμογών της Λύσης σε ένα ενοποιημένο interface, είτε να παραπέμπει (π.χ. μέσω links) από ένα κοινό Interface στα επιμέρους διαχειριστικά περιβάλλοντα του κάθε συστήματος/εφαρμογής της Λύσης.	**ΝΑΙ**		
6.	Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα ορισμού Τοπικού Διαχειριστή σε μία δομή εξυπηρέτησης για τους χρήστες που έχουν οριστεί σε αυτή από τον Κεντρικό Διαχειριστή, όπως ενδεικτικά: αλλαγή ρόλου, αλλαγή επιπέδου εξυπηρέτησης, αλλαγή θεματικής ομάδας εξυπηρέτησης, ροής εργασίας κλπ με πλήρη καταγραφή και ιχνηλάτηση των ενεργειών του.	**ΝΑΙ**		
7.	Θα μπορεί να οριστεί ένας νέος χρήστης στο σύστημα. Ο χρήστης ορίζεται με βάση ένα σύνολο μεταδεδομένων που θα καθοριστούν στην Μελέτη	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	Εφαρμογής. Ο χρήστης θα συνδέεται με έναν ή περισσότερους ρόλους ή ομάδες και έτσι θα ρυθμίζεται η πρόσβασή του σε λειτουργίες και δεδομένα.			
8.	Να δύναται στον Διαχειριστή η δυνατότητα τροποποίησης των δικαιωμάτων του χρήστη ως προς την πρόσβαση του σε συγκεκριμένες πληροφορίες και λειτουργικότητες.	**ΝΑΙ**		
9.	Ο Διαχειριστής θα μπορεί να ενεργοποιήσει/ απενεργοποιήσει ένα χρήστη.	**ΝΑΙ**		
10.	Ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα παραμετροποίησης των ενεργειών του κάθε χρήστη ή ομάδας χρηστών.	**ΝΑΙ**		
11.	Ο Διαχειριστής θα μπορεί να δημιουργήσει και να επεξεργαστεί μια ομάδα χρηστών.	**ΝΑΙ**		
12.	Ο Διαχειριστής κατά την είσοδο του στο περιβάλλον διαχείρισης χρηστών θα μπορεί να βλέπει έναν κατάλογο με όλους τους χρήστες. Η μορφή του καταλόγου θα μπορεί να αλλάξει με εφαρμογή καταλλήλων φίλτρων (π.χ. εμφάνιση χρηστών με συγκεκριμένους ρόλους, εμφάνιση χρηστών που δημιουργήθηκαν σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο, εμφάνιση απενεργοποιημένων χρηστών). Επιλέγοντας ένα χρήστη από τον κατάλογο θα μπορεί να προβεί στις αντίστοιχες λειτουργίες διαχείρισης. Κατάλογος χρηστών μπορεί να προκύψει και μετά από λειτουργία αναζήτησης με βάση συγκεκριμένα κριτήρια.	**ΝΑΙ**		
13.	Ο Διαχειριστής θα μπορεί να παραμετροποιεί και να	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	επεξεργάζεται στοιχεία των επιπέδων εξυπηρέτησης (π.χ. ανάθεση χρήστη σε επίπεδο).			
14.	Ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας επιχειρησιακών διαδικασιών, με βάση τις λειτουργικότητες που περιγράφονται στην ενότητα 8.4.7.2 στην παράγραφο Λειτουργικότητα διαχείρισης δυναμικών ροών εργασίας (Workflow Management).	**ΝΑΙ**		
15.	Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας των θεματικών κατηγοριών των αιτημάτων καθώς και των ερωταπαντήσεων της γνωσιακής βάσης, της οποίας η λειτουργικότητα περιγράφεται στην ενότητα 8.4.7.3.	**ΝΑΙ**		
16.	Ο Διαχειριστής θα έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας κριτηρίων δρομολόγησης κλήσεων και αιτημάτων, βάσει των απαιτήσεων δρομολόγησης που αναφέρονται στις ενότητες 8.4.7.1 και 8.4.7.2 αντίστοιχα.	**ΝΑΙ**		
17.	Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασίας templates επικοινωνίας (π.χ. email) που θα χρησιμοποιούνται για τις μεμονωμένες και τις μαζικές επικοινωνίες με τους συναλλασσόμενους.	**ΝΑΙ**		
18.	Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα παραμετροποίησης αναφορών, όπως αυτές περιγράφονται στην ενότητα 8.4.7.7. Θα πρέπει κατ' ελάχιστο να μπορεί να διαχειριστεί οθόνες (dashboards) με απεικόνιση δυναμικών δεδομένων και στατιστικών καθώς και	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	διαχείριση στατικών αναφορών για τους χρήστες της Λύσης.			
19.	Ο Διαχειριστής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα διαχείρισης επιμέρους παραμέτρων της λύσης (π.χ. στοιχεία γραφικού περιβάλλοντος χρήστη).	**ΝΑΙ**		
20.	Η ταυτοποίηση των χρηστών του συστήματος θα γίνεται μέσω υπηρεσίας καταλόγου συμβατή με το πρότυπο LDAP, με το OAM (Oracle Access Manager) καθώς και με χρήση της «Υπηρεσίας Αυθεντικοποίησης Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης oAuth2.0PA» μέσω της οποίας χρησιμοποιούνται με ασφαλή τρόπο οι Κωδικοί Δημόσιας Διοίκησης για την αυθεντικοποίηση των υπαλλήλων κάθε Δημόσιου Φορέα. Μέσα από το TAXISnet έχει επιτευχθεί η ολοκλήρωση των δεδομένων διαχείρισης χρηστών (identity integration) με χρήση Directory Services (LDAP), αξιοποιώντας ενιαία επιχειρησιακή λογική και βάση δεδομένων στα υποσυστήματα εφαρμογών. Στον εγκατεστημένο εξυπηρετητή LDAP αποθηκεύονται τα διαπιστευτήρια των χρηστών μέσω των οποίων γίνεται η ταυτοποίηση αυτών στα πληροφοριακά συστήματα και τις εφαρμογές. Η συγκεκριμένη υπηρεσία θα χρησιμοποιηθεί για την ταυτοποίηση των εσωτερικών (π.χ. στελέχη Α.Α.Δ.Ε.) αλλά και των εξωτερικών χρηστών (π.χ. φορολογούμενοι).	**ΝΑΙ**		
21.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει λύσεις, να τις υλοποιήσει και να παρακολουθήσει την πορεία εφαρμογής τους για να	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	διασφαλιστεί η ασφαλής εξουσιοδότηση των χρηστών στα συγκεκριμένα υποσυστήματα καθ' όλη την πορεία υλοποίησης, ελέγχου δοκιμών, εκπαίδευσης και παραγωγικής λειτουργίας των υποσυστημάτων και για τα τρία υπολογιστικά περιβάλλοντα που θα εγκατασταθούν.			
22.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να κατανοήσει την λειτουργία των εξουσιοδοτήσεων και των ρόλων σε κάθε Υποσύστημα.	**ΝΑΙ**		
23.	Η Λύση του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει σύστημα διαχείρισης χρηστών για τα επιμέρους συστήματα και εφαρμογές που θα υλοποιηθούν.	**ΝΑΙ**		
24.	Ο Διαχειριστής θα μπορεί να ορίσει έναν νέο ρόλο στο σύστημα. Ο ρόλος θα έχει κάποιο όνομα και θα συμπεριλαμβάνει μια σειρά από δικαιώματα σε λειτουργίες και δεδομένα.	**ΝΑΙ**		
25.	Ο Διαχειριστής θα μπορεί να αλλάξει είτε το όνομα είτε τα δικαιώματα που αφορούν σε έναν ρόλο. Αυτόματα τροποποιούνται τα δικαιώματα όλων των χρηστών που είναι συνδεδεμένοι με αυτόν τον ρόλο.	**ΝΑΙ**		
26.	Ο Διαχειριστής θα μπορεί να ενεργοποιήσει/ απενεργοποιήσει ένα ρόλο. Το σύστημα θα πραγματοποιεί ελέγχους πριν την απενεργοποίηση του ρόλου (π.χ την ύπαρξη χρηστών που έχουν αυτόν το ρόλο)	**ΝΑΙ**		
27.	Ο Διαχειριστής κατά την είσοδο του στη Λειτουργική Περιοχή θα μπορεί να βλέπει έναν κατάλογο με όλους τους	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ρόλους. Επιλέγοντας ένα ρόλο από τον κατάλογο θα μπορεί είτε να προβεί σε λειτουργίες διαχείρισης. Επίσης θα μπορεί να εμφανίσει έναν κατάλογο εκτελώντας αναζήτηση ρόλου με συγκεκριμένα κριτήρια.			
28.	Με την εφαρμογή αυτή ο Διαχειριστής Συστήματος (System Administrator) θα μπορεί να κάνει διαχείριση κατ' ελάχιστον των παρακάτω στοιχείων: • Όλων των φυσικών πόρων του συστήματος • Χειριστές (Clients) – Οι χειριστές του Κ.Ε.Φ. όλων των ρόλων • Προφίλ (Profiles) – Κάθε χειριστής μπορεί να έχει ειδικό προφίλ π.χ. με προσωπικά στοιχεία και καθορισμό περιοχών πρόσβασής του για λόγους ασφάλειας, καταγραφή αιτημάτων που έχει χειριστεί ανά λειτουργική περιοχή, ανά κανάλι επικοινωνίας, ανά χρονικό διάστημα κλπ. • Ομάδες (Groups) – Οι ομάδες διαμορφώνονται για να συμπεριλάβουν τη συγκέντρωση χειριστών με παρόμοιες ιδιότητες • Σειρές αναμονής (Queues) – Η σειρά αναμονής είναι μια λογική «δεξαμενή» όπου τα αιτήματα παραμένουν μέχρι να τα διαχειριστεί ένας εκπρόσωπος εξυπηρέτησης (agent). Οι σειρές αναμονής μπορούν να αποτελούνται από μία πρωτεύουσα ομάδα και ομάδες υπερχείλισης • Συνδυασμό ομάδων – Η εφαρμογή θα μπορεί να διαμορφώσει συνδυασμό εκπροσώπων εξυπηρέτησης	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	(agents) και ομάδων για στατιστικές πληροφορίες • Αιτιολογίες διαθεσιμότητας, μη διαθεσιμότητας, διεκπεραίωσης κλπ. στο περιβάλλον εργασίας του agent (Agent Desktop) για επιλογή, κατά την αλλαγή σε κατάσταση εργασίας, κατά την αλλαγή σε μη διαθέσιμη κατάσταση, κατά τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος κλπ. • Αναγγελίες προς τους χειριστές του Κ.Ε.Φ., οι οποίες θα αποτελούν την αποστολή άμεσων μαζικών μηνυμάτων, ηχητικών ή γραπτών • Αρχεία ήχου συνομιλιών που δημιουργούνται από το σύστημα καταγραφής συνομιλιών • Ορισμοί και κατηγορίες φωτεινών πινάκων, όπου μπορούν να εμφανιστούν διαφορετικές προβολές • Της γνωσιακής βάσης (knowledge base). Οι διαχειριστές θα πρέπει να μπορούν να ορίσουν επίπεδα πρόσβασης βάσει ρόλου και προφίλ, έτσι ώστε να προσδιορίζεται το επίπεδο εξουσιοδότησης που διατίθεται σε κάθε στοιχείο που αναφέρθηκε παραπάνω.			
29.	Η εφαρμογή του επιχειρησιακού υπεύθυνου του Κ.Ε.Φ., αποτελεί εργαλείο διαχείρισης που θα εκτελεί ενδεικτικά τις παρακάτω εργασίες: • Διαμόρφωση δεδομένων, χειριστών, ρόλων, ομάδων και σειρών αναμονής του συστήματος δηλαδή λειτουργίες διαχείρισης χειριστών Κ.Ε.Φ. όπως προσθήκη/διαγραφή	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	χειριστών, αλλαγή ιδιοτήτων χειριστών, προσθήκη/διαγραφή χειριστή σε ομάδες χειριστών, προσθήκη/διαγραφή δικαιωμάτων σε ομάδες χειριστών, ενεργοποίηση/απενεργοποίηση πολλαπλών χειριστών κλπ. • Δημιουργία στρατηγικών ροής δρομολόγησης και επεξεργασίας σειρών αναμονής κλήσεων • Δημιουργία και εκτέλεση αναφορών πραγματικού χρόνου, συγκεντρωτικών και ιστορικών αναφορών για την παρακολούθηση του Κ.Ε.Φ. • Διαμόρφωση μηνυμάτων για τη γνωστοποίηση τυχόν σφαλμάτων λογισμικού • Διαμόρφωση πληροφοριών καταλόγου και από ετερογενή συστήματα μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων π.χ. LDAP κλπ. • Διαχείριση της γνωσιακής βάσης (knowledge base) • Παρακολούθηση και παραμετροποίηση στατιστικών για τις λειτουργίες του Κ.Ε.Φ., και σε επίπεδο αντικειμένου, όπως χειριστές, ομάδες χειριστών συμπεριλαμβανομένων και ιδεατών ομάδων χειριστών (κατανεμημένους σε πολλαπλά γεωγραφικά σημεία), ουρές αναμονής, ομάδες από ουρές, στρατηγικές δρομολόγησης, ουρές αλληλεπιδράσεων, απαντητικές ομάδες κλπ. • Καθορισμός ανώτερου και κατώτερου ορίου (threshold) για όλα τα			

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	στατιστικά • Εφαρμογή των ορίων σε όλα τα αντικείμενα του Κ.Ε.Φ. • Αλλαγή χρώματος στα σχετικά πεδία (κελιά πινάκων, κείμενα και εικονίδια σε περίπτωση παραβίασης των ορίων) • Δημιουργία συναγερμών (alarms) σε περίπτωση παραβίασης των ορίων • Γενικά χαρακτηριστικά διαχείρισης: o Επισκόπηση όλων των καταγραφών (logs) o Επισκόπηση χειριστών o Έλεγχος κατάστασης συστήματος o Επισκόπηση Εφαρμογών • Δυνατότητα γραφικής και αναλυτικής (αριθμητικής) παρακολούθησης του επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level) ανά μία ή περισσότερες ομάδες, ανά κανάλι επικοινωνίας κλπ. • Δυνατότητα alerting σε περίπτωση απόκλισης του επιπέδου εξυπηρέτησης, του μέσου χρόνου εξυπηρέτησης, του χρόνου διαλείμματος των agents, των αναπάντητων κλήσεων κλπ. • Δυνατότητα γραφικής απεικόνισης του ορόφου, των θέσεων, τα ονόματα των εκπροσώπων εξυπηρέτησης που εργάζονται στις αντίστοιχες θέσεις και τη κατάσταση αυτών (agent status) • Δυνατότητα παρακολούθησης της έκβασης των κλήσεων σε			

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	μία ή περισσότερες καμπάνιες εξερχόμενων κλήσεων • Ύπαρξη στατιστικών προτύπων (templates) • Δυνατότητα δημιουργίας εξειδικευμένων στατιστικών αναφορών • Υποστήριξη ελληνικών σε όλες τις στατιστικές αναφορές • Δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών αναφορών σε πολλούς διαφορετικούς τύπους αρχείων • Δυνατότητα αναφοράς για τη πορεία μια κλήσης με χρονικές επισημάνσεις, σε όλα τα στάδια της κλήσης (π.χ. ακριβή ώρα που έγινε η κλήση, ώρα που μπήκε στην σειρά αναμονής, ώρα που εξυπηρετήθηκε ή έκλεισε, ώρα που τερματίστηκε και ώρα που μεταφέρθηκε, αν μεταφέρθηκε)			
30.	Η εφαρμογή του επιβλέποντος (supervisor) θα μπορούσε να είναι η βασική οθόνη του agent, με πρόσθετες λειτουργίες διαχείρισης και επικοινωνίας με την ομάδα του που θα εκτελεί και τουλάχιστον τις παρακάτω εργασίες: • Αποστολή μηνύματος σε όλους τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης της ομάδας τους για έκτακτα συμβάντα σε πραγματικό χρόνο • Λήψη από τον επιχειρησιακό υπεύθυνο σημάτων ή μηνυμάτων για αλλαγή της ροής δρομολόγησης ή οδηγίες αλλαγών • Διαχείριση αλληλεπιδράσεων όλων των τύπων καναλιών φωνής, sms/mms, agent chat,	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	email, κλπ. • Παρακολούθηση πληροφοριών σειρών αναμονής που αφορούν την ομάδα τους, καθώς και στιγμιαίων στατιστικών που αποστέλλονται στον επιχειρησιακό υπεύθυνο για λήψη αποφάσεων • Της διαμόρφωσης των agents με την προσθήκη και αφαίρεση ομάδων δεξιοτήτων, κανόνων εργασίας, προτεραιοτήτων κλπ. • Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο στατιστικών που δίνουν την δυνατότητα άμεσης αντίδρασης στις μεταβαλλόμενες συνθήκες λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., ώστε να εγγυάται την άμεση απόκριση • Υποστήριξη εργαλείου συναγερμών που επιτρέπει στους επιβλέποντες την διαχείριση του συστήματος και τον προσδιορισμό προβληματικών καταστάσεων άμεσα, επιτυγχάνοντας συνολική αύξηση της απόδοσης του Κ.Ε.Φ. • Παρακολούθηση, κατόπιν προειδοποιητικού σήματος-βόμβου προς τους συνομιλούντες, της αλληλεπίδρασης φωνής πολίτη και agent. Δυνατότητα καθοδήγησης του agent χωρίς να τους ακούει ο πολίτης (whisper coaching) • Παρακολούθηση με φωνητική παρέμβαση που επιτρέπει στον επόπτη να λάβει μέρος την επικοινωνία μεταξύ του χειριστή και του πολίτη, χωρίς να έχει προηγηθεί			

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	πρόσκληση και που οδηγεί σε τριμερή συνδιάσκεψη • Δυνατότητα αναλυτικής παρακολούθησης της κατάστασης ενός ή περισσοτέρων εκπροσώπων εξυπηρέτησης • Παρακολούθηση των λειτουργιών του Κ.Ε.Φ., όπως χειριστές, ομάδες χειριστών συμπεριλαμβανομένων και ιδεατών ομάδων χειριστών (κατανεμημένους σε πολλαπλά γεωγραφικά σημεία), ουρές αναμονής, ομάδες από ουρές, στρατηγικές δρομολόγησης, ουρές αλληλεπιδράσεων, απαντητικές ομάδες κλπ.			
31.	Οι Επιχειρησιακά Υπεύθυνοι περισσότερων της μιας Θεματικών Κατηγοριών ή/και Περιοχών αλλά και Ομάδων Ευθύνης θα πρέπει να μπορούν να αναδιατάσσουν οι ίδιοι τα μέλη μεταξύ των Ομάδων Ευθύνης τους ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες και ανάγκες. Όσοι έχουν περισσότερες από μια Ομάδες Ευθύνης θα πρέπει να μπορούν να φτιάχνουν και εσωτερικές Ροές Εργασίας (Workflows) για την διαχείριση αιτημάτων Θεματικών Κατηγοριών μεταξύ των Ομάδων τους.	**ΝΑΙ**		
32.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να επικαιροποιήσει τους ρόλους και τις αρμοδιότητες τους που αναλύονται στην παράγραφο 8.4.7.6, καθώς και να προδιαγράψει τυχόν νέους ρόλους απαραίτητους για την εύρυθμη λειτουργία του Κ.Ε.Φ. μέσω της προτεινόμενης Λύσης.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

9.1.7 Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Όλες οι πληροφορίες διοικητικού ενδιαφέροντος (management information) θα πρέπει να είναι διαθέσιμες μέσω μίας και μόνης (consolidated) πηγής, η οποία θα παρέχει ένα ευρύ φάσμα ανάλυσης και αναφορών επιτρέποντας την άντληση δεδομένων είτε με την μορφή στατικών ή δυναμικών αναφορών ή interactive dashboards.	**ΝΑΙ**		
2.	Η εφαρμογή θα πρέπει να παράγει αναφορές για δεδομένα κάθε συστήματος και εφαρμογής της Λύσης που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος και αναφέρονται παραπάνω καθώς και συσχετιζόμενα δεδομένα διαφορετικών συστημάτων (π.χ. κλήσεις που λήφθηκαν από το contact Center και τα αντίστοιχα αιτήματα που δημιουργήθηκαν από τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης στο RMS).	**ΝΑΙ**		
3.	Μέσω της διασύνδεσης της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών με τα επιμέρους συστήματα και εφαρμογές της Λύσης, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα αξιοποίησης των δεδομένων για την δημιουργία Διοικητικών Αναφορών διαφόρων επιπέδων και δυνατοτήτων.	**ΝΑΙ**		
4.	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης σε παραγματικό χρόνο της απόδοσης των συστημάτων και των εφαρμογών, του επιπέδου εξυπηρέτησης των Συναλλασσόμενων, της	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	απόδοσης των χρηστών και των τριών επιπέδων εξυπηρέτησής και άλλα μετρικά.			
5.	Η εξαγωγή αναφορών δεν θα πρέπει να επηρεάζει την απόδοση των παραγωγικών συστημάτων.	**ΝΑΙ**		
6.	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).	**ΝΑΙ**		
7.	Τα δεδομένα θα πρέπει 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.	**ΝΑΙ**		
8.	Οι χρήστες της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που θα έχουν, θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα δημιουργίας αναφορών μέσω γραφικού περιβάλλοντος από που θα δύναται να παραμετροποιήσουν: • Την εμφάνιση των αναφορών με τεχνικές “drag & drop” για το που θα εμφανιστεί κάθε στοιχείο	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	της καθώς και προσθήκη τυχόν στατικού κειμένου ή κάποιων κανόνων (π.χ. σημερινή ημερομηνία, πλήθος στοιχείων που περιέχει μια συγκεντρωτική αναφορά, δείκτες σύγκρισης) • Τα δεδομένα που θα περιέχουν οι αναφορές, τα οποία θα πρέπει να επιλέγονται είτε συγκεντρωτικά 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, κατ' ελάχιστον .csv, .xlsx, .docx, . pdf, .txt, .html • Τον ορισμό αυτοματοποιημένων αναφορών με δυνατότητα αποστολής σε συγκεκριμένες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) Ο Ανάδοχος θα πρέπει να επιδείξει κατά την διάρκεια των δοκίμων ότι τόσο η μορφή των αναφορών όσο και τα δεδομένα που θα περιέχουν όσο και οι προσβάσεις μπορούν να διαμορφωθούν μέσω του γραφικού περιβάλλοντος του GUI καθώς και ότι δύναται λήψη και αποστολή τους μέσω email στους τύπους αρχείων που προαναφέρθηκαν			
9.	Το Σύστημα Επικοινωνίας με τον πολίτη, θα πρέπει να υποστηρίζει ως ελάχιστη προϋπόθεση τα παρακάτω στατιστικά κλήσεων, για όποιο χρονικό διάστημα ορίσει ο	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	χρήστης: • 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 • Χρόνος δρομολόγησης κλήσης ανά κλήση (Συνολικά και κατά ενότητα του IVR)			
10.	Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, θα πρέπει να υποστηρίζει τα παρακάτω φίλτρα ως ελάχιστη προϋπόθεση: • Χρονική Περίοδος (Ημερομηνία: Από … Μέχρι … και Ώρα: Από … Μέχρι …) • Θεματολογία (Θεματική Ενότητα, Θέμα, Υποθέμα) • Ad-hoc υποκατηγορίες των Ειδικών Θεματικών Περιοχών • Κατάσταση SLA (εκτός SLA, λήγει σε 2-5 μέρες, λήγει σύντομα κλπ.) • Πύλη Εισόδου (Web ticket, τηλεφωνική κλήση, Agent chat κλπ.) • Κατάσταση Αιτήματος (Κλειστό, Σε αναμονή, Προς απάντηση κλπ.) • Ενδιάμεση Κατάσταση Αιτήματος (Κλειστό από το 2ο επίπεδο, Σε αναμονή στο	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	2ο επίπεδο, Προς απάντηση στο 2ο επίπεδο κλπ.) • Τύπος Εξόδου (τηλέφωνο, mail, web, 1ο επίπεδο) • Τύπος Αιτήματος (αίτηση, καταγγελία, ερώτηση, πρόταση) • Τύπος Επίλυσης (προσωποποιημένη πληροφόρηση, γενική πληροφόρηση, self service, παράπονα, Τύπο συναλλασσόμενου και Τύπο ταυτοποίησης.) • Επίπεδο απάντησης (1ο, 2ο ή 3ο επίπεδο) Μέσω των παραπάνω φίλτρων θα πρέπει να εμφανίζει τα εξής στατιστικά: • Σύνολο αιτημάτων • Κατανομή αιτημάτων στον χρόνο (γραφική απεικόνιση)			
11.	Οι επιβλέποντες των ομάδων (1ου, 2ου και 3ου επιπέδου) και ο Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής θα πρέπει να έχουν στην διάθεση τους ένα γραφικό περιβάλλον, το οποίο να παρέχει πληροφορίες προς κάλυψη των ανωτέρω.	**ΝΑΙ**		
12.	Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει στους επιβλέποντες και στον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής μέσω του γραφικού περιβάλλοντος λειτουργικότητα για την δημιουργία συγκεκριμένων γεγονότων (events). Το γεγονός ως οντότητα της εφαρμογής, θα συνοδεύεται από κάποια μεταδεδομένα. • Κάθε γεγονός θα υπάγεται σε μία συγκεκριμένη κατηγορία όπως για παράδειγμα «Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων έτους	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	2021). Το σύνολο των κατηγοριών θα πρέπει να καταγραφούν από τον Ανάδοχο σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή στην Μελέτη Εφαρμογής του Έργου. Επίσης, ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει λειτουργικότητα διαχείρισης (δημιουργίας, επεξεργασίας) γεγονότων. • Κάθε γεγονός θα πρέπει να έχει μοναδικό κωδικό αναγνώρησης (event ID), ονομασία, χρονική περίοδο, περιγραφή • Κάθε γεγονός θα πρέπει να συνδέεται με μία ή περισσότερες θεματικές ενότητες • Το γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα διαραστικού ημερολογίου όπου θα εμφανίζονται τα γεγονότα, οι πλγροφορίες τους και ο χρήστης θα έχει την επιλογή να εμφανίσει γεγονότα βάσει φίτρων (π.χ. κατηγορία, χρονική διάρκεια)			
13.	Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστο τις εξής πληροφορίες: • Συνολικό αριθμό αιτημάτων που δέχτηκε το Κ.Ε.Φ. για συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ. ανά ημέρα, ανά συγκεκριμένη ώρα για επιλεγμένες ημέρες • Συνολικό αριθμό κλήσεων που δέχτηκε το Κ.Ε.Φ. για συγκεκριμένο χρόνο, όπως για παράδειγμα μεταξύ 12:00 και 16:00 για συγκεκριμένες ημερολογιακές μέρες, μεμονωμένες (π.χ. όλες οι Δευτέρες του Α τριμήνου 1 έτους) ή εύρος	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	ημερομηνιών (π.χ. από 02/01/2025 – 15/02/2025) • Αριθμό εκπρόσωπων (π.χ. Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης, ειδικοί θεματικών περιοχών) ανά επίπεδο που είχε στην διάθεση του το Κ.Ε.Φ. κάθε ημέρα • Ποσοστό εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ. ανά ημέρα, ανά κανάλι επικοινωνίας και ανά τύπο συναλλασμένου • Πληροφορίες αιτημάτων εξυπηρέτησης και επικοινωνιών ανά κανάλη επικοινωνίας (π.χ. τηλέφωνο, agent chat) για συγκεκριμένα Γεγονότα (π.χ. Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων) προηγούμενων ετών • Υπενθυμίσεις για επερχόμενα γεγονότα • Υπενθυμίσεις για προθεσμίες γεγονότων (εφόσον υφίστανται) που πλησιάζουν προς την λήξη τους • Λίστα των agents του Κ.Ε.Φ. με την διαθεσιμότητα τους (απών/ούσα ή παρών/ούσα, λόγος και περίοδος απουσίας (Ημερομηνία φυγής – Ημερομηνία επιστροφής) αν απουσιάζει)			
14.	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα αποστολής υπενθυμίσεων στους επιβλέποντες των ομάδων και στον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικής Περιοχής σχετικά με επερχόμενα Γεγονότα/Προθεσμίες.	**ΝΑΙ**		
15.	Θα πρέπει να αποστέλλονται μηνιαία αυτοματοποιημένα reports με πρόβλεψη του αριθμού των αιτημάτων με βάση την αντίστοιχη περίοδο	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

	προηγούμενων ετών.			
16.	Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα παραγωγής reports για την διαθεσιμότητα των εκπροσώπων των τριών επιπέδων.	**ΝΑΙ**		
17.	Θα πρέπει να δίνει την δυνατότητα να παρέχει τις εξής πληροφορίες για το χρονικό διάστημα και το επίπεδο εξυπηρέτησης (1^{ο}, 2^{ο} ή 3^{ο}) που ορίζει ο χρήστης: • Συνολικός Αριθμός Εκπροσώπων • Διαθέσιμοι Εκπρόσωποι • Εκπρόσωποι που απουσιάζουν • Ποσοστό Διαθεσιμότητας των Εκπροσώπων	**ΝΑΙ**		

9.2 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών

9.2.1 Συμβατότητα με το G-Cloud

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.1.	**ΝΑΙ**		

9.2.2 Προδιαγραφές Ασφάλειας και Προστασίας Ιδιωτικότητας

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.2.	**ΝΑΙ**		

9.2.3 Πολυγλωσσία

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.3.	**ΝΑΙ**		

9.2.4 Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρηστικότητας Υπηρεσιών

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.4.	**ΝΑΙ**		

9.2.5 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος – Προσβασιμότητα

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.5.	**ΝΑΙ**		

9.2.6 Διασφάλιση της προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρία

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.6.	**ΝΑΙ**		

9.2.7 Τεκμηρίωση λογισμικού εφαρμογών και σχήματος της βάσης δεδομένων και διάθεση πηγαίου κώδικα

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.7.	**ΝΑΙ**		

9.2.8 Ανοιχτά Πρότυπα και Δεδομένα

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.8.	**ΝΑΙ**		

9.2.9 Άδειες Λογισμικού

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.8.9.	**ΝΑΙ**		

9.3 Ελάχιστες Προδιαγραφές Υπηρεσιών

9.3.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.5.1.	**ΝΑΙ**		
2.	Κατά την αξιολόγηση της εκπαίδευσης, θα αξιολογηθεί από τους εκπαιδευόμενους το πρόγραμμα της εκπαίδευσης και σε περίπτωση που αυτό κριθεί ανεπαρκές (σε ποσοστό ≥ 50% του συνόλου των εκπαιδευομένων), το πρόγραμμα της εκπαίδευσης θα επαναληφθεί από τον Ανάδοχο χωρίς επιπλέον κόστος.	**ΝΑΙ**		

9.3.2 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαχείρισης διαδικασιών, δεδομένων και προσωπικών δεδομένων (GDPR)

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.5.2.	**ΝΑΙ**		

9.3.3 Υπηρεσίες Αναδιάρθρωσής Οργανωτικού μοντέλου και μοντέλου διαδικασιών

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.5.3.	**ΝΑΙ**		

9.3.4 Υπηρεσίες μετάπτωσης, ελέγχου καλής λειτουργίας και Πιλοτικής Λειτουργίας (λύση προς παράδοση)

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.5.4.	**ΝΑΙ**		

9.3.5 Υπηρεσίες εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.5.5.	**ΝΑΙ**		

9.3.6 Υπηρεσίες σχεδιασμού και συντονισμού ενεργειών δημοσιότητας

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
2.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.5.6.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

9.4 Μεθοδολογία Υλοποίησης και Διοίκησης του Έργου

9.4.1 Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις των παραγράφων 8.6, 8.7.2, 8.7.3 και 8.7.9.	**ΝΑΙ**		

9.4.2 Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωσης του έργου

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις των παραγράφων 8.7.4, 8.7.5 και 8.7.6.	**ΝΑΙ**		

9.4.3 Προσόντα και πείρα των μελών της Ομάδας έργου

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις των παραγράφων 2.2.6.2 Ομάδα Έργου και 8.7.5.Στελέχη της Ομάδας Έργου	**ΝΑΙ**		

9.5 Γενικές Απαιτήσεις

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Δημιουργία υπολογιστικού περιβάλλοντος και ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος για την βελτίωση των υπηρεσιών πληροφόρησης και η αποτελεσματική υποστήριξη των συναλλασσόμενων με τις υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), μέσω του νέου Κ.Ε.Φ..	**ΝΑΙ**		
2.	Να γίνει λεπτομερής αναφορά	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	στη συνολική προσέγγιση της λύσης και τη μεθοδολογία, σύμφωνα με την οποία θα γίνει η ανάλυση, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των υποσυστημάτων/εφαρμογών ή η προσαρμογή και παραμετροποίηση τυχόν έτοιμου προσφερόμενου λογισμικού, τεκμηριώνοντας τις δυνατότητες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης που εξασφαλίζουν τη συμμόρφωσή της με τους επιχειρησιακούς στόχους του Έργου και τις γενικές αρχές σχεδιασμού όπως αυτές διατυπώνονται στην παρούσα διακήρυξη στις παραγράφους 8.3.1 και 8.4.1.			
3.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος 8.4.4 και 8.4.5.	**ΝΑΙ**		
4.	Η συνολική προτεινόμενη λύση θα παρουσιάζεται σε αναλυτικό διάγραμμα συνοδευόμενο από την αντίστοιχη περιγραφή.	**ΝΑΙ**		
5.	Να αναφερθούν τα πλεονεκτήματα του προτεινόμενου τρόπου υλοποίησης και οι προϋποθέσεις αποδοτικής λειτουργίας.	**ΝΑΙ**		
6.	Κατάλογος λογισμικού εφαρμογών που προσφέρεται, καθώς και οι αντίστοιχες ποσότητες.	**ΝΑΙ**		
7.	Κατάλογος των services του παρόχου υπολογιστικού νέφους που προβλέπονται στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει ο Ανάδοχος και πλήρης περιγραφή της ανάγκης που καλύπτει κάθε ένα.	**ΝΑΙ**		
8.	Να αναφερθούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά όλων των δομικών στοιχείων της αρχιτεκτονικής που προτείνεται	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	για την οργάνωση και ανάλυση των δεδομένων, σύμφωνα με ό,τι απαιτείται στις 8.4.4 και 8.4.5.			
9.	Να αναφερθούν τα λειτουργικά χαρακτηριστικά για το σύνολο των υποσυστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών που θα παρέχονται.	**ΝΑΙ**		
10.	Να αναφερθούν αναλυτικά οι διαφορετικοί τύποι και η μεθοδολογία δοκιμών (testing) που θα ακολουθηθεί, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του ενδεικτικού χρονοδιαγράμματος του Έργου της 8.6 (Φάσεις Δ και Ε).	**ΝΑΙ**		
11.	Το σύνολο του λογισμικού θα παραδοθεί σε πλήρη λειτουργικότητα. Ο Ανάδοχος σε κάθε περίπτωση εγγυάται την ομαλή εκκίνηση και λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού και την απόλυτη συμβατότητα μεταξύ τους για την εξυπηρέτηση των αναγκών του Έργου.	**ΝΑΙ**		
12.	Για κάθε στοιχείο λογισμικού να περιγράφεται: • Ο ρόλος του • Τα δεδομένα που διαχειρίζεται • Η διασύνδεση / διαλειτουργικότητα με τα άλλα στοιχεία λογισμικού της προτεινόμενης λύσης • Οι δυνατότητες διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα λογισμικού βάσει των προσφερόμενων τυποποιημένων διεπαφών (ενδεικτικά APIs)	**ΝΑΙ**		
13.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει το σύνολο του προσφερόμενου	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	λογισμικού πλήρως εγκατεστημένο και παραμετροποιημένο σύμφωνα με τις ανάγκες του Έργου και της Αναθέτουσας Αρχής, παρέχοντας τον κατάλληλο βαθμό υπηρεσιών ανάλυσης, σχεδιασμού, εγκατάστασης /παραμετροποίησης, υλοποίησης έργου (project management) και ελέγχου ποιότητας (quality assurance).			
14.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει εγχειρίδια χρήσης για όλα τα επιμέρους στοιχεία του λογισμικού σε ηλεκτρονική μορφή.	**ΝΑΙ**		
15.	Για την Οριστική Παραλαβή του Έργου απαιτείται όλη η τεκμηρίωση να δοθεί υποχρεωτικά σε ηλεκτρονική μορφή.	**ΝΑΙ**		
16.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, προδιαγραφές και στόχους που αναπτύσσονται στο Παράρτημα Ι	**ΝΑΙ**		
17.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει όλα τα αναγκαία συμπληρωματικά στοιχεία λογισμικού για να τεθεί το όλο σύστημα σε παραγωγική λειτουργία όπου απαιτούνται (ενδεικτικά custom εφαρμογές, πρόσθετα plug-ins ή modules τρίτων ή άλλων κατασκευαστών κλπ.).	**ΝΑΙ**		
18.	Χαρακτηριστικά auditing: Όλα τα συστατικά μέρη του συστήματος θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα (είτε το κάθε ένα μεμονωμένα ή συνολικά μέσω μίας διεπαφής ελέγχου) σε εξουσιοδοτημένους (authorized) χρήστες / διαχειριστές μέσω διεπαφής/ών:	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	• Να βλέπουν / δημιουργούν αναφορές, οι οποίες να αποτυπώνουν στοιχεία ημερομηνίας και ώρας που έκαναν οι χρήστες της υποδομής login / logout – και ανά δεδομένο χρονικό διάστημα • Να βλέπουν / δημιουργούν αναφορές, οι οποίες να αποτυπώνουν είτε ανά είδος ενέργειας ή ανά εφαρμογή λογισμικού, τη δραστηριότητα των εξουσιοδοτημένων σε αυτά χρηστών (συμπεριλαμβανο-μένων τρίτων συστημάτων μέσω διαλειτουργικότητας) – και ανά δεδομένο χρονικό διάστημα			
19.	Ο πηγαίος κώδικας όλων των υλοποιήσεων (υποσυστημάτων, εφαρμογών, διεπαφών, κτλ.) του Έργου θα πρέπει να είναι διαθέσιμος από τον Ανάδοχο και να παραδοθεί στην Αρχή με την ολοκλήρωση της υλοποίησης του Έργου. (εναλλακτικά, στην περίπτωση έτοιμου προϊόντος, να παραδοθεί το σύνολο των αρχείων παραμετροποίησης και των scripts που χρησιμοποιήθηκαν για την προσαρμογή του προϊόντος στις ανάγκες του έργου).	**ΝΑΙ**		
20.	Υποστήριξη Secure (SSL) Web Servers.	**ΝΑΙ**		
21.	Ανάπτυξη κατάλληλων APIs για διασύνδεση με τα πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων Αρχών, όπως ορίζεται στην 8.4.8.	**ΝΑΙ**		
22.	Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα διάφορα υποσυστήματα με συγκεκριμένα δικαιώματα ανά επίπεδο χρήστη και ανά	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Υπηρεσία/Διεύθυνση/Τμήμα της Α.Α.Δ.Ε.. Εξουσιοδοτημένοι χρήστες θα μπορούν να ενημερώνουν τις λίστες τιμών των υποσυστημάτων.			
23.	Το προσφερόμενο σύστημα απαιτείται να παρέχει αδιάλειπτη λειτουργία στις προσφερόμενες υπηρεσίες.	**ΝΑΙ**		
24.	Δυνατότητα ταυτόχρονης πρόσβασης χρηστών με χρόνους απόκρισης εφαρμογής ≤ 3 sec.	**≥5000**		
25.	Οι προσφερόμενες άδειες λογισμικού θα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις σε πλήθος ανά ρόλο χρηστών (εσωτερικών).	**ΝΑΙ**		
26.	Οι προσφερόμενες εφαρμογές θα πρέπει να εξασφαλίζουν την πρόσβαση στο σύστημα από σταθμούς εργασίας που λειτουργούν σε ποικιλία λειτουργικών συστημάτων και web browsers.	**ΝΑΙ**		
27.	Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας δεδομένων και εφαρμογών όπως ορίζονται στην 8.4.8.2.	**ΝΑΙ**		
28.	Το σύνολο του λογισμικού θα πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος όπως ορίζονται στην 8.4.8.5.	**ΝΑΙ**		

9.5.1 Αρχιτεκτονική-Περιβάλλον φιλοξενίας του συστήματος

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Γενικές Απαιτήσεις				
1.	Μέσω τον δυναμικών ροών θα δύναται η δρομολόγηση	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	αιτημάτων σε συγκεκριμένη απαντητική ομάδα βάσει της θεματολογίας του. 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.			
2.	Για τη φιλοξενία του συστήματος θα αξιοποιηθούν τεχνολογίες Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (G Cloud).	**ΝΑΙ**		
3.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου 8.3.2.4.	**ΝΑΙ**		
4.	Στην υποδομή που θα αναπτυχθεί θα πρέπει να υποστηρίζονται πλήρως τα λογισμικά της Microsoft (π.χ. Windows Server) αλλά και λογισμικά τρίτων κατασκευαστών που διαθέτει σήμερα ο Οργανισμός (π.χ. Oracle Database)	**ΝΑΙ**		
5.	Θα πρέπει να υπάρχει υψηλή διαθεσιμότητα του συστήματος που θα αναπτυχθεί, μέσω δυνατότητας αυτοματοποιημένης αντιγραφής και backup των δεδομένων από το επιλεγμένο γεωγραφικό κέντρο δεδομένων σε επιλεγμένο κέντρο ανάκαμψης.	**ΝΑΙ**		
6.	Θα πρέπει να υπάρχει διασύνδεση της υποδομής Public Cloud με το τοπικό δίκτυο και την υφιστάμενη υποδομή της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	**ΝΑΙ**		
7.	Θα εκπονηθεί και παραδοθεί αρχική και επικαιροποιημένη μελέτη μεταφοράς δεδομένων	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	σε υποδομή άλλων παρόχων ή η μεταφορά σε αντίστοιχες τεχνολογίες (RDBMS, Spark, HDFS κλπ.) στις εγκαταστάσεις της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (αποφυγή vendor lock-in) αν αυτό απαιτηθεί στο μέλλον. Θα πρέπει να μελετηθούν δύο (2) από τις πλέον διαδεδομένες Τεχνολογικές Πλατφόρμες ενώ ταυτόχρονα θα περιλαμβάνεται Οικονομική και Τεχνική ανάλυση.			
8.	Να παραμετροποιηθεί κατάλληλα κατόπιν οδηγιών της αναθέτουσας αρχής, η ανάλυση κόστους των προσφερόμενων υπηρεσιών στο υπολογιστικό νέφος και να αποθηκευτεί σε μορφή dashboard για άμεση απεικόνιση στους υπεύθυνους χρήστες (cost management & billing)	**ΝΑΙ**		
9.	Να δημιουργηθούν προϋπολογισμοί για έλεγχο των δαπανών και προληπτικής διαχείρισης του κόστους των υπηρεσιών στο υπολογιστικό νέφος στις επιθυμητές χρονικές περιόδους (π.χ. μηνιαία, εξάμηνη, ετήσια) με ενημέρωση των υπεύθυνων ομάδων όταν ξεπεραστούν τα ορισμένα επίπεδα (%) προϋπολογισμού, κατόπιν οδηγιών της αναθέτουσας αρχής.	**ΝΑΙ**		
10.	Να αποστέλλεται από τον ανάδοχο μηνιαία και τριμηνιαία αναφορά βελτιστοποίησης κόστους με προτεινόμενες συστάσεις ώστε οι υπηρεσίες να λειτουργούν στη βέλτιστη τεχνικό-οικονομική κλίμακα (tier) (cost optimization)*	**ΝΑΙ**		
11.	Η συνολική αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης και όλα τα υποστηριζόμενα επίπεδα θα παρουσιάζονται σε αναλυτικό	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	διάγραμμα συνοδευόμενο από την αντίστοιχη περιγραφή και κατάλογο απαιτούμενου hardware, system software, middleware.			
12.	Ταυτοποίηση με Single-Sign-On, ώστε οι χρήστες να αποκτούν πρόσβαση σε όλες τις διαδικτυακές εφαρμογές του έργου, χωρίς αυτοί να δίνουν τα διαπιστευτήρια (credentials) τους παρά μόνο μια φορά κατά την εισαγωγή τους στο διαδικτυακό περιβάλλον του έργου.	**ΝΑΙ**		
13.	Το λογισμικό εφαρμογών θα παρέχει τη συνεργασία και ολοκλήρωση με LDAP εξυπηρετητή καταλόγου (Directory Server) για τη διαχείριση των χρηστών και των δικαιωμάτων πρόσβασης τους. Ο LDAP server και το λογισμικό του θα δοθούν από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Η διαχείριση των χρηστών θα γίνεται μέσω υποστηρικτικών εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στο παρόν Έργο.	**ΝΑΙ**		
14.	Οι υπηρεσίες του παρόχου θα πρέπει να είναι συμβατές με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (GDPR Regulation).	**ΝΑΙ**		
Εισαγωγή/Εξαγωγή Δεδομένων				
15.	Εισαγωγή / Εξαγωγή δεδομένων Δυνατότητα εισαγωγής / εξαγωγής δεδομένων από άλλα συστήματα σε διάφορες μορφές (XML, XLS κλπ.) και με διάφορους τρόπους επικοινωνίας (webservice, soap, Http, Https, ftp κλπ.).	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
16.	Δυνατότητα ανάκτησης δεδομένων με βάση διάφορα κριτήρια από τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες.	**ΝΑΙ**		
Αποθήκευση Δεδομένων				
17.	Τα δεδομένα θα πρέπει να ασφαλίζονται με μηχανισμό κρυπτογράφησης. Να περιγραφεί πως εξασφαλίζεται.	**ΝΑΙ**		
18.	Τα δεδομένα θα πρέπει να αποθηκεύονται σε servers που είναι εγκατεστημένοι στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	**ΝΑΙ**		
Απεικόνιση και Εξυπηρέτηση (Serving) Δεδομένων				
19.	Το σύστημα πρέπει να διαθέτει δυνατότητα μαζικής επεξεργασίας των ιστορικών δεδομένων στην Αποθήκη Δεδομένων σε δομή σχεσιακών πινάκων με τεχνικές παράλληλης επεξεργασίας από πολλαπλούς κόμβους για επιτάχυνση της λήψης αναφορών και αναλύσεων.	**ΝΑΙ**		
20.	Δυνατότητα καθορισμού της επεξεργαστικής ισχύς της Αποθήκης Δεδομένων ανεξάρτητα από τον όγκο των αποθηκευμένων δεδομένων. Η επεξεργαστική ισχύς μπορεί να αυξομειώνεται κατά απαίτηση των αναγκών της αναθέτουσας αρχής χειροκίνητα ή βάσει χρονικού προγράμματος.	**ΝΑΙ**		
21.	Η λύση θα πρέπει να περιλαμβάνει σύστημα επιχειρησιακής ευφυΐας. Το συγκεκριμένο σύστημα θα υλοποιεί τους τρόπους παρουσίασης των πληροφοριών με όσους τρόπους απεικόνισης προσδιοριστούν κατά την φάση της ανάλυσης των απαιτήσεων του έργου. Οι απεικονίσεις αυτές θα ποικίλουν ανάλογα με	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	τον χρήστη και το είδος της χωρικής αρμοδιότητας.			
22.	Οι πληροφορίες θα παρουσιάζονται κατ' ελάχιστο με τη μορφή στατιστικών αναλύσεων και αναφορών μέσω web browser (φυλλομετρητή).	**ΝΑΙ**		
23.	Το υποσύστημα στατιστικών αναφορών θα πρέπει να υποστηρίζει ενσωμάτωση και απεικόνιση γεωγραφικών δεδομένων	**ΝΑΙ**		

9.5.2 Δυνατότητα προμήθειας έτοιμου λογισμικού

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.5.	**ΝΑΙ**		

9.5.3 Περιβάλλον Ανάπτυξης και Δοκιμών

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις της παραγράφου 8.4.6.	**ΝΑΙ**		
2.	Στην Τεχνική του Προσφορά ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεωτικά θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την προτεινόμενη αρχιτεκτονική και διαδικασία υλοποίησης, ελέγχου και μετάπτωσης σε παραγωγική φάση της προτεινόμενης λύσης, τα συστατικά της στοιχεία καθώς και τα επιμέρους χαρακτηριστικά, λαμβάνοντας υπόψη τις ζητούμενες προδιαγραφές που ζητούνται από την προκήρυξη.	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

3.	Ο Ανάδοχος θα περιγράψει πώς ακριβώς θα γίνεται ο συγχρονισμός των συστημάτων του περιβάλλοντος ανάπτυξης με το περιβάλλον δοκιμών, ελέγχου και εκπαίδευσης τόσο κατά τη διάρκεια του έργου όσο και κατά την περίοδο εγγύησης «Καλής Λειτουργίας».	**ΝΑΙ**		

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

10. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ (Προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή)

[Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint – e-Service to fill out the European Single Procurement Document (ESPD), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ «www.promitheus.gov.gr». Το περιεχόμενο του αρχείου, είτε ενσωματώνεται στο κείμενο της διακήρυξης, είτε, ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντηση τους].

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

11. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV - ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

1. Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού

Α/Α (*)	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)		ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center						
1.1							
1.2							
1.3							
2	Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS)						
2.1							
2.2							
2.3							
3	Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης						
3.1							
3.2							
3.3							
4	Σύστημα διαχείρισης και παροχής διεπαφών και Διαλειτουργικότητας						
4.1							
4.2							
4.3							
5	Εφαρμογή διαχείρισης συναντήσεων πολιτών (Εφαρμογή Ραντεβού)						
5.1							

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

5.2							
5.3							
6	Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών						
6.1							
6.2							
6.3							
7	Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών						
7.1							
7.2							
7.3							
8	*Άλλες Εφαρμογές (Περιγραφή)*						
8.1							
8.2							
8.3							
	ΣΥΝΟΛΟ						

2. Υπηρεσίες (πλην εκπαίδευσης και ενεργειών δημοσιότητας)

Α/Α	Περιγραφή Εφαρμογής	Ανθρωπομήνες	Τιμή Μονάδας χωρίς Φ.Π.Α. (€)	Αξία χωρις Φ.Π.Α. (€)	Φ.Π.Α. (€)	Συνολική αξία με Φ.Π.Α. (€)
1	Υπηρεσίες Φάσης Α (Διαχείριση Έργου)					
2	Υπηρεσίες Φάσης Β (Ανάλυση απαιτήσεων, μελέτες, σενάρια ελέγχου κλπ.)					
3	Υπηρεσίες Φάσης Γ (Υλοποίηση συστημάτων και εγκατάσταση λογισμικού)					

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

4	Υπηρεσίες Φάσης Δ (Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας)					
5	Υπηρεσίες Φάσης Ε (Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας)					
	ΣΥΝΟΛΟ					

3. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Α/Α	**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**	**ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ)**	**ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)**		**ΦΠΑ (€)**	**ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)**
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Εκπαίδευση διαχειριστών					
2	Εκπαίδευση χειριστών					
	ΣΥΝΟΛΟ					

4. Υπηρεσίες ενεργειών δημοσιότητας (Π4.4, Π5.8)

Α/Α	**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ**	**ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. (€)**		**ΦΠΑ (€)**	**ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. (€)**
		ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1					
2					
3					
	ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ Π4.4				

5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης Ανά Έτος*

Α/Α	**Εφαρμογή / 'Ετοιμο Λογισμικό**	**1ο έτος**			**2ο έτος**			**3ο έτος**			**4ο έτος**			**5ο 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. **[€]**

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ															
	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ															

[*] Έτος: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης. Η Συντήρηση αφορά στο ανάπτυξης, παραγωγικό και στο περιβάλλον δοκιμών.

[*]*Το ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ» του παρόντος Πίνακα με το «ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ» της Γραμμής «ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΟΥ (Α+Β+Γ)» του Πίνακα 6 με τίτλο «Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς».

6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. [€]
1	Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού (Πίνακας 1)			
2	Υπηρεσίες (πλην εκπαίδευσης και πλάνου δημοσιότητας) (Πίνακας 2)			
	Α. ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ			

Ελλάδα 2.0 ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU

3	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης (Πίνακας 3)			
	Β. ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			
4	Υπηρεσίες και Πλάνο δημοσιότητας (Π4.4, Π5.8) (Πίνακας 4)			
	Γ. ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ			
	ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΟΥ (Α+Β+Γ)			
5	**Δ. ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΕΝΤΕ ΕΤΗ (ΠΙΝΑΚΑΣ 5)**			
	ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΦΕΡΘΕΙΣΑΣ ΤΙΜΗΣ (Α+Β+Γ+Δ)			

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

12. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V- ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Επώνυμο: _____ **Όνομα:** _____

Πατρώνυμο: _____ **Μητρώνυμο:** _____

Ημερομηνία Γέννησης: __ /__ / ____ _____ **Τόπος Γέννησης:** _____

Τηλέφωνο: _____ **E-mail:** _____

Fax: _____

Διεύθυνση Κατοικίας: _____

_____

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Όνομα Οργανισμού	Κατηγορία προϊόντος	Τίτλος Πιστοποίησης	Ημερομηνία Απόκτησης

	λογισμικού		**Πιστοποίησης**

ΡΟΛΟΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στην προτεινόμενη, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, Ομάδα Έργου)	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ					
Έργο (ή Θέση)	**Εργοδότης**	**Ρόλος και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)**	**Ειδική Αναφορά στα αντικείμενα απασχόλησης (στο έργο)**	**Απασχόληση στο Έργο**	
				Περίοδος (από – έως)	ΑΜ
				__/__/___ __/__/___	

13. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI - ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

14. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης .....

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α' - Προμηθειών
Ερμού 23-25, Τ.Κ. 10563, Αθήνα

Εγγύησή 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 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 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 …….. ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την ……

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο …….. της Διακήρυξης, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης .....

Προς: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α' - Προμηθειών
Ερμού 23-25, Τ.Κ. 10563, Αθήνα

Εγγύησή 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 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 …….. 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 Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α' - Προμηθειών
Ερμού 23-25, Τ.Κ. 10563, Αθήνα

Εγγύησή 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 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 …….. 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 Υπηρεσιών
Διεύθυνση Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού & Κτιριακών Υποδομών
Τμήμα Α' - Προμηθειών
Ερμού 23-25, Τ.Κ. 10563, Αθήνα

Εγγύησή 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 προκαταβολή πληρωμής της υπ' αρ. ……. Σύμβασης «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ 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 …….. 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)

15. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ON-PREMISE ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.

Α) Στο on-premise Υπολογιστικό Νέφος που διαχειρίζεται η ΓΓΠΣΔΔ παρέχονται οι εξής υπηρεσίες και αδειοδοτήσεις:

1. Παροχή **εικονικών μηχανών (VMs)**.
2. **Backup της εικονικής μηχανής**.
3. Υποδομή Δικτύου (**switching**).
4. Υπηρεσίες ελέγχου Δικτυακής πρόσβασης (**firewall**).
5. Υπηρεσίες **Load Balancing** στο web layer & ssl off-loading.
6. Υπηρεσίες **DDoS** προστασίας.
7. **Αδειοδότηση προϊόντων Microsoft** που αφορούν λειτουργικά συστήματα (**Windows Servers**) και διαχείρισης βάσεων δεδομένων (SQL Server).
8. Αδειοδότηση προϊόντων που αφορούν επίπεδο **middleware** (application και web servers) τεχνολογίας **Oracle**. Συγκεκριμένα:
    - Internet Application Server Enterprise Edition (Forms, Reports, BI Publisher, OAM, LDAP)
    - Weblogic Server Enterprise Edition
    - Web Tier
9. Υπηρεσία **DBaaS (Database as a Service)** μέσω της υποδομής **Oracle Exadata Cloud@Customer (ExaCC)**, η οποία περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.
10. Υπηρεσία **DBBaaS (Database Backup as a Service)** μέσω της υποδομής συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων **Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance (ZDLRA)**.

Β) Περιγραφή υποδομής DBaaS βάσεων δεδομένων Oracle ExaCC της ΓΓΠΣΔΔ

Η ΓΓΠΣΔΔ, με σκοπό την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σε επίπεδο PaaS, έχει θέσει σε παραγωγική λειτουργία την υποδομή υπολογιστικού νέφους **Oracle Exadata Cloud@Customer X8M (ExaCC)** και την υποδομή συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων **Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance X8M (ZDLRA)** με το έργο «Παροχή Υπηρεσιών Ιδιωτικού Υπολογιστικού Νέφους Βάσεων Δεδομένων και Προμήθεια Υποδομής Συνεχούς Λήψης Αντιγράφων Ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων».

Οι υποδομές είναι εγκατεστημένες τόσο στο κύριο όσο και στο εφεδρικό κέντρο δεδομένων της ΓΓΠΣΔΔ και παρέχουν τις παρακάτω υπηρεσίες για τη χρονική διάρκεια της σύμβασης του έργου:

- **Database as a Service**: Βάσεις δεδομένων ως υπηρεσία.
- **Continuous Database Backup as a Service**: Συνεχή αντίγραφα ασφαλείας βάσεων δεδομένων ως υπηρεσία.

Οι υποδομές υπολογιστικού νέφους στο εφεδρικό μηχανογραφικό κέντρο της ΓΓΠΣΔΔ προσφέρουν τους ίδιους συνολικούς διαθέσιμους φυσικούς πόρους με αυτούς του κύριου μηχανογραφικού κέντρου. Ωστόσο, όσο αυτό λειτουργεί ως εφεδρικό κέντρο, ενεργοποιημένοι θα είναι μόνο οι απαραίτητοι πόροι

για να γίνεται ο απαιτούμενος συγχρονισμός των βάσεων δεδομένων μεταξύ παραγωγικού και εφεδρικού συστήματος. Στη συνέχεια δίδονται περισσότερες πληροφορίες για την εν λόγω υποδομή.

Γ) Υποδομή υπολογιστικού νέφους Exadata Cloud@Customer X8M

Η υποδομή υπολογιστικού νέφους **Exadata Cloud@Customer X8M** προσφέρει φιλική γραφική web διεπαφή, μέσω της οποίας η ΓΓΠΣΔΔ ανά πάσα στιγμή μπορεί εύκολα να δημιουργεί εικονικές μηχανές, με κατάλληλα υποστηριζόμενο λειτουργικό σύστημα, συστοιχίες βάσεων δεδομένων (database clusters) και βάσεις δεδομένων (databases) προσφέροντας υπηρεσίες Platform as a Service και συγκεκριμένα υπηρεσίες **Database as a Service**.

Η υποδομή περιλαμβάνει τον απαραίτητο εξοπλισμό, το λογισμικό και τις υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την καθημερινή λειτουργία, συντήρηση και παρακολούθηση των συστημάτων που φιλοξενούνται στη ΓΓΠΣΔΔ σε επίπεδο βάσης δεδομένων.

Η υπηρεσία υπολογιστικού νέφους περιλαμβάνει το λογισμικό της **Oracle Database Enterprise Edition** καθώς και όλες τις **διαθέσιμες προεκτάσεις (options)** του. Συγκεκριμένες προεκτάσεις της Oracle Database Enterprise Edition θα βοηθήσουν σε συνδυασμό με το προσφερόμενο υλικό της υπηρεσίας υπολογιστικού νέφους της ΓΓΠΣΔΔ να ανταπεξέλθει στην συνεχώς αυξανόμενη χρήση του συστήματος και να αποφευχθεί οποιοσδήποτε κορεσμός του συστήματος αποθήκευσης. Οι προεκτάσεις αυτές είναι:

1. **In Memory** - Ενσωματωμένη τεχνολογία αποθήκευσης δεδομένων σε μορφή κολώνας στη μνήμη του συστήματος σε συμπιεσμένη μορφή, χωρίς να απαιτούνται αλλαγές στο σχήμα της ΒΔ ή στον κώδικα των εφαρμογών.
2. **Advanced Compression** - υποστηρίζει την αυτόματη συμπίεσης δεδομένων βάσει πραγματικής χρήσης και πολιτικών διαχείρισης του κύκλου ζωής δεδομένων. Εξοικονομεί πόρους του αποθηκευτικού συστήματος τόσο χωρητικότητας, μιας και συμπιέζει έως και 4x τα δεδομένα, αλλά και εύρος I/O, μιας και απαιτούνται λιγότερες κλήσεις (IOPS) για ανάκτηση συμπιεσμένων δεδομένων.
3. **Partitioning** - Κατάτμηση μεγάλων πινάκων σε partitions και τοποθέτησή τους σε διαφορετικούς δίσκους με υποστήριξη πολλαπλών μεθόδων κατάτμησης range, list, hash, rangerange, list-range, range - hash, listhash, list-list και interval. Με τη χρήση του partitioning περιορίζεται η διαδικασία εύρεσης δεδομένων ενός εκτελούμενου ερωτήματος μόνο στα τμήματα του πίνακα που ικανοποιούν το κριτήριο ευρέσεως, π.χ. έτος, μήνας, κωδικός προϊόντος, γεωγραφική περιοχή, κτλ.

Δ) Επιπλέον, η υπηρεσία υπολογιστικού νέφους, Exadata Cloud at Customer X8M εμπεριέχει ενσωματωμένη αδειοδότηση έτοιμου λογισμικού Oracle Database Enterprise Edition με τις παρακάτω λειτουργικότητες (Database Options):

1. Λογισμικό υψηλής διαθεσιμότητας και ισοκατανομής φόρτου εργασίας (**Oracle Real Application Clusters**) που προσφέρει τη δυνατότητα λειτουργίας πολλαπλών instances της βάσης δεδομένων σε διαφορετικούς κόμβους ενός hardware cluster με ταυτόχρονη πρόσβαση σε μια κοινή ΒΔ διασφαλίζοντας υψηλή διαθεσιμότητα και ισοκατανομή φόρτου εργασίας.

2. Λογισμικό αυτόματης διάγνωσης προβλημάτων (**Oracle Diagnostics Pack**) που προσφέρει ανεπτυγμένες δυνατότητες συνεχούς συλλογής και ανάλυσης στατιστικών στοιχείων χρήσης και επίδοσης της ΒΔ και δυναμική παρακολούθηση των σχετικών παραμέτρων.
3. Λογισμικό αυτόματης επίλυσης προβλημάτων (**Oracle Tuning Pack**) που διαθέτει δυνατότητες SQL tuning και εφαρμογή βελτιώσεων διαφανώς ως προς τις εφαρμογές.
4. Λογισμικό για αυξημένη ασφάλεια και κρυπτογράφηση των δεδομένων στη ΒΔ (**Oracle Advanced Security**) που υποστηρίζει την συνολική και επιλεκτική κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση των αποθηκευμένων ευαίσθητων δεδομένων δίχως να απαιτούνται αλλαγές στον κώδικα των εφαρμογών.
5. Λογισμικό προστασίας ευαίσθητων δεδομένων από τους χρήστες (**Oracle Database Vault**) που επιτρέπει τον αποκλεισμό των διαχειριστών της βάσης δεδομένων από συγκεκριμένους πίνακες και δεν επιτρέπει την εκτέλεση οποιαδήποτε ερωτήματος ή ενημέρωσης των συγκεκριμένων πινάκων.
6. Λογισμικό συγκάλυψης και υποσυνόλου δεδομένων (**Oracle Data Masking and Subsetting**) που θα αποταυτοποιεί (mas) ευαίσθητα δεδομένων σε μη παραγωγικά περιβάλλοντα με πλήρη σεβασμό στη ορθή λειτουργία των εφαρμογών και με προαιρετικά ταυτόχρονη μείωση του μεταφερόμενου όγκου δεδομένων.
7. Λογισμικό ελέγχου πρόσβασης δεδομένων με χρήση ετικετών (**Oracle Label Security**) που επιτρέπει τη δημιουργία πολιτικών ασφαλείας σε επίπεδο πρόσβασης εγγραφών βασισμένο σε στρατιωτικά πρότυπα διαβαθμίσεως με χρήση ετικετών.
8. Λογισμικό συμπίεσης δεδομένων στη ΒΔ (**Oracle Advanced Compression**) που επιτρέπει την αυτόματη συμπίεση δεδομένων βάσει πραγματικής χρήσης και πολιτικών διαχείρισης του κύκλου ζωής δεδομένων μειώνοντας αισθητά την επιβάρυνση σε χώρο του αποθηκευτικού συστήματος και επιταχύνοντας τα ερωτήματα των εφαρμογών.
9. Λογισμικό για κατάτμηση πινάκων ΒΔ (**Oracle Partitioning**) που επιτρέπει την κατάτμηση μεγάλων πινάκων σε partitions και τοποθέτησής τους σε διαφορετικούς δίσκους με υποστήριξη των μεθόδων κατάτμησης όπως range, list, hash, range-range, list-range, range - hash, list- hash, list-list και interval διασφαλίζοντας χαμηλότερο χρόνο απόκρισης των ερωτημάτων αλλά και καλύτερη διαχείριση του κύκλου ζωής των δεδομένων.
10. Λογισμικό για καλύτερο διαμοιρασμό πόρων, αυξημένη ενοποίηση και γρήγορη υλοποίηση ΒΔ (**Oracle Multitenant**) που προσφέρει τη δυνατότητα φιλοξενίας πολλαπλών βάσεων δεδομένων κάτω από ένα κοινό κέλυφος δομών μνήμης, background διαδικασιών και ορισμού των διαθέσιμων πόρων σε καθεμία από αυτές.
11. Λογισμικό για ανάλυση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο στην μνήμη (**Oracle Database in Memory**) που προσφέρει τη δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων σε μορφή κολώνας στη μνήμη του συστήματος σε συμπιεσμένη μορφή, χωρίς να απαιτούνται αλλαγές στο σχήμα της ΒΔ ή στον κώδικα των εφαρμογών επιταχύνοντας ερωτήματα αναλύσεων ή γενικά ερωτήματα που προσπελάζουν πεδία (κολώνες) στην βάση δεδομένων.
12. Λογισμικό εξελιγμένης ανάλυσης δεδομένων (**Oracle Advanced Analytics**) που προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης μέσα στη βάση δεδομένων αναλυτικών προβλέψεων (predictive analytics) και παροχή αλγορίθμων εξόρυξης δεδομένων (data mining).

13. Λογισμικό εξελιγμένων λειτουργιών για συγχρονισμένα αντίγραφα ΒΔ (**Oracle Active Data Guard**) που προσφέρει τη δυνατότητα εκτέλεσης read only φόρτων εργασίας από το πλήρως συγχρονισμένο εφεδρικό κέντρο δεδομένων αποφορτίζοντας το παραγωγικό περιβάλλον.
14. Λογισμικό πολυδιάστατης ανάλυσης δεδομένων (**Oracle Online Analytical Processing – OLAP)** που προσφέρει τη δυνατότητα δημιουργίας πολυδιάστατων κύβων (MOLAP) επιταχύνοντας εξελιγμένες αναλύσεις δεδομένων.
15. Λογισμικό δοκιμών εφαρμογών (**Oracle Real Application Testing**) που προσφέρει το κατάλληλο εργαλείο για την καταγραφή του φόρτου εργασίας της βάσης δεδομένων και αναπαραγωγής του σε περιβάλλον δοκιμών για τη διασφάλιση ομαλής μετάβασης σε νέα έκδοση λειτουργικού συστήματος, βάσης δεδομένων ή και αλλαγής του υποκείμενου υλικού υποδομής.
16. Λογισμικό χωρικών δεδομένων και γραφημάτων (**Oracle Spatial and Graph**) που προσφέρει τεχνολογία αποθήκευσης και επεξεργασίας γεωγραφικών δεδομένων με δυνατότητα εγγενούς υποστήριξης γεωγραφικού τύπου δεδομένων (διανυσματικά, raster, 3D) και τελεστών (spatial operators). Επιπλέον, προσφέρει υποστήριξη geocoding δεδομένων και εγγενή τύπο δεδομένων για την αποθήκευση, διαχείριση τοπολογιών (topology data model) και δομών δικτύου (network data model).
17. Λογισμικό διαχείρισης κύκλου ζωής ΒΔ (**Oracle Database Lifecycle Management Pack for Oracle Database**) που προσφέρει το κατάλληλο γραφικό web εργαλείο για την πλήρη αυτοματοποίηση εργασιών της βάσης δεδομένων, όπως μεταφορά, αντιγραφή, configuration management και τη συνεχή ενημέρωση και εφαρμογή διαθέσιμων ενημερώσεων του λογισμικού ΣΔΒΔ.

Ε) Υποδομή συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance X8M

Η υποδομή συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων **Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance X8M** (ZDLRA) προσφέρει φιλική γραφική web διεπαφή, μέσω της οποίας η ΓΓΠΣΔΔ ανά πάσα στιγμή μπορεί εύκολα να διαχειρίζεται τα αντίγραφα ασφαλείας βάσεων δεδομένων Oracle και τις αντίστοιχες πολιτικές ασφάλειας προσφέροντας υπηρεσίες Database Backup as a Service.

ΣΤ) Δυνατότητα Επέκτασης της Υποδομής

Παρέχεται η δυνατότητα ελαστικής αυξομείωσης της αδειοδοτημένης επεξεργαστικής ισχύος με την κατάλληλη επιπλέον χρέωση σε ωριαία ή ημερήσια διαστήματα (συμπεριλαμβανομένης της αδειοδότησης του παρεχόμενου έτοιμου λογισμικού) αναφορικά με το **Oracle Exadata Cloud@Customer**.

Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα ελαστικής επαύξησης της χωρητικότητας αποθήκευσης και των επιδόσεων του συστήματος αναφορικά με το **Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance X8M**.

Πιο συγκεκριμένα, για να διασφαλιστεί ευελιξία και αμεσότητα στην επαύξηση της αδειοδοτημένης επεξεργαστικής ισχύος, συμπεριλαμβανομένης της αδειοδότησης της βάσης δεδομένων, προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης, το οποίο θα αξιοποιηθεί:

1. **Στην ενεργοποίηση επιπρόσθετων επεξεργαστικών πυρήνων της υπηρεσίας Βάσεων Δεδομένων (DBaaS)** (φυσικοί πυρήνες και αδειοδότηση βάσεων δεδομένων), οι οποίοι θα προσφερθούν για χρήση και θα αφορούν τόσο στο Κύριο κέντρο δεδομένων (πυρήνες σε συνεχή λειτουργία 24 ώρες επί 7 ημέρες την εβδομάδα) όσο και στο Εφεδρικό κέντρο δεδομένων (πυρήνες σε συνεχή λειτουργία 24 ώρες επί 7 ημέρες την εβδομάδα). **Ο αριθμός των πυρήνων θα προσδιοριστεί στη φάση που αυτές θα απαιτηθούν βάσει των αναγκών για την παροχή των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φιλοξενία και υποστήριξη των νέων έργων**. Ο χρόνος ενεργοποίησης των επιπλέον επεξεργαστικών πυρήνων θα ορίζεται από τον φορέα που έχει την ευθύνη της παραγωγικής λειτουργίας των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών/ νέων έργων σε συνεργασία με τη Δ/νση Διαχείρισης Υπολογιστικών Υποδομών – Κυβερνητικού Νέφους της ΓΓΠΣΔΔ.
2. **Στην επαύξηση της υποδομής συνεχούς λήψης αντιγράφων ασφαλείας Βάσεων Δεδομένων (DBaaS)** πέραν της χωρητικότητας, η οποία θα προσφερθεί προς χρήση. **Η επιπλέον χωρητικότητα θα προσδιοριστεί στη φάση που αυτή θα απαιτηθεί βάσει του ρυθμού αύξησης δεδομένων, των αναγκών χωρητικότητας νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη φιλοξενία και υποστήριξη των νέων έργων**. Ο χρόνος επέκτασης της χωρητικότητας θα ορίζεται από τον φορέα που έχει την ευθύνη της παραγωγικής λειτουργίας των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών/ νέων έργων σε συνεργασία με τη Δ/νση Διαχείρισης Υπολογιστικών Υποδομών - Κυβερνητικού Νέφους της ΓΓΠΣΔΔ.

Ζ) Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν στις ανωτέρω on-premise υποδομές, η ΓΓΠΣΔΔ, στο πλαίσιο της συνεργασίας που υπάρχει με την ΑΑΔΕ, αναλαμβάνει τις κάτωθι υπηρεσίες:

1. Τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο Virtual Machine.
2. Τη διάθεση, παραμετροποίηση, διαχείριση, εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server (weblogic, IIS) όσο και σε επίπεδο web server (Apache).
3. Τη διάθεση, παραμετροποίηση, διαχείριση, εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας, αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, λήψη αντιγράφων ασφαλείας και ανάκτηση σε περίπτωση ανάγκης της βάσης δεδομένων, τα οποία αναφέρονται ως διαθέσιμη υποδομή ή υπηρεσία πλατφόρμας ανωτέρω. Στην περίπτωση που απαιτηθεί backup βάσης δεδομένων που δεν είναι Oracle ή Microsoft (MS SQL και CosmosDB) που βρίσκεται εγκατεστημένη στην υποδομή, ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά τη διαδικασία, να παράσχει τη σχετική τεκμηρίωση και να αναλάβει όλες τις ανωτέρω υπηρεσίες.

4. Τη παροχή υπηρεσιών καταλόγου χρηστών (δημιουργία λογαριασμού, ενεργοποίηση/απενεργοποίηση, εκχώρηση δικαιωμάτων πρόσβασης με προσθήκη σε σχετικό group, αρχικοποίηση κωδικού πρόσβασης, ξεκλείδωμα λογαριασμού) **με απαραίτητη προϋπόθεση** τη χρήση της υφιστάμενης υποδομής αυθεντικοποίησης της ΓΓΠΣΔΔ (OAM και LDAP). Επισημαίνεται ότι **δεν επιτρέπεται** η χρήση custom-made ή τρίτων εφαρμογών για την πρόσβαση στον παραπάνω κατάλογο χρηστών. Η εν λόγω υφιστάμενη υποδομή θα είναι διαθέσιμη προς χρήση από όλα τα συστήματα που είναι εγκατεστημένα ή θα εγκατασταθούν στις υποδομές υβριδικού νέφους (hybrid cloud) του G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ, κατόπιν φυσικά της αντίστοιχης υλοποίησης στο πληροφοριακό σύστημα από το

Ανάδοχο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (Microsoft Azure)

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, PostreSQL, 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 Ευφυίας. 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 συνδεόμενων συσκευών, αριθμός μηνυμάτων.
16. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών** με χρήση έτοιμων και εξειδικευμένων εργαλείων λογισμικού, με δυνατότητες διαβαθμισμένης πρόσβασης και ελέγχου δικαιωμάτων (role-based security) σε χρήστες ή/και ομάδες χρηστών, ώστε η 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) της Microsoft (ενδεικτικά αναφέρονται Άδειες χρήσης Microsoft PowerBI).

Αν υπάρξει ανάγκη για χρήση προϊόντων τρίτων κατασκευαστών που δεν υπάρχουν στο κατάλογο τιμολόγησης του Microsoft Azure, αυτές βαρύνουν τον ανάδοχο, οπότε η αντίστοιχη αδειοδότηση θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην προσφορά του.

Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν **στις υποδομές του Microsoft Azure** η ΓΓΠΣΔΔ, στο πλαίσιο της συνεργασίας που υπάρχει με την ΑΑΔΕ, αναλαμβάνει τις κάτωθι υπηρεσίες:

1) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA παρόχου Microsoft Azure: https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, καθώς και την διαχείριση του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server (weblogic, IIS) όσο και σε επίπεδο web server (Apache) κατόπιν σχετικού αιτήματος των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):
   a) Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.
   b) Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks, Storage as a Service) διαφόρων χωρητικοτήτων.

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 Ι, ΙΙ και το OnPrem GCloud της ΓΓΠΣΔΔ)

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 ΓΓΠΣΔΔ με υπόδειξη του Αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά τη διαδικασία και να παράσχει τη σχετική τεκμηρίωση.

2) Λήψη αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο Εικονικής Μηχανής (Virtual Machine) καθώς και το αντίστοιχο restore εφόσον ζητηθεί.

3) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA του public παρόχου Microsoft Azure: https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Platform as a Service (PaaS):

a) App Service (μόνο Web App, υποδομή, διασύνδεση και backup)

b) App Service plan

c) Application gateway (βασική παραμετροποίηση)

d) Application Gateway WAF policy, ενεργοποίηση (όχι tuning OWASP)

e) Availability set

f) DNS zone

g) Load balancer

h) Vpn Gateway

i) DDos policy (Default rules On/Off)

j) Log Analytics Workspace

k) AKS με Kubernetes

l) Πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS) για τεχνολογίες **MS SQL και CosmosDB.** Ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει πλάνο λήψης αντιγράφων ασφαλείας για αυτές τις βάσεις και το οποίο υλοποιείται από την ΓΓΠΣΔΔ. Η διαδικασία του restore γίνεται από την ΓΓΠΣΔΔ με την συνεργασία της ΑΑΔΕ και του αναδόχου. Για λοιπές βάσεις δεδομένων ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη διαχείρισή τους.

m) Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών

n) Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών

4) Την παροχή και παραμετροποίηση εργαλείων παρακολούθησης απόδοσης της υποδομής

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).

16. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Α: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΕΕ/2016/679 ΚΑΙ ΤΟΝ Ν. 4624/2019 (Α 137)

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR, εφεξής ΓΚΠΔ) και του Ν. 4624/2019.

Όπου στο παρόν άρθρο χρησιμοποιούνται όροι που προβλέπονται στον ΓΚΠΔ, οι εν λόγω όροι έχουν την ίδια έννοια με αυτή που έχουν στον ΓΚΠΔ. Ακολούθως τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναγνωρίζουν, συμφωνούν και αποδέχονται αμοιβαία τα ακόλουθα.

Ειδικότερα:

Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου ως αντισυμβαλλομένου μέρους συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών δεδομένων των προστηθέντων / συνεργατών / δανειζόντων εμπειρία / υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος αποδέχεται ότι η Αναθέτουσα Αρχή έχει δικαίωμα να προβαίνει, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και όποτε αυτό είναι απαραίτητο στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάθεσης ή εκτέλεσης της δημόσιας σύμβασης, σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκαίων δικαιολογητικών και με απευθείας πρόσβαση σε εθνικές βάσεις δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ένωσης, καθώς και σε κάθε αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση των δεδομένων αυτών.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών αλλά και για τη συμμόρφωσή της με νόμιμες υποχρεώσεις που απορρέουν από την εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο της εκτέλεσης των εργασιών που τους ανατέθηκαν από την Αναθέτουσα Αρχή.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως: (α) επίσημων στοιχείων

ταυτοποίησης, (β) στοιχείων επικοινωνίας, (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, (δ) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία είναι απαραίτητη για την επίτευξη των ως άνω σκοπών αλλά και για την αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών για μελλοντικούς φορολογικούς - δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Καθ' όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης, περιορισμού και διαγραφής υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων και το ν. 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137).

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί παρά μόνον υπό τους όρους της παρ. 4 του αρ. 6 ΓΚΠΔ.

Τα στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου προστασίας δεδομένων της ΑΑΔΕ είναι τα ακόλουθα (Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων, email dpo@aade.gr /τηλ. 213-2113127-30 και 213-2113132/ταχυδρομική διεύθυνση Πανεπιστημίου 20 ΤΚ. 10672 Αθήνα).

Β: ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

1. Ο Ανάδοχος οφείλει να τηρεί απόλυτη εχεμύθεια και να χειρίζεται ως εμπιστευτικό και απόρρητο οτιδήποτε περιέρχεται σε γνώση του (λ.χ. έγγραφα ή σχέδια εγγράφων, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τεχνικές πληροφορίες) με οποιοδήποτε τρόπο (λ.χ. γραπτώς, προφορικώς, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ) καθ' όλη τη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης και εκτέλεσης των υποχρεώσεών του που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση ή επ' ευκαιρία αυτών.

2. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται επίσης από τις διατάξεις περί φορολογικού και τελωνειακού απορρήτου και τις διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και οφείλει αποζημίωση στην Α.Α.Δ.Ε. για οποιαδήποτε ζημία, θετική ή αποθετική, άμεση ή έμμεση προκύψει από την παράβαση της σχετικής νομοθεσίας.

3. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης των υποχρεώσεών του που απορρέουν από τη σύμβαση και μετά την λήξη αυτής ή τη λύση της για οποιοδήποτε λόγο, ο Ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών και δεν επιτρέπεται να κοινολογεί έγγραφα ή πληροφορίες που λαμβάνει από την Α.Α.Δ.Ε. ή περιέρχονται σε γνώση του κατά την εκτέλεση του Έργου/παροχή των υπηρεσιών ή επ' ευκαιρία αυτής σε οποιονδήποτε τρίτο χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της Α.Α.Δ.Ε., εκτός από τις περιπτώσεις που αυτό το επιτάσσει η κείμενη νομοθεσία. Ως «τρίτος» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο,

περιλαμβανομένων – ενδεικτικά και όχι περιοριστικά - των προμηθευτών του Αναδόχου, καθώς και προσώπων του οικογενειακού, φιλικού και κοινωνικού περιβάλλοντός του. Ως τρίτοι νοούνται και το προσωπικό του Αναδόχου, εφόσον η άσκηση των καθηκόντων ή της εργασίας που τους έχει ανατεθεί δεν προϋποθέτει ή/και απαιτεί την κοινοποίηση και γνώση εκ μέρους τους των εγγράφων και πληροφοριών της Α.Α.Δ.Ε..

4. Ο Ανάδοχος απαγορεύεται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης χωρίς την προηγούμενη ρητή έγγραφη συγκατάθεση της Α.Α.Δ.Ε..

5. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, κατά την εκτέλεση του έργου/παροχή των υπηρεσιών αλλά και μετά τη λήξη ή τη λύση της παρούσας σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο, να συμμορφώνεται με όλα τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας που του θέτει η Α.Α.Δ.Ε. για την προστασία των εμπιστευτικών πληροφοριών της ΑΑΔΕ συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Ανάδοχος επίσης ενημερώνεται και ακολουθεί κάθε επιπλέον ενημέρωση ή έγγραφη οδηγία για την ασφάλεια των πληροφοριών που του δίνεται από την Α.Α.Δ.Ε.

6. Σε κάθε περίπτωση, απαγορεύεται η χρήση ή εκμετάλλευση εμπιστευτικών πληροφοριών που περιέχονται σε κάθε είδους υλικό/εξοπλισμό που η Α.Α.Δ.Ε. θα παραδώσει στον Ανάδοχο, για σκοπούς διαφορετικούς από την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση. Επίσης απαγορεύεται κάθε εξαγωγή, αποθήκευση, εκτύπωση, αναπαραγωγή και εν γένει επεξεργασία εμπιστευτικών πληροφοριών της Α.Α.Δ.Ε. από τον Ανάδοχο, τους υπαλλήλους, συνεργάτες και υπεργολάβους αυτού, η οποία δεν είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της σύμβασης.

7. Σε περίπτωση που ζητηθεί από την Α.Α.Δ.Ε., δύναται να ελεγχθεί οποιοσδήποτε υπολογιστής ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του Αναδόχου χρησιμοποιηθεί κατά την εκτέλεση των υποχρεώσεων που απορρέουν από την σύμβαση. Κατόπιν της ολοκλήρωσης της εκτέλεσης της σύμβασης, τυχόν πληροφορίες της Α.Α.Δ.Ε., πρέπει να διαγραφούν άμεσα από τα υπολογιστικά συστήματα και τα φορητά αποθηκευτικά μέσα του Αναδόχου κατά τρόπο οριστικό, ασφαλή και μη αναστρέψιμο και τα έγγραφα στα οποία περιέχονται σε αυτές ομοίως πρέπει να καταστραφούν με ασφάλεια σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αριθ. 1/2005 Οδηγία της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

8. Εάν οποιαδήποτε στιγμή υπάρξουν ενδείξεις διαρροής ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή παράνομης ή τυχαίας απώλειας, φθοράς ή καταστροφής εμπιστευτικών πληροφοριών της ΑΑΔΕ, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα και το αργότερο εντός 24 ωρών το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας της ΑΑΔΕ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ’ αριθ. πρωτ. ΑΤΑ 1145588 ΕΞ 2020/24-12-2020 «Διαδικασία Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας». Η υποχρέωση ενημέρωσης του Αυτοτελούς Τμήματος Ασφάλειας της ΑΑΔΕ από τον Ανάδοχο υφίσταται και όταν οι ως άνω ενδείξεις αφορούν τις εγκαταστάσεις, τα συστήματα και τους υπαλλήλους τυχόν Υπεργολάβου αυτού.

9. Εάν το περιστατικό αναφέρεται σε διαρροή ή μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή παράνομη απώλεια, φθορά ή καταστροφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο Ανάδοχος παρέχει στην Α.Α.Δ.Ε. άμεσα κάθε αναγκαία συνδρομή για στην εκπλήρωση της υποχρέωσης γνωστοποίησης του περιστατικού στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού

Χαρακτήρα κατ' άρθρο 33 ΓΚΠΔ και ανακοίνωσής του στα υποκείμενα των δεδομένων κατ' άρθρο 34 ΓΚΠΔ.

10. Σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή πληροφοριών η οποία οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου, η Α.Α.Δ.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να κάνει χρήση των διατάξεων «περί πνευματικής ιδιοκτησίας» και να απαιτήσει πληρωμή για όλες τις άμεσες και έμμεσες, θετικές ή αποθετικές ζημιές, που θα έχει κατά περίπτωση υποστεί, καθώς επίσης και να κηρύξει τον Ανάδοχο έκπτωτο.

11. Οι υποχρεώσεις της εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας αφορούν κάθε είδος και κατηγορία εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και δεσμεύουν τον Ανάδοχο και μετά τη ολοκλήρωση του έργου/ της παροχής υπηρεσιών ή την λήξη ή λύση της παρούσας σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο.

12. Ο Ανάδοχος διασφαλίζει ότι το προσωπικό του γνωρίζει, δεσμεύεται εγγράφως και τηρεί τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση, μεταφέρει αυτές τις υποχρεώσεις στους υπεργολάβους του και στους, καθ' οιονδήποτε τρόπο μετ' αυτού, συνδεόμενους 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, συνδεόμενους για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης.

Σε περίπτωση παραβίασης των παρόντων όρων ο Ανάδοχος θα καταβάλει στην ΑΑΔΕ ποινική ρήτρα ίση με το ποσό των 140.000,00€ για κάθε παραβίαση. 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 (Ενεργοί και μη) /Υποψήφιοι Υπάλληλοι ΑΑΔΕ	○ Δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία ταυτοποίησης ○ Φορολογικά στοιχεία και στοιχεία Ασφάλισης ○ Στοιχεία επικοινωνίας ○ Δεδομένα υγείας ○ Οικονομικά και περιουσιακά στοιχεία

	○ Στοιχεία Οικογενειακής κατάστασης ○ Επαγγελματικά και Ακαδημαϊκά Στοιχεία/Επιμόρφωση ○ Στοιχεία υπηρεσιακής κατάστασης ○ Δεδομένα από τη χρήση Ηλεκτρονικών υπηρεσιών ○ Δεδομένα εικόνας και ήχου Δεδομένα σχετικά με πειθαρχικά παραπτώματα και αξιόποινες πράξεις
Φυσικά Πρόσωπα (Έλληνες ή πολίτες άλλων χωρών [**])	○ Δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία ταυτοποίησης ○ Στοιχεία Φορολογικού/Τελωνειακού Μητρώου και στοιχεία Ασφάλισης ○ Στοιχεία επικοινωνίας ○ Δεδομένα υγείας ○ Δεδομένα εκπροσώπησης/νομιμοποίησης ○ Οικονομικά, Φορολογικά και Περιουσιακά Στοιχεία ○ Στοιχεία από συναλλαγές με τελωνεία και υπηρεσίες Γενικού Χημείου του Κράτους ○ Στοιχεία Οικογενειακής κατάστασης ○ Δεδομένα Επαγγελματικής Δραστηριότητας ○ Δεδομένα από τη χρήση Ηλεκτρονικών υπηρεσιών ○ Δεδομένα εικόνας και ήχου ○ Διοικητικές Παραβάσεις και Κυρώσεις/Καταλογισμοί ○ Δικαστικά στοιχεία ○ Μέτρα Διοικητικής Εκτέλεσης ○ Δεδομένα που αφορούν σε ποινικές καταδίκες και αδικήματα
Προμηθευτές – Ανάδοχοι – ΦΠ (και υπάλληλοι/συνεργάτες αυτών)	○ Δημογραφικά στοιχεία και στοιχεία ταυτοποίησης ○ Φορολογικά στοιχεία και στοιχεία ασφάλισης ○ Στοιχεία επικοινωνίας ○ Δεδομένα εκπροσώπησης/νομιμοποίησης ○ Επαγγελματικά και Ακαδημαϊκά Στοιχεία Στελεχών/Υπαλλήλων – Επιμόρφωση ○ Δεδομένα εικόνας και ήχου ○ Δεδομένα από τη χρήση Ηλεκτρονικών υπηρεσιών

[*] Προσέλευση εντός των υποδομών της ΑΑΔΕ ή/και χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ

[**]:

- Έλληνες ομογενείς
- Επισκέπτες/Ενδιαφερόμενοι για τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ
- Εργαζόμενοι εντός των υποδομών της ΑΑΔΕ
- Φυσικά Πρόσωπα που έρχονται να εργαστούν στην Ελλάδα

- Μετανάστες

2.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία αποκτά πρόσβαση ή/και προβαίνει σε επεξεργασίες όπως η συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, διάρθρωση, αποθήκευση, προσαρμογή ή μεταβολή, ανάκτηση, χρήση, διαβίβαση σε, συσχέτιση ή συνδυασμό δεδομένων, διαγραφή ή καταστροφή των ως άνω προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας για τους εξής σκοπούς:

- Για κάθε είδους σχετική Μελέτη καθώς και την ανάπτυξη, έλεγχο, εγκατάσταση, λειτουργία, εκμετάλλευση, διαχείριση και συντήρηση Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Για την Διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών με άλλους φορείς του δημοσίου τομέα.
- Για τη διενέργεια διασταυρώσεων και στατιστικών αναφορών
- Μετάπτωση δεδομένων
- Για την Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους.
- Για την Διαχείριση συμβάσεων και διενέργεια διαγωνισμών (προσυμβατικά στάδια)

Οι Οι ως άνω επεξεργασίες λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια των εξής φάσεων του έργου:

- Καθ όλη τη διάρκεια των φάσεων της Μελέτης, Ανάπτυξης, Λειτουργίας, Εκμετάλλευσης, Διαχείρισης και Συντήρησης του Συστήματος Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

2.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και σύμφωνα με τους όρους της Κύριας Σύμβασης, εκτός αν υποχρεούται προς τούτο βάσει της ευρωπαϊκής ή εθνικής νομοθεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας πριν προχωρήσει στην επεξεργασία, εκτός αν η ενημέρωσή του απαγορεύεται από τη νομοθεσία για σοβαρούς λόγους δημοσίου συμφέροντος.

2.4 Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί να δίνει εντολές στον Εκτελούντα την Επεξεργασία για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που πραγματοποιείται για λογαριασμό του καθ' όλη τη διάρκεια της Κύριας Σύμβασης. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία για άλλους σκοπούς ακόμα και παρεμφερείς είτε του ιδίου είτε τρίτων αποκλείεται.

2.5 Εάν ο εκτελών την επεξεργασία υπερβεί τις εντολές που έχει λάβει από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και προσδιορίσει ο ίδιος τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή τα υποβάλλει σε επεξεργασία για διαφορετικούς από τους ορισθέντες σκοπούς, καθίσταται ο ίδιος υπεύθυνος επεξεργασίας. Ως εκ τούτου υπέχει υποχρεώσεις και ευθύνη έναντι των υποκειμένων των δεδομένων και των εποπτικών αρχών, ανεξαρτήτως της ευθύνης που έχει έναντι του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

2.6 Η επεξεργασία των δεδομένων από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία πραγματοποιείται αποκλειστικά στο έδαφος της Ελλάδας ή άλλου κράτους μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οποιαδήποτε επεξεργασία ή μεταφορά τους σε άλλη χώρα («τρίτη χώρα») απαιτεί τη προηγούμενη συγκατάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο αν πληρούνται οι ειδικοί όροι για τις διαβιβάσεις δεδομένων σε τρίτες χώρες που προβλέπονται στο κεφάλαιο V του ΓΚΠΔ.

3. Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από Υπαλλήλους του Εκτελούντος την Επεξεργασία

Πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία κατ' εντολή του Υπεύθυνου Επεξεργασίας στο πλαίσιο εκπλήρωσης των 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 Υπευθύνου Επεξεργασίας να απαντά στα αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων για άσκηση των δικαιωμάτων τους που απορρέουν από τα άρθρα 12 έως 22 του Γενικού Κανονισμού για την Επεξεργασία Δεδομένων (εφεξής ΓΚΠΔ). Περαιτέρω ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για κάθε αίτημα που τυχόν λάβει από υποκείμενο των δεδομένων και δεν απαντά ο ίδιος εκτός αν λάβει σχετική εξουσιοδότηση από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

4.2 Ο Εκτελών την Επεξεργασία λαμβάνει όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας, ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να διασφαλίζεται η ασφάλεια (εμπιστευτικότητα ακεραιότητα, διαθεσιμότητα) των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

4.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία βοηθά τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις παρακάτω υποχρεώσεις, λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας δεδομένων και των πληροφοριών που διαθέτει ο Εκτελών την Επεξεργασία. Ειδικότερα τον βοηθά σχετικά με την εκπλήρωση:

1. της υποχρέωσης να διενεργεί εκτίμηση του αντικτύπου των σχεδιαζόμενων πράξεων επεξεργασίας στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων), όταν ένα είδος επεξεργασίας ενδέχεται να επιφέρει υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων·
2. της υποχρέωσης να ζητεί τη γνώμη της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών πριν από την επεξεργασία, όταν μια εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων υποδεικνύει ότι η επεξεργασία θα προκαλούσε υψηλό κίνδυνο ελλείψει μέτρων μετριασμού του κινδύνου από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας·
3. της υποχρέωσης να διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι ακριβή και επικαιροποιημένα, ενημερώνοντας χωρίς καθυστέρηση τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε περίπτωση που ο Εκτελών την Επεξεργασία αντιληφθεί ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται είναι ανακριβή ή παρωχημένα·
4. των υποχρεώσεων που προβλέπονται στο άρθρο 32 του ΓΚΠΔ σχετικά με την λήψη των κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας της επεξεργασίας.

4.4 Σε περίπτωση διενέργειας ελέγχου από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ή άλλης αρχής ή δικαστηρίου, ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να συνεργάζεται με τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας θέτοντας στη διάθεσή του κάθε έγγραφο και πληροφορία που είναι απαραίτητη για την απόδειξη της συμμόρφωσης του Υπεύθυνου Επεξεργασίας με τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ειδοποιήσει αμέσως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για το αποτέλεσμα του ελέγχου από τις

εποπτικές αρχές προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο βαθμό που αυτός συνδέεται με επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

4.5 Σε περίπτωση λήξης της Κύριας Σύμβασης ή λύσης αυτής για οποιοδήποτε λόγο ο Εκτελών την Επεξεργασία διαγράφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και καταστρέφει όλα τα τυχόν υφιστάμενα αντίγραφά τους (σε έγχαρτη ή ηλεκτρονική μορφή), εκτός εάν ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας του ζητήσει, πριν τη λήξη της σύμβασης, να του τα επιστρέψει ή το δίκαιο της Ένωσης ή το εθνικό δίκαιο απαιτεί την τήρηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η διαγραφή/ καταστροφή πρέπει να γίνεται κατά τρόπο οριστικό, ασφαλή και μη αναστρέψιμο και ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να λάβει όλα τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα, ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η ανάκτηση ή καθ' οιονδήποτε τρόπο αθέμιτη πρόσβαση σε στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μετά την διαγραφή τους ή καταστροφή των αντιγράφων τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Οδηγία 1/2005 της ΑΠΔΠΧ.

5. Χρήση Υπεργολάβων Επεξεργασίας (Υποεκτελούντες την Επεξεργασία)

5.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν αναθέτει σε υπεργολάβο επεξεργασίας καμία από τις πράξεις επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που εκτελεί για λογαριασμό του

Υπεύθυνου Επεξεργασίας σύμφωνα με την Κύρια Σύμβαση, χωρίς την προηγούμενη ειδική γραπτή άδειά του. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποβάλλει το αίτημα για ειδική άδεια πριν από την πρόσληψη του οικείου υποεκτελούντος την επεξεργασία, μαζί με τις πληροφορίες που απαιτούνται προκειμένου να μπορεί ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας να αποφασίσει για τη χορήγηση της άδειας. Στο παράρτημα Α της παρούσας συμφωνίας περιλαμβάνεται κατάλογος των υποεκτελούντων επεξεργασίας που έχουν λάβει άδεια από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας. Τον κατάλογο αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να τον επικαιροποιούν.

5.2 Όταν ο Εκτελών την Επεξεργασία προσλαμβάνει υποεκτελούντα την επεξεργασία για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας), το πράττει μέσω σύμβασης, η οποία επιβάλλει στον υποεκτελούντα την επεξεργασία, τις ίδιες υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με αυτές που επιβάλλονται στον Εκτελούντα την Επεξεργασία με την παρούσα συμφωνία. Ο Εκτελών την Επεξεργασία διασφαλίζει ότι ο υποεκτελών την επεξεργασία συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο Εκτελών την Επεξεργασία σύμφωνα με τις παρούσα συμφωνία και τον Γενικό Κανονισμό για την Επεξεργασία Δεδομένων.

5.3 Κατόπιν αιτήματος του Υπευθύνου Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας αντίγραφο της συμφωνίας με τον υποεκτελούντα την επεξεργασία και κάθε τυχόν μεταγενέστερης πράξης τροποποίησής της. Στον βαθμό που είναι αναγκαίο για την προστασία επαγγελματικών απορρήτων ή άλλων εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο Εκτελών την Επεξεργασία μπορεί να απαλείψει τις εμπιστευτικές πληροφορίες από το κείμενο της συμφωνίας πριν από την κοινοποίηση του αντιγράφου.

5.4 Ο Εκτελών την Επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του Υπευθύνου Επεξεργασίας για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του υποεκτελούντος την επεξεργασία σύμφωνα με την σύμβασή του με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία.

6. Περιστατικά ασφάλειας

6.1 Εάν οποιαδήποτε στιγμή υπάρξουν ενδείξεις διαρροής ή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή παράνομης ή τυχαίας απώλειας, φθοράς ή καταστροφής εμπιστευτικών πληροφοριών της 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 άμβλυνση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

β) να γνωστοποιήσει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 33 ΓΚΠΔ,

γ) να συμμορφωθεί, σύμφωνα με το άρθρο 34 του ΓΚΠΔ, με την υποχρέωση να ανακοινώνει αμελλητί στο υποκείμενο των δεδομένων την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όταν αυτή ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

7. Διενέργεια Ελέγχων

7.1 Ο Εκτελών την Επεξεργασία θέτει στη διάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσής του προς τις υποχρεώσεις που

προβλέπονται στη νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην παρούσα Συμφωνία.

7.2 Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας ενημερώνει εγγράφως τον Εκτελούντα την Επεξεργασία για την πρόθεσή του να διενεργήσει έλεγχο ή/και επιθεώρηση και τα διενεργεί κατά τρόπο που δεν επιφέρει δυσανάλογη επιβάρυνση της λειτουργίας και των δραστηριοτήτων του Εκτελούντος την Επεξεργασία.

7.3 Ο Εκτελών την Επεξεργασία επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, περιλαμβανομένων των επιτόπιων ελέγχων και επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή από τρίτο ελεγκτή, εντεταλμένο του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

8. Παραβίαση όρων της συμφωνίας

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Εκτελούντος την Επεξεργασία με τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων ή σε περίπτωση παραβίασης οποιουδήποτε όρου της παρούσας Συμφωνίας, αφ' ενός ο Εκτελών την Επεξεργασία ευθύνεται για την πλήρη αποκατάσταση κάθε ζημίας και βλάβης που τυχόν υποστεί ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας εξ αιτίας της παραβίασης αυτής, ανεξάρτητα από οποιαδήποτε άλλη αποζημίωση καταβάλλεται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία με βάση τη σύμβαση αφ' ετέρου δε ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δύναται να κηρύξει τον Εκτελούντα την Επεξεργασία έκπτωτο.

9. Τελικές Διατάξεις

Η ακύρωση ή ακυρότητα κάποιου από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας δεν συμπαρασύρει το κύρος των υπολοίπων όρων της.

Οποιαδήποτε τροποποίηση της παρούσας Συμφωνίας συντελείται και αποδεικνύεται εγγράφως συμπεριλαμβανομένου του τύπου του ηλεκτρονικού εγγράφου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

Κατάλογος Υπεργολάβων επεξεργασίας

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει δώσει άδεια για τη χρήση των παρακάτω υπεργολάβων επεξεργασίας:

1. Όνομα/Επωνυμία : …

Διακριτικός τίτλος: …..

Διεύθυνση: …

Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας: ……

Περιγραφή της επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης σαφούς οριοθέτησης των αρμοδιοτήτων σε περίπτωση που έχει δοθεί άδεια σε περισσότερους από έναν υπεργολάβους επεξεργασίας):

17. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Δηλώνω/ούμε ότι δεσμευόμαστε ότι σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της κατακύρωσης της σύμβασης δεν ενήργησα/ενεργήσαμε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσω/ουμε να ενεργώ/ούμε κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα ότι:

1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.

2) δεν πραγματοποίησα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.

3) δεν διενήργησα/διενεργήσαμε ούτε θα διενεργήσω/ήσουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.

4) δεν πρόσφερα/προσφέραμε ούτε θα προσφέρω/ουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της αναθέτουσας αρχής, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησα/χρησιμοποιήσαμε 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 εμπλεκομένου 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 επωνυμία …….και με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει ..... ΑΦΜ:....., ΔΟΥ: ....., Τ.Κ. ....., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον .....

18. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Η προσφορά θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των απαιτήσεων του Έργου που αναφέρονται στην διακήρυξη, και να παρέχει τα πλήρη στοιχεία που απαιτούνται για την αξιολόγησή της.

Τα περιεχόμενα της Τεχνικής Προσφοράς θα πρέπει να καλύπτουν τουλάχιστον τα παρακάτω κεφάλαια και υποενότητες:

0. **Εισαγωγή**: συνοπτική παρουσίαση του προσφέροντος,

1. **Περιβάλλον έργου – Ειδικές απαιτήσεις**: Συνολική αντίληψη του υποψήφιου για το Έργο και τους σκοπούς και στόχους του, ειδικές απαιτήσεις - ιδιαιτερότητες, κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας, κίνδυνοι του έργου και προτάσεις αντιμετώπισης τους.

2. **Μεθοδολογία Υλοποίησης – Ποιότητα Υπηρεσιών**: Περιγραφή – ανάλυση εργασιών και παραδοτέα.

3. **Οργάνωση Διοίκησης του Έργου**: Οργάνωση και μεθοδολογία διοίκησης του έργου, καθώς και τρόπος οργάνωσης και συγκρότησης της Ομάδας Έργου και ανταπόκρισης στις σχετικές προκλήσεις. Ανάλυση του προτεινόμενου πλαισίου συνεργασίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη της αναθέτουσας αρχής.

4. **Διασφάλιση ποιότητας**: Περιγραφή της μεθοδολογίας διασφάλισης ποιότητας και των συγκεκριμένων μέτρων για τα αναμενόμενα παραδοτέα, ανάλογα και με τη φύση των υπηρεσιών ή παραδοτέων.

5. **Παράρτημα 1**: Συμπληρωμένοι Πίνακες Συμμόρφωσης του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΙΙ της παρούσας, καθώς και οι πίνακες Περιγραφής Απαιτούμενης Υποδομής της παραγράφου 8.4.4 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι.

6. **Παράρτημα 2**: Βιογραφικά σημειώματα των μελών της Ομάδας Έργου σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος V, της παρούσας. Σε περίπτωση κατά την οποία τα προτεινόμενα μέλη της Ομάδας Έργου δεν είναι μόνιμα στελέχη του υποψηφίου Αναδόχου, αλλά εξωτερικοί συνεργάτες, δανειστές ή υπεργολάβοι, στην Τεχνική Προσφορά πρέπει να συμπεριληφθούν Υπεύθυνες Δηλώσεις των μελών της Ομάδας Έργου στις οποίες θα δηλώνονται:

- ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια της σύμβασης και ότι είναι αποδεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού
- τα στοιχεία που βιογραφικού τους σημειώματος από τα οποία προκύπτει ότι καλύπτουν τα προσόντα του ρόλου για τον οποίο προτείνονται.

7. **Παράρτημα 3**: Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό ανάθεση Έργου, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα καθώς και τις σχετικές δηλώσεις συνεργασίας.

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

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

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

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

Επισημαίνεται, ότι οι υπεύθυνες δηλώσεις και δηλώσεις των εξωτερικών συνεργατών και υπεργολάβων, δύνανται να μην φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

Τυχόν πρόσθετες πληροφορίες (π.χ. τεχνικά φυλλάδια, τυποποιημένες μεθοδολογίες κ.λπ.), και εφόσον κρίνονται απαραίτητες, μπορούν να παρατίθενται σε επόμενα παραρτήματα.

19. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XIII – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ Ε.Ε. ΛΟΓΩ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΗΣ ΡΩΣΙΑΣ ΠΟΥ ΑΠΟΣΤΑΘΕΡΟΠΟΙΟΥΝ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΥΚΡΑΝΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ[1]:							
Ο – Η Όνομα:		Επώνυμο:					
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης[2]:							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:		Τηλ:					
Τόπος Κατοικίας:		Οδός:		Αριθ:		ΤΚ:	
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):		Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):					

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις [3], που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ και εκτελεί τη σύμβαση, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022.

Συγκεκριμένα δηλώνω ότι :

(α)ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία·

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

Ημερομηνία: 20

Ο – Η

Δηλ.

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.
(2) Αναγράφεται ολογράφως.
(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.
(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.