



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



Κτηματολόγιο

**Διακήρυξη για Σύμβαση
Γενικών Υπηρεσιών με τίτλο «Παροχή Υπηρεσιών
Λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης
πολιτών για το Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»
με Ανοικτή Διαδικασία μέσω ΕΣΗΔΗΣ
προϋπολογισμού 180.000€ Ευρώ χωρίς ΦΠΑ,
συμπεριλαμβανομένων και των δικαιωμάτων
προαίρεσης.**

Περιεχόμενα

| | |
|--|-----------|
| <u>ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΓΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΓΕΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΤΙΤΛΟ «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ» ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΣΩ ΕΣΗΔΗΣ ΜΕ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ 180.000 ΕΥΡΩ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</u> | 1 |
| <u>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</u> | 2 |
| <u>1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 4 |
| 1.1 <u>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ</u> | 4 |
| 1.2 <u>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ</u> | 5 |
| 1.3 <u>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 5 |
| 1.4 <u>ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ</u> | 7 |
| 1.5 <u>ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ</u> | 9 |
| 1.6 <u>ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ</u> | 9 |
| 1.7 <u>ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΦΗΣ</u> | 9 |
| <u>2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ</u> | 10 |
| 2.1 <u>ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</u> | 10 |
| 2.1.1 <u>Έγγραφα της σύμβασης</u> | 10 |
| 2.1.2 <u>Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης</u> | 10 |
| 2.1.3 <u>Παροχή Διευκρινίσεων</u> | 10 |
| <u>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 στο ΚΗΜΔΗΣ.</u> | 11 |
| 2.1.4 <u>Γλώσσα</u> | 11 |
| 2.1.5 <u>Εγγυήσεις</u> | 11 |
| 2.1.6 <u>Προστασία Προσωπικών Δεδομένων</u> | 12 |
| 2.2 <u>ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ</u> | 12 |
| 2.2.1 <u>Δικαίωμα συμμετοχής</u> | 12 |
| 2.2.2 <u>Εγγύηση συμμετοχής</u> | 13 |
| 2.2.3 <u>Λόγοι αποκλεισμού</u> | 14 |
| 2.2.4 <u>Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας</u> | 17 |
| 2.2.5 <u>Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια</u> | 18 |
| 2.2.6 <u>Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα</u> | 18 |
| 2.2.7 <u>Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης</u> | 18 |
| 2.2.8 <u>Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία</u> | 19 |
| 2.2.9 <u>Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής</u> | 20 |
| <u>Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες οι προσφέροντες δηλώνουν 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.</u> | 20 |
| 2.2.9.1 <u>Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών</u> | 20 |
| 2.2.9.2 <u>Αποδεικτικά μέσα</u> | 21 |
| 2.3 <u>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ</u> | 27 |
| 2.3.1 <u>Κριτήριο ανάθεσης</u> | 27 |
| 2.4 <u>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</u> | 28 |
| 2.4.1 <u>Γενικοί όροι υποβολής προσφορών</u> | 28 |
| 2.4.2 <u>Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών</u> | 28 |
| 2.4.3 <u>Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»</u> | 31 |
| 2.4.3.1 <u>Δικαιολογητικά Συμμετοχής</u> | 31 |
| 2.4.3.2 <u>Τεχνική Προσφορά</u> | 31 |
| 2.4.4 <u>Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύναξης και υποβολής οικονομικών προσφορών</u> | 32 |
| 2.4.5 <u>Χρόνος ισχύος των προσφορών</u> | 33 |
| <u>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</u> | |

| | |
|--|-----------|
| <u>το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία να παρατείνουν την προσφορά τους</u> | 33 |
| <u>2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών</u> | 33 |
| 3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 35 |
| <u>3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</u> | 35 |
| <u>3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών</u> | 35 |
| <u>3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών</u> | 35 |
| <u>3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ</u> | 36 |
| <u>3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 38 |
| <u>3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ</u> | 39 |
| <u>3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ</u> | 41 |
| 4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 43 |
| <u>4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ)</u> | 43 |
| <u>4.2 ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ</u> | 43 |
| <u>4.3 ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 43 |
| <u>4.4 ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ</u> | 44 |
| <u>4.5 ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ</u> | 45 |
| <u>4.6 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 45 |
| 5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 46 |
| <u>5.1 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ</u> | 46 |
| <u>5.2 ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ</u> | 46 |
| <u>5.3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ</u> | 48 |
| <u>5.4 ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ</u> | 48 |
| 6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ | 49 |
| <u>6.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 49 |
| <u>6.2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 49 |
| <u>6.3 ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u> | 49 |
| <u>6.4 ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ</u> | 50 |
| <u>6.5 ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ</u> | 50 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ | 51 |
| <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ)</u> | 51 |
| <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΕΕΣ – ΤΕΥΔ (ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ)- [ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ]</u> | 73 |
| <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ) [ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ]</u> | 74 |
| <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ) [ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ]</u> | 81 |
| <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ (ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ)</u> | 83 |
| <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ)- [ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ]</u> | 87 |
| <u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</u> | 107 |

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| Επωνυμία | ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΝΠΔΔ |
| Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) | 997003848 |
| Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης | 1053.E00410.0001 |
| Ταχυδρομική διεύθυνση | Λεωφ. Μεσογείων 288 |
| Πόλη | Χολαργός / Αθήνα |
| Ταχυδρομικός Κωδικός | 155 62 |
| Χώρα | Ελλάδα |
| Κωδικός NUTS | GR |
| Τηλέφωνο | +30 210 6505600 |
| Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο | ktimagen@ktimatologio.gr |
| Αρμόδιος για πληροφορίες | κα.Ρ.Σενδουκά |
| Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL) | www.ktimatologio.gr |

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Το «Ελληνικό Κτηματολόγιο» (στο εξής ο Φορέας) αποτελεί μη Κεντρική αναθέτουσα Αρχή.

Είναι ΝΠΔΔ το οποίο έχει συσταθεί με τον ν. 4512/2018 «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α'5/17-1-2018)» και εποπτεύεται από τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Π.Δ. 3/2021, ΦΕΚ Α'3/6-1-2021).

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η σύνταξη, τήρηση, ενημέρωση και λειτουργία του Εθνικού Κτηματολογίου σύμφωνα με όσα ορίζονται στους νόμους 2308/1995 και 2664/1998.

- Η τήρηση, ενημέρωση και λειτουργία του συστήματος Μεταγραφών και Υποθηκών στα Κτηματολογικά Γραφεία και Υποκαταστήματα του Φορέα, τα οποία θα συσταθούν σταδιακά, βάσει των αποφάσεων της παρ. 7 του άρθρου 1 του ν.4512/2018.
- Η σύνταξη, ενημέρωση, τήρηση και αναθεώρηση βασικών και παράγωγων τοπογραφικών χαρτών και τοπογραφικών διαγραμμάτων.
- Ο σχεδιασμός, την ανάπτυξη, την οργάνωση, τη λειτουργία και την διαχείριση συστημάτων αναγκαίων για τη δημιουργία και διαχείριση γεωδαιτικού υλικού που σχετίζονται με το σκοπό του.
- Ο προγραμματισμός, η εκτέλεση και ο έλεγχος φωτογραμμετρικών και τηλεπισκοπικών εργασιών από τη λήψη αεροφωτογραφιών και δορυφορικών εικόνων έως και την τελική απόδοση, για την κάλυψη των αναγκών του Φορέα, του Ελληνικού Δημοσίου, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου.
- Η οργάνωση και τήρηση βάσεων ψηφιακών γεωχωρικών δεδομένων.

Στοιχεία Επικοινωνίας

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

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): (URL) www.ktimatologio.gr
Διαγωνισμοί/Διαβουλεύσεις/ Συμβάσεις ► Προκηρύξεις Διαγωνισμών.

δ) Η ηλεκτρονική επικοινωνία απαιτεί την χρήση εργαλείων και συσκευών που δεν είναι γενικώς διαθέσιμα. Η απεριόριστη, πλήρης, άμεση και δωρεάν πρόσβαση στα εν λόγω εργαλεία και συσκευές είναι δυνατή στην διεύθυνση (URL) :
<https://www.ktimatologio.gr/categories/prokiryxeis-diagonismon>

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση**Είδος διαδικασίας**

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

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο Φορέας «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ». Η δαπάνη για την σύμβαση βαρύνει την με Κ.Α. : **6203** σχετική πίστωση του προϋπολογισμού του οικονομικού έτους 2024 του Φορέα»

Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η απόφαση με αρ. πρωτ. 322/2024 (ΑΔΑ: 9ΨΕΕ46ΜΨΦΖ-5ΟΖ) για την έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το οικονομικό έτος 2024

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι παροχή υπηρεσιών λειτουργίας **Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών**, από Ανάδοχο εταιρεία, η οποία θα διαθέτει σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό κέντρο, το απαραίτητο στελεχιακό δυναμικό με εμπειρία και κατάλληλη εκπαίδευση και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή που θα διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ορισθείσες τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις του Φορέα.

Συγκεκριμένα, το ενιαίο αυτό Κέντρο θα εξυπηρετεί τα ακόλουθα:

A. Τηλεφωνικές κλήσεις.

B. Live chat (ζωντανή συνομιλία κειμένου)

Γ. Γραπτή επικοινωνία μέσω:

- Μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Φόρμας Επικοινωνίας

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών είναι στην διακριτική ευχέρεια του Φορέα να ενσωματωθεί/διασυνδεθεί εξ' αρχής ή μελλοντικά στο Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub) που υλοποιείται στην Φορέα. Ο ανάδοχος θα χρησιμοποιήσει συσκευές που θα παρέχει ο Φορέας. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προβεί σε όλες τις απαραίτητες

ενέργειες για τη διασύνδεση των συσκευών που θα βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του με το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα, μέσω VPN που θα παρέχει ο Φορέας. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο το ticketing σύστημα του Φορέα.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : 79510000-2 Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων. Συμπληρωματικό cρν 79512000-6 - Κέντρο κλήσεων

Η αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 148.800€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 120.000€ ΦΠΑ : 28.800€).

Δικαίωμα προαίρεσης: Η αναθέτουσα αρχή (Α.Α) έως την λήξη της αρχικής σύμβασης διατηρεί μονομερώς δικαίωμα αύξησης του συμβατικού αντικειμένου σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 132 του ν. 4412/16 έως και 50% του αρχικού συμβατικού αντικειμένου (επαύξηση αντικειμένου ή/και χρονικής διάρκειας παρεχόμενων υπηρεσιών) ήτοι ποσού 60.000€ πλέον ΦΠΑ υπό τους ίδιους οικονομικούς και λοιπούς όρους της αρχικής σύμβασης.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται στα τρία έτη από την υπογραφή της ή μέχρι την εξάντληση του προϋπολογισμού της σύμβασης.

Η παροχή των υπηρεσιών αρχίζει ένα μήνα μετά την αποστολή έγγραφης εντολής από τον Φορέα υπό την προϋπόθεση της επιτυχούς ολοκλήρωσης του ελέγχου επάρκειας του προσωπικού του Αναδόχου (Παράρτημα Ι παρ.2.2.1).

Η εντολή δύναται να είναι τμηματική δηλαδή να αφορά αρχικώς αποκλειστικά τις τηλεφωνικές υπηρεσίες και στην συνέχεια κατά την κρίση της Α.Α. τμηματικά για τις υπόλοιπες υπηρεσίες ή συνολική για το σύνολο των υπηρεσιών.

Η αρχική εντολή έναρξης εργασιών δύναται να δοθεί έως και έξι μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

Στο παραπάνω διάστημα δεν προσμετρώνται τυχόν καθυστερήσεις που οφείλονται στην μη επιτυχή ολοκλήρωση των ποιοτικών ελέγχων με υπαιτιότητα του Αναδόχου.

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

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή), μεταξύ των υποψηφίων που διαθέτουν τη χρηματοοικονομική και τεχνική ικανότητα σύμφωνα με τα άρθρο 2.2 παρ 2.2.5 & 2.2.6 του παρόντος τεύχους και εφόσον δεν έχουν αποκλειστεί βάσει των στοιχείων του άρθρου 2.2 παρ. 2.2.1, 2.2.3 & 2.2.4 του παρόντος τεύχους.

Σαν χαμηλότερη τιμή νοείται η χαμηλότερη μέση τιμή μονάδας που αναφέρεται ανωτέρω και προκύπτει από τις τρεις επί μέρους τιμές μονάδας κάθε υπηρεσίας:

$$M.T.M. = (0,65 * T.M. T.K.) + (0,10 * T.M. L.C.) + (0,25 * T.M. Γ.Ε.)$$

Ανάλογα με τις πραγματικές ανάγκες της Α.Α. είναι στην διακριτική ευχέρεια της αρμόδιας Υπηρεσίας ήτοι της Δ/σης Προϊόντων & Υπηρεσιών του Φορέα να αναδιαμορφώνει την κατανομή των ποσοτήτων των παρεχόμενων υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται η συναίνεση του Αναδόχου και χωρίς μεταβολή των όρων της σύμβασης.

Η σύμβαση έχει υποδιαιρεθεί σε τρία (3) Τμήματα, μία εκ των οποίων μια έχει ανατεθεί και μία πρόκειται να ανατεθεί με προσφυγή στην παρέκκλιση της παρ. 10 του άρθρου 6 του 4412/2016, σύμφωνα με τις υπ' αριθμ. 233/3/01.06.2023 (ΑΔΑ: ΡΖΡΘ46ΜΨΦΖ-ΒΙΞ) & υπ' αριθμ. 257/4/09.11.2023 (96Θ346ΜΨΦΖ-ΚΒΠ) αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Αναθέτουσας.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

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

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)"»
- του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37
- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- 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»¹, 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»².
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- της υπ' αριθμ. 57654/22.05.2017 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα : "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 1781)
- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β'2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»

¹ 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 €)

² 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.

- 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»
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- του ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- 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»,
 - Το υπ' αριθμ. 233/3/01.06.2023 (ΑΔΑ: ΡΖΡΘ46ΜΨΦΖ-ΒΙΞ) Απόσπασμα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΝΠΔΔ «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»
 - Το υπ' αριθμ. 257/4/09.11.2023 (96Θ346ΜΨΦΖ-ΚΒΠ Απόσπασμα του Διοικητικού Συμβουλίου του ΝΠΔΔ «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ» το οποίο αφορά την έγκριση των τελικών τευχών λόγω τροποποίησης τους
 - Την με αρ. πρωτοκόλλου 322/2024 (ΑΔΑ: 9ΨΕΕ46ΜΨΦΖ-5ΟΖ) απόφαση «Έγκρισης Δέσμευσης / Δαπάνης» του ΝΠΔΔ «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»

των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η Δευτέρα 04/03/2024 και ώρα 13:00.

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

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση 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: **231242**, και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

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

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : <https://www.ktimatologio.gr/categories/prokiryxεις-diagonismον>

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματά της,
2. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
3. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά
4. το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο επτά (7) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών ήτοι μέχρι την Δευτέρα 26/02/2024 και απαντώνται αντίστοιχα στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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

α) όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο τέσσερις (4) ημέρες ήτοι 29/02/2024 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 που ζητήθηκαν 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 στο ΚΗΜΔΗΣ.

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα. Τυχόν ενστάσεις ή προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι **προσφορές** και τα περιλαμβανόμενα σε αυτές στοιχεία συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188). Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Τα **αποδεικτικά έγγραφα** συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188). Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις 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 μπορούν να υποβάλλονται στην αγγλική γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Σε κάθε περίπτωση η Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες/υποψηφίους τη μετάφραση οιοδήποτε στοιχείου κριθεί απαραίτητο για την εκτίμηση της προσφοράς τους.

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

2.1.5 Εγγυήσεις

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

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

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

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

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

Οι Εγγυητικές Επιστολές θα πρέπει να είναι συμπληρωμένες σύμφωνα με το Παράρτημα V

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 άλλων 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 στο παράρτημα VI της παρούσας

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

Στο βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτουσες αρχές επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

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

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

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ποσού 2.400,00€ ευρώ.

Οι Εγγυητικές Συμμετοχής θα πρέπει να είναι συμπληρωμένες σύμφωνα με το Παράρτημα V

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

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, ήτοι μέχρι 03/04/2025 άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

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

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

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων: α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8 γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παραγράφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί³, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

³ Πρβλ άρθρο 88 σε συνδυασμό με άρθρο 72 ν. 4412/2016

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

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

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

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

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

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

2.2.3.3 δεν εφαρμόζεται στην παρούσα

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

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

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας⁴.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.5. Δεν εφαρμόζεται στην παρούσα.

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

⁴ Σχετική δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περιλαμβάνεται στο ΕΕΕΣ

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

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

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

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της 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 ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

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

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

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

α) Ετήσιο κύκλο εργασιών κατά την τελευταία τριετία (2020-2021-2022), (ή από τη σύστασή τους, αν αυτή έγινε μέσα στην τελευταία τριετία) τουλάχιστον ίσο με το διπλάσιο του προϋπολογισμού (240.000€) του υπό ανάθεση έργου, χωρίς ΦΠΑ.

β) Ετήσιο ειδικό κύκλο εργασιών σχετικό με την παροχή υπηρεσιών παρόμοιων με τις προκηρυσσόμενες, κατά την τελευταία τριετία (2020-2021-2022), (ή από τη σύστασή τους, αν αυτή έγινε μέσα στην τελευταία τριετία) τουλάχιστον ίσο με το 150% προϋπολογισμού (180.000€) του υπό ανάθεση έργου, χωρίς ΦΠΑ.

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

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

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

α) Να έχουν εκτελέσει κατά την τελευταία τριετία (πριν την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) τουλάχιστον τρεις (3) συμβάσεις, με παροχή υπηρεσιών παρόμοιων με τις προκηρυσσόμενες συνολικής αξίας τουλάχιστον ίσο με τον προϋπολογισμού (120.000€) του υπό ανάθεση έργου χωρίς ΦΠΑ εκάστη.

β) Να απασχολούν έμπειρο και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, όπως αυτό περιγράφεται στην παράγραφο 2.2.6, (χειριστές τηλεφωνικού κέντρου, επιστημονικών και τεχνικών στελεχών) τουλάχιστον 100 Ατόμων.

γ) Να διαθέτουν σύγχρονο και ολοκληρωμένο τηλεπικοινωνιακό σύστημα/τηλεφωνικό κέντρο, καθώς και πληροφοριακό και λογισμικό εξοπλισμό που μπορεί να εξυπηρετεί:

γ.1 εισερχόμενες/εξερχόμενες κλήσεις είτε μέσω του εκπαιδευμένου προσωπικού είτε μέσω μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων τουλάχιστον 50.000 κλήσεων μηνιαίως.

γ.2 live chat.

γ.3 διαχείριση ηλεκτρονικών γραπτών μηνυμάτων/email (παραλαβή, απάντηση, περαιτέρω διαβίβαση, παρακολούθηση).

δ) Back-Up Εξοπλισμό ή άλλη εναλλακτική πρόταση τηλεπικοινωνιακής εξυπηρέτησης σε περίπτωση αδυναμίας της αρχικής παροχής υπηρεσιών (πχ συνεχή παροχή ηλεκτρικής ισχύος, ηλεκτρική γεννήτρια, ups κ.λπ.).

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται θα πρέπει να καλύπτονται από τουλάχιστον ένα μέλος της ένωσης.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

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

α) τα διεθνή πρότυπα ISO 9001/2015 για την παροχή υπηρεσιών/προϊόντων αναλόγων με τα ζητούμενα στην προκήρυξη του Διαγωνισμού.

β) τα διεθνή πρότυπα ISO 27001/2013 για διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών ή ισοδύναμα των ανωτέρω.

γ) τα διεθνή πρότυπα ISO 22301:2019 Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity

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

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

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

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

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

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

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

2.2.8.2. Υπεργολαβία

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

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

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

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

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της 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 II το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1

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

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

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή

το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

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

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

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

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

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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

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

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

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

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

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

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

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

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

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

στ) Δεν εφαρμόζεται στην παρούσα

B.2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

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

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

B.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν

α) Ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών, των ετών (2020-2021-2022) στις περιπτώσεις όπου η δημοσίευσή τους είναι υποχρεωτική σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Σε περίπτωση που σύμφωνα με την νομοθεσία ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται σε δημοσίευση ισολογισμού, τότε θα πρέπει να υποβάλλει

υπεύθυνη δήλωση για τον κύκλο εργασιών συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.). Ομοίως σε περίπτωση που δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί η δημοσίευση του ισολογισμού του τελευταίου οικονομικού έτους υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λ.π.) για το έτος αυτό.

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

β) Υπεύθυνη δήλωση περί του ειδικού ετήσιου κύκλου εργασιών για τα έτη (2020, 2021, 2022),

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

B.4. Για την απόδειξη της τεχνικής επάρκειας της παρ. 2.2.6. οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν

α) κατάλογο με τα έργα που έχουν εκτελέσει κατά τα τρία (3) τελευταία έτη αντίστοιχα σε αντικείμενο με το προκηρυσσόμενο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.2.6 (α) της παρούσας.

Ο πίνακας αυτός συνοδεύεται, εάν μεν ο αποδέκτης είναι αναθέτουσα αρχή, από συμβάσεις και πιστοποιητικά ορθής εκτέλεσης αυτών που έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή, στα οποία περιγράφεται οι παρεχόμενη υπηρεσία και θα αναφέρεται ο χρόνος υλοποίησης της και θα βεβαιώνεται ότι αυτή εκτελέστηκε έντεχνα και εντός των εγκεκριμένων χρονοδιαγραμμάτων και εάν δε ο αποδέκτης είναι ιδιωτικός φορέας, με αντίστοιχη δήλωση του αποδέκτη. Εφόσον δεν είναι δυνατή η προσκόμιση των παραπάνω, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα, στην οποία θα αναφέρεται ο λόγος για τον οποίο δεν κατέστη εφικτή η προσκόμιση των παραπάνω δικαιολογητικών και η οποία θα συνοδεύεται από αντίγραφο του τιμολογίου και, εφόσον υφίσταται, της σχετικής σύμβασης.

Για κάθε ένα από τα έργα που εμπίπτουν στην παραπάνω περιγραφή πρέπει να αναφερθούν, σε μορφή Πίνακα, τα ακόλουθα στοιχεία:

- Φορέας / Πελάτης
- Χρονολογία έναρξης και λήξης του έργου
- Διάρκεια του έργου (σε μήνες)
- Προϋπολογισμός του έργου
- Απασχόληση (σε ανθρωπομήνες)
- Αντικείμενο του προσφέροντος στο έργο
- Παρούσα φάση του έργου (π.χ. ολοκληρωμένο επιτυχώς, σε παραγωγική λειτουργία κλπ)
- Ρόλος του προσφέροντος (κύριος συμβαλλόμενος, υπεργολάβος, κτλ)
- Άλλοι συμμετέχοντες
- Ποσοστό συμμετοχής του Προσφέροντα σε οικονομικά μεγέθη
- Αρμόδιος ή αρμόδια υπηρεσία του πελάτη από όπου μπορούν να ζητηθούν στοιχεία (όνομα, διεύθυνση, τηλέφωνο, Email)

Η σειρά με την οποία θα παρατεθούν τα αποδεικτικά / πιστοποιητικά των έργων να είναι ακριβώς η ίδια με την σειρά που αναφέρονται τα έργα στον κατάλογο.

β) Υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα με αναφορά του προσωπικού, συνοδευόμενο από κατάσταση προσωπικού θεωρημένη από την Επιθεώρηση Εργασίας άλλως κατάσταση προσωπικού όπως αποτυπώνεται κάθε φορά στην τρέχουσα ισχύουσα κατάσταση ενεργού προσωπικού που τηρείται στο πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

γ) Υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα με αναφορά στο τεχνικό εξοπλισμός η οποία θα συνοδεύεται από αναλυτική περιγραφή του τεχνικού εξοπλισμού, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 2.2.6 (γ) & (δ) της παρούσας

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

α) ISO 9001/2015 για την παροχή υπηρεσιών/προϊόντων αναλόγων με τα ζητούμενα στην προκήρυξη του Διαγωνισμού.

β) ISO 27001/2013 για διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών

γ) ISO 22301:2019 Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity)

ή ισοδύναμα των ανωτέρω

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του⁵, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

ι) **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 ΓΕΜΗ⁶, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης⁷, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

⁵ Πρβλ. παράγραφο 12 άρθρου 80 του ν.4412/2016

⁶ Σύμφωνα με το άρθρο 86 ν. 4635/2019 στο ΓΕΜΗ 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 εμπíπτουν στις περιπτώσεις ιβ` και ιγ` ,

ιε. η Κοινοπραξία που καταχωρίζεται σύμφωνα με το άρθρο 293 παράγραφος 3 του ν. 4072/2012

⁷ 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

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

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

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

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

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

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

B.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους⁸ που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

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

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

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

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

⁸ Πρβλ άρθρο 83 ν. 4412/2016.

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

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

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

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

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.

Η χαμηλότερη τιμή ορίζεται ως η μέση τιμή μονάδας που προκύπτει από τις τρεις επι μέρους τιμές μονάδας κάθε υπηρεσίας. (Τηλεφωνική Κλήση (Τ.Κ.), Live Chat (L.C.) και Γραπτή επικοινωνία (Γ.Ε.).

Σαν μέση τιμή μονάδας ορίζεται η τιμή που προκύπτει από τον παρακάτω τύπο:

$$M.T.M.=(0,65*T.M. T.K.)+(0,10*T.M. L.C.)+(0,25*T.M. Γ.Ε.)$$

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

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

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές

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

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

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr 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 άρθρα 36 και 37 και την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 56902/215 «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*».

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται από εγκεκριμένο πιστοποιητικό το οποίο χορηγήθηκε από έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και τις διατάξεις της Υ.Α. 56902/215 «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*» (ΦΕΚ Β 1924/02.06.2017) και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ- Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής του άρθρου 5 της ίδιας Υ.Α.

Επισημαίνεται ότι, οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς δεν έχουν την υποχρέωση να υπογράφουν τα δικαιολογητικά που υποβάλλουν με την προσφορά τους, με χρήση προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, αλλά μπορεί να τα αυθεντικοποιούν με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο, εφόσον στη χώρα προέλευσής τους δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές η αίτηση συμμετοχής συνοδεύεται με υπεύθυνη δήλωση στην οποία δηλώνεται ότι στην χώρα προέλευσης δεν προβλέπεται η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής ή ότι στην χώρα προέλευσης δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής για την συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Η υπεύθυνη δήλωση του προηγούμενου εδαφίου φέρει υπογραφή έως και δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

2.4.2.2. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 9 της ως άνω Υπουργικής Απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή θα ρυθμίσει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με σχετική ανακοίνωσή της.

2.4.2.3. Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα:

(α) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής –Τεχνική Προσφορά» στον οποίο περιλαμβάνονται τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά και η τεχνική προσφορά σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Από τον προσφέροντα σημαίνονται με χρήση του σχετικού πεδίου του συστήματος τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/16 . Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

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

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

Οι τεχνικές προδιαγραφές και οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί πλήρως στις ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, και ως εκ τούτου θα πρέπει να συμπληρωθούν με βάση τα σχετικά υποδείγματα των Παραρτημάτων III και IV αντίστοιχα και στη συνέχεια να υπογραφούν ηλεκτρονικά και να υποβληθούν.

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

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

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

β) είτε των άρθρων 15 και 27⁹ 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),

ής 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".

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

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

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

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

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

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

β) αυτά που δεν υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999¹⁰,

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

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

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

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

Επίσης, 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,

Ενδεικτικά συμβολαιογραφικές ένορκες βεβαιώσεις ή λοιπά συμβολαιογραφικά έγγραφα

το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

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

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

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

α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου, β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

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

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

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

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

β) Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ένατο εδάφιο της περίπτωσης α' της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και τα άρθρα (2.1.5 και 2.2.2) της παρούσας

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή και περιγράφονται στα Παραρτήματα I & III του τεύχους της Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί

η καταλληλότητα των προσφερόμενων ειδών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παραρτήματα:

Επειδή οι τεχνικές προδιαγραφές δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, Οικονομικούς Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική προσφορά), σύμφωνα με τα υποδείγματα τεχνικής προσφοράς του Παραρτηματος III

Ειδικότερα στην Τεχνική Προσφορά πρέπει να περιλαμβάνονται τα παρακάτω:

1. Συμπληρωμένους τους ακόλουθους πίνακες που περιέχονται στο Προσάρτημα III:

α) Υπόδειγμα 1 «Πίνακες Συμμόρφωσης Τεχνικής Προσφοράς»

β) Υπόδειγμα 2 «Πίνακας Ανθρώπινου Δυναμικού που διατίθεται από τον Υποψήφιο για την Ζητούμενη Υπηρεσία» (ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ). Συνημμένα υποβάλλονται τα βιογραφικά σημειώματα των ανωτέρω, η οργάνωση, δομή και αναλυτική περιγραφή αρμοδιοτήτων τους. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος δεν πληρεί τις ελάχιστες απαιτήσεις σε ανθρώπινο δυναμικό, όπως αναφέρονται στο Παραρτημα Ι, για τη ζητούμενη υπηρεσία, θα αποκλείεται από το διαγωνισμό.

2. Αναλυτική Τεχνική Περιγραφή, για την υλοποίηση του έργου ανά στάδιο και ζητούμενη υπηρεσία όπου θα περιγράφονται απαραίτητως οι εξής μεθοδολογίες / διαδικασίες:

- Πρόγραμμα και διάγραμμα εκτέλεσης των απαιτούμενων εργασιών. Στο διάγραμμα ροής εργασιών θα πρέπει να περιλαμβάνεται και ο τρόπος αντιμετώπισης ερωτημάτων, για τα οποία εξαιτίας της ιδιομορφίας τους, δεν έχουν προκαθοριστεί απαντήσεις.
- Τρόπος επιλογής και αξιολόγησης των χειριστών, καθώς και το πρόγραμμα και η διάρκεια της εκπαίδευσής τους.
- Διαχείρισης ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων.

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

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην διακήρυξη και στο Παράρτημα IV αυτής.

Επειδή η σύμβαση θα υπογραφεί στο ποσό του προϋπολογισμού (παρ. 1.3 της παρούσας), όλοι οι προσφέροντες, στον ηλεκτρονικό υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά» του συστήματος, θα συμπληρώσουν ως τιμή προσφοράς το ποσό του προϋπολογισμού.

Επίσης καθώς στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα οικονομικής προσφοράς του ΕΣΗΔΗΣ δεν έχει αποτυπωθεί αναλυτικά η οικονομική προσφορά, ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο) φάκελο “οικονομική προσφορά” την ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο και συμπληρωμένη με τις αντίστοιχες τιμές ηλεκτρονικά αρχεία (σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα IV της παρούσας διακήρυξης) σε μορφή pdf.

Η τιμή των προς προμήθεια ειδών δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα.

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

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

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

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

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

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

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

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

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

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

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

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

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

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

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

στ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής

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

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

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

ι) 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,

ια) 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

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

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης¹¹, **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 Τρίτη 05/03/2024 και ώρα 13:00.

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

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

Ειδικότερα :

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παράγραφο 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, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

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

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

β) Μετά την έκδοση της ανωτέρω απόφασης η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών¹².

γ) Στη συνέχεια η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής και η τεχνική προσφορά κρίθηκαν αποδεκτά, συντάσσει πρακτικό στο οποίο καταχωρίζονται οι οικονομικές προσφορές κατά σειρά μειοδοσίας και εισηγείται αιτιολογημένα την αποδοχή ή απόρριψή τους, την κατάταξη των προσφορών και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

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

Στην περίπτωση ισότιμων προσφορών η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν ισότιμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισότιμες προσφορές. Τα αποτελέσματα της κλήρωσης ενσωματώνονται ομοίως στην ως κατωτέρω ενιαία απόφαση

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής εγκρίνει τα ανωτέρω πρακτικά εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα όλων των ανωτέρω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής», «Τεχνική Προσφορά» και «Οικονομική Προσφορά») και η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη μειοδότη 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 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης των πρακτικών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

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

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο

Η αναθέτουσα αρχή δύναται να εγκρίνει το πρακτικό αυτό με εσωτερική της απόφαση

ΕΣΗΔΗΣ και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας διακήρυξης, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

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

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

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

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

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

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

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσηκούσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο

Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες μεταβολές επήλθαν ή για τις οποίες μεταβολές έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του

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

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

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

3.3.1. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η απόφαση έγκρισης των πρακτικών των περ. α & β της παρ. 2 του άρθρου 100 του ν. 4412/2016 (περί αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, της τεχνικής και της οικονομικής προσφοράς).

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 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 όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, 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 λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

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

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

δηλωθούν οφειγείς 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.

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

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

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

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

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

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

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

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

Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης

και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει, αιτιολογημένα, τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν. 4412/2016, μετά

από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

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

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

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης)

Εγγύηση καλής εκτέλεσης

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

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

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

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς 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 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 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

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

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

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

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

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

4.4 Υπεργολαβία

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

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

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

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

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

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

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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

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

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

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

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

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

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

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με τον πιο κάτω τρόπο :

Για το **100%** των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί μηνιαίως μετά την οριστική παραλαβή τους, **σύμφωνα με το άρθρο 6.3 των «ειδικών όρων εκτέλεσης»**

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

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

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

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, 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 της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

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

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

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

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

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

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας και το άρθρο 6 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 15 ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

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

5.2.2. Ποινικές Ρήτρες

1. Σε περίπτωση πλημμελούς εκτέλεσης από τον ανάδοχο των όρων της σύμβασης όπως αυτοί περιγράφονται στα συμβατικά τεύχη επιβάλλονται ποινικές ρήτρες για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων:

Η πλημμελής εκτέλεση μπορεί να αφορά (ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά):

1.1 Την με υπαιτιότητα του αναδόχου καθυστέρηση έναρξης των εργασιών μίας υπηρεσίας περιλαμβανομένης και της περίπτωσης μη έναρξης των εργασιών λόγω διαπίστωσης κατά την αξιολόγηση μη επαρκούς εκπαίδευσης του προσωπικού (Παράρτημα Ι παρ. 2.2.1).

1.2 Την με υπαιτιότητα του αναδόχου καθυστέρηση ενσωμάτωσης/διασύνδεσης στο Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub). (Παράρτημα Ι παρ. 2.1).

1.3 Ανεπαρκή εξυπηρέτηση πολιτών που τεκμηριώνεται με έγγραφες ή προφορικές καταγγελίες στην Α.Α. μία συγκεκριμένη περίοδο (πχ εβδομάδα)

1.4 Μη συμμόρφωση στα προβλεπόμενα στα συμβατικά τεύχη χρονικά περιθώρια ανταπόκρισης .

2. Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

Για τις περιπτώσεις 1.1, 1.2, & 1.3 Για κάθε ημέρα πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης επιβάλλεται ποινική ρήτρα 0,5% επί της συνολικής συμβατικής αξίας.

Για την περίπτωση 1.4.: Σε περίπτωση που το ποσοστό απαντημένων κλήσεων εντός 60" (SL) κυμαίνεται κάτω του 70% (60% σε περιόδους αιχμής) έως και 50%, των επικοινωνιών live chat κυμαίνεται κάτω του 75% (65% σε περιόδους αιχμής) έως και 50%, και το ποσοστό των απαντημένων γραπτών επικοινωνιών την εντός της ημέρας κυμαίνεται κάτω του 75% έως και 50% ο Φορέας επιβάλλεται ποινική ρήτρα ίση με 0,5% της μηνιαίας αμοιβής της συγκεκριμένης υπηρεσίας για κάθε μονάδα απόκλισης του ως άνω αναφερόμενου ποσοστού. Τέλος σε περίπτωση που το ποσοστό απαντημένων κλήσεων και επικοινωνιών live chat εντός 60" (SL) είναι κάτω του 50% και το ποσοστό των απαντημένων γραπτών επικοινωνιών εντός της ημέρας είναι κάτω του 50% επιβάλλεται επιπρόσθετη ποινική ρήτρα ίση με 1% της μηνιαίας αμοιβής της συγκεκριμένης υπηρεσίας για κάθε μονάδα απόκλισης του ως άνω αναφερόμενου ποσοστού.

Η Α.Α. έχει την δυνατότητα, πριν την επιβολή της συγκεκριμένης ρήτρας (1.4), στην περίπτωση που διαπιστώσει ότι οι αποκλίσεις αφορούν περιστασιακές περιπτώσεις, μικρής κλίμακας και όχι συστηματικές αποκλίσεις στην μηνιαία παροχή των υπηρεσιών, να καλεί τον Ανάδοχο να αιτιολογήσει τις συγκεκριμένες αποκλίσεις και εν τέλει να μην επιβάλλει ρήτρες εφόσον προκύπτει ότι η απόκλιση δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Αναδόχου

Το σύνολο των ποινικών ρητρών δεν μπορεί να υπερβαίνει το δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας της σύμβασης.

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

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

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

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

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

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

6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την από την Διεύθυνση προϊόντων και υπηρεσιών (Δ.Π.Υ.) του Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, 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 δύναται 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 Η Αρμόδια Υπηρεσία δικαιούται να επισκέπτεται καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και γενικώς των όρων της σύμβασης .

6.2 Διάρκεια σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται στα τρία έτη από την υπογραφή της ή μέχρι την εξάντληση του προϋπολογισμού της σύμβασης.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

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

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

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου 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 οριζόμενων στο άρθρο 220.

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

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

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

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

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

6.5 Αναπροσαρμογή τιμής

Δεν προβλέπεται.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης (προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή)

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Το Εθνικό Κτηματολόγιο είναι μια γενική, ενιαία, συστηματική και πάντοτε ενημερωμένη καταγραφή, που περιλαμβάνει τη γεωμετρική περιγραφή και το ιδιοκτησιακό καθεστώς κάθε "τμήματος γης", με την ευθύνη και την εγγύηση του Δημοσίου. Η σύνταξη του Εθνικού Κτηματολογίου αποσκοπεί στη δημιουργία ενός σύγχρονου, πλήρως αυτοματοποιημένου αρχείου ακίνητης ιδιοκτησίας με αποδεικτικό χαρακτήρα. Αυτό επιτυγχάνεται με την αποτύπωση των ακινήτων στα κτηματολογικά διαγράμματα και την οργάνωση σε κτηματοκεντρική βάση (με άξονα το ακίνητο) των νομικών, τεχνικών και άλλων πρόσθετων πληροφοριών για όλα τα ακίνητα της επικράτειας.

Το Εθνικό Κτηματολόγιο είναι επιπλέον, πηγή πολύτιμων πληροφοριών, απαραίτητων για τις αναπτυξιακές δραστηριότητες της χώρας.

Το Κτηματολόγιο είναι ένα σύστημα πολύ πιο σύγχρονο και ολοκληρωμένο από το παλαιό σύστημα των Υποθηκών και Μεταγραφών που υποστηρίζουν τα Υποθηκοφυλακεία. Συγκεκριμένα:

- Καταγράφει με βάση το ακίνητο όλες τις πράξεις που δημιουργούν, μεταβιβάζουν, αλλοιώνουν ή καταργούν έννομα δικαιώματα επί των ακινήτων. Αυτό συνεπώς επιτρέπει να πληροφορηθούμε άμεσα, εύκολα και αξιόπιστα το σύνολο των δικαιωμάτων που υπάρχουν σε κάθε ακίνητο.
- Εγγυάται τις νομικές πληροφορίες που καταγράφει. Στο σύστημα του κτηματολογίου, η καταχώριση κάθε πράξης γίνεται μόνο μετά από ουσιαστικό έλεγχο νομιμότητας, δηλαδή καμιά πράξη δεν καταχωρίζεται αν ο μεταβιβάζων δεν είναι ο φερόμενος στο κτηματολόγιο ως δικαιούχος.
- Καταγράφει και τη γεωγραφική περιγραφή (μορφή, θέση και μέγεθος) του ακινήτου, με την ευθύνη και την εγγύηση του Δημοσίου.
- Αποκαλύπτει και καταγράφει συστηματικά τη Δημόσια ακίνητη περιουσία, για πρώτη φορά στη σύγχρονη Ελλάδα.
- Καταγράφει τα δικαιώματα από χρησικτησία η οποία, ιδίως στην επαρχία, αποτελεί το συνηθέστερο ίσως τρόπο κτήσης κυριότητας λόγω του άτυπου των μεταβιβάσεων.

Επίσης, ο Φορέας πέραν των άλλων αρμοδιοτήτων του όπως έχουν προαναφερθεί, έχει αρμοδιότητα να:

- α) διαχειρίζεται τις κτηματολογικές βάσεις δεδομένων ηλεκτρονικής ή αναλογικής μορφής και συγκροτεί αρχείο των προϊόντων του, τα οποία διαθέτει σε κάθε ενδιαφερόμενο,

- β) συνεργάζεται με άλλους φορείς για τη σύνταξη, ενημέρωση και διάθεση πάσης φύσεως συνόλων γεωχωρικών δεδομένων και χαρτών,
- γ) παρέχει υπηρεσίες και μεταφέρει τεχνογνωσία σε τρίτους στους τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται, όπως στους τομείς γεωδαισίας, τοπογραφίας, χαρτογραφίας, κτηματολογίου και γεωγραφικών συστημάτων πληροφοριών και
- δ) αναθέτει σε τρίτους υπηρεσίες, μελέτες και έργα για την υλοποίηση του σκοπού του και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του.
- Ο Φορέας μεριμνά για την ανάπτυξη της έρευνας, της τεχνολογίας και της πληροφορικής σε θέματα σχετικά με το σκοπό του και μπορεί να συνεργάζεται γι' αυτό με άλλους φορείς και συμμετέχει σε εθνικά και διεθνή προγράμματα ή προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Τόσο το έργο της κτηματογράφησης όλης της χώρας, όσο και η οργάνωση και λειτουργία του θεσμού αποτελούν ευθύνη του Φορέα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ».

Οργανωτική δομή του Φορέα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ».

Ο Φορέας διαρθρώνεται σε Κεντρική και Περιφερειακές Υπηρεσίες σε όλη την επικράτεια.

Η Κεντρική Υπηρεσία (Κ.Υ.) του Φορέα διαρθρώνεται σε οργανικές μονάδες επιπέδου Διεύθυνσης, ως εξής:

- i. Διεύθυνση Προγραμματισμού.
- ii. Διεύθυνση Κτηματολογίου.
- iii. Διεύθυνση Έργων.
- iv. Διεύθυνση Δασικών Χαρτών και Χαρτογράφησης Φυσικού Περιβάλλοντος.
- v. Διεύθυνση Γεωχωρικών Πληροφοριών.
- vi. Διεύθυνση Προϊόντων και Υπηρεσιών.
- vii. Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.
- viii. Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών και Ανθρωπίνου Δυναμικού.
- ix. Διεύθυνση Πληροφορικής.
- x. Νομική Διεύθυνση.
- xi. Κτηματολογικά γραφεία και τα υποκαταστήματα τους που υπάγονται στον Φορέα
- xii. Διεύθυνση Νομικού Έργου Λειτουργούντος Κτηματολογίου

Επίσης, στο Φορέα περιέχονται και οι αρμοδιότητες του Γραφείου Κτηματολογίου Πρωτεύουσας.

Υφιστάμενη κατάσταση-υποδομές [στο βαθμό που σχετίζονται με το αντικείμενο της σύμβασης και συμβάλλουν στην κατανόηση αυτού από τους ενδιαφερομένους οικονομικούς φορείς]

Ο Φορέας (Αναθέτουσα Αρχή) διαθέτει πολυετή και πολυεπίπεδη εμπειρία σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και υποστήριξης του πολίτη και χρησιμοποιεί σήμερα πολυκαναλικά μέσα ενημέρωσης και πληροφόρησης. Συγκεκριμένα, η εξυπηρέτηση των πολιτών και η υποστήριξη των

χρηστών συντονίζεται από τη Διεύθυνση Προϊόντων και Υπηρεσιών (Δ.Π.Υ.) του Φορέα και ειδικότερα από το Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών και Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΤΥΧΕΠ) που εδρεύει στην Αθήνα, στη διεύθυνση: Μεσογείων 290, ΤΚ 155 62 Χολαργός. Το εν λόγω Τμήμα είναι αρμόδιο για την παροχή οδηγιών, πληροφοριών και υποστήριξης των πολιτών σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Φορέα, καθώς και τη βέλτιστη διαχείριση των ερωτημάτων, αιτημάτων, ζητημάτων, αλλά και παραπόνων που προκύπτουν παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες και κατευθύνσεις για την επίλυσή τους.

Ο Φορέας βρίσκεται στη διαδικασία αναπροσαρμογής της λειτουργίας εξυπηρέτησης του κοινού μέσω της ανάπτυξης του Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας (Communication Hub), όπως αυτό περιγράφεται παρακάτω.

Στην παρούσα φάση, ο Φορέας διαθέτει για την εξυπηρέτηση του κοινού, το τηλεφωνικό κέντρο (τηλ. 210.6505600, επιλογή 1 και 2), καθώς και τη «**Γραμμή Εξυπηρέτησης Πολιτών**» (τετραψήφιος αριθμός **1015**), μέσω των οποίων παρέχονται τηλεφωνικές υπηρεσίες διαχείρισης ερωτημάτων ή και προβλημάτων που άπτονται του Κτηματολογίου, όπως διατυπώνονται από ιδιώτες και επαγγελματίες με στόχο την αποτελεσματικότερη πληροφόρηση τους.

Οι υπηρεσίες αυτές, εκτός από τους χειριστές του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πολιτών και Χρηστών του Φορέα, παρέχονται και από εξωτερικό Ανάδοχο, στον οποίο έχει συνδεθεί με εντολή προώθησης των κλήσεων, τόσο η επιλογή 1 του τηλ. 210.6505600, όσο και ο τετραψήφιος 1015 (Call Center). Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τον ανάδοχο αποτυπώνονται ως εξής:

- Το Call Center παρέχει τηλεφωνική πληροφόρηση σε κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη/χρήστη για κάθε αίτημα/συναλλαγή του με το Φορέα.
- Το Call Center για τη διατύπωση της ορθής πληροφορίας, χρησιμοποιεί βάση δεδομένων (υπό τη μορφή access), καθώς και σενάριο επικοινωνίας (κατάλογος ερωτοαπαντήσεων), που αναπροσαρμόζεται σε συνεργασία με το Φορέα, όποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο.
- Το Call Center είναι προσπελάσιμο με αστική χρονοχρέωση για τις κλήσεις από σταθερό ΟΤΕ και τετραψήφιο πανελλήνιο αριθμό κλήσης το 1015, ενώ για κλήσεις από λοιπά σταθερά και κινητά ισχύουν οι εκάστοτε χρεώσεις του παρόχου.
- Το Call Center λειτουργεί 24 ώρες/ημέρα, 7 ημέρες/εβδομάδα σε περιόδους αιχμής, ενώ η κανονικότητα λειτουργίας του (εκτός περιόδων αιχμής) είναι Δευτέρα έως Παρασκευή 08:00-21:00 και Σαββατοκύριακο 08:00-15:00 (πλην υπολοίπων αργιών).
- Το Call Center δημιουργεί, διατηρεί και διαθέτει στο Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών και Εξυπηρέτησης Πολιτών του Φορέα, αναφορές με στατιστικά στοιχεία για τη λειτουργία του που περιλαμβάνουν συνολικά στοιχεία πλήθους και διάρκειας κλήσεων, κατανομή των κλήσεων ανά ώρα της ημέρας, πλήθος αναπάντητων κλήσεων κλπ.

Επιπροσθέτως, οι πολίτες επικοινωνούν με το Φορέα και στο τηλ. 210.65.05.700 για εξειδικευμένες υπηρεσίες και προϊόντα, όπως για αεροφωτογραφίες και χάρτες κατά τις ώρες εξυπηρέτησης κοινού: 08.30-15.30.

Πέραν της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ο πολίτης έχει τη δυνατότητα σήμερα να έρθει σε επαφή με το Φορέα για να λάβει ενημέρωση και πληροφόρηση, καθώς και για να υποβάλλει το όποιο αίτημά του, μέσω διαφορετικών καναλιών:

- Της διαδικτυακής **Φόρμας Επικοινωνίας** που λειτουργεί και βρίσκεται αναρτημένη στη σχετική ιστοσελίδα του Φορέα <https://www.ktimatologio.gr/el/form/forma-ypobolis-erotimatou>.
- Του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: **E-mail: ktimagen@ktimatologio.gr**.
- Της **ταχυδρομικής επιστολής** στη διεύθυνση: Μεσογείων 288, ΤΚ 155 62 Χολαργός.
- Της **επιτόπιας κατάθεσης αίτησης (γενικό πρωτόκολλο)** στη διεύθυνση: Μεσογείων 288, ΤΚ 155 62 Χολαργό.
- Της **επιτόπιας επίσκεψης** στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών και Χρηστών με ισχύον ωράριο λειτουργίας: Δευτέρα με Παρασκευή και ώρες 8.30-15:30, Μεσογείων 290, ΤΚ 155 62 Χολαργός.
- Της διαδικτυακής πλατφόρμας τηλεδιασκέψεων myKTIMATOLOGIOlive, που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με το ΥΨΔ (λειτουργεί από Φεβρουάριο 2022).

Κεντρικό εργαλείο ενημέρωσης και πληροφόρησης του πολίτη συνιστά, επίσης, και ο **δικτυακός τόπος του Φορέα www.ktimatologio.gr**, ο οποίος ενημερώνει με σχετικές ανακοινώσεις για το εξελισσόμενο έργο του Κτηματολογίου και παρέχει χρήσιμες πληροφορίες, έντυπα, οδηγούς κ.α., που αφορούν τόσο στη διαδικασία κτηματογράφησης περιοχών, όσο και στη λειτουργία του Κτηματολογίου στη χώρα.

Επιπρόσθετα, στο δικτυακό τόπο του Φορέα λειτουργούν με ανοιχτή και δωρεάν πρόσβαση προς όλους τους πολίτες δύο πολυδύναμα χρηστικά εργαλεία ως ακολούθως:

- I. **I. Πύλη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών e-ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**, που συνεχώς εμπλουτίζεται και ενδεικτικά περιλαμβάνει:
 - Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης ιδιοκτησίας.
 - Ηλεκτρονική έκδοση εντύπων οφειλής και αποδεικτικού υποβολής δήλωσης ιδιοκτησίας.
 - Ηλεκτρονική ανάρτηση κτηματολογικών στοιχείων.
 - Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών κτηματολογίου και Συστήματος Μεταγραφών και Υποθηκών των Κτηματολογικών Γραφείων – Υποκαταστημάτων που ανήκουν στο Φορέα.
 - Υπηρεσία Θέασης Τελικών Στοιχείων Κτηματογράφησης και Αρχικών Εγγραφών.
 - Ηλεκτρονική ανάρτηση Δασικών Χαρτών.
 - Ηλεκτρονική υποβολή αντιρρήσεων και αιτήσεων διόρθωσης προδήλων σφαλμάτων κατά του περιεχομένου του Δασικού Χάρτη.
 - Υπηρεσία Θέασης Ορθοφωτογραφιών.
 - Υπηρεσία αναζήτησης-πωλήσεων Α/Φ
 - Υπηρεσία Σημείων Ελέγχου Εθνικού Κτηματολογίου.
 - Υπηρεσίες προς Συμβολαιογράφους και Δικηγόρους.

II. **Μηχανή Αναζήτησης Περιοχών**, μέσω της οποίας ο πολίτης μπορεί να αναζητήσει την περιοχή, που τον ενδιαφέρει εύκολα και άμεσα . Η αναζήτηση γίνεται με φίλτρο ανά Νομό και Περιοχή, και η ιστοσελίδα, που εμφανίζεται για τη συγκεκριμένη περιοχή επιλογής καταγράφει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, που δυνητικά τον αφορούν.

Ειδικότερα, στην ιστοσελίδα της περιοχής αναφέρονται:

- το Κτηματολογικό Γραφείο, που λειτουργεί στην περιοχή με πλήρη στοιχεία επικοινωνίας, όπως διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail, όνομα Προϊσταμένου του Γραφείου, καθώς και ημέρες και ώρες εξυπηρέτησης του κοινού.
- Όλες οι περιοχές αναλυτικά, που εξυπηρετεί το Κτηματολογικό Γραφείο, καθώς και η ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Γραφείου με αναρτημένο το σχετικό θεσμικό πλαίσιο.
- Το γραφείο κτηματογράφησης, που λειτουργεί στην περιοχή με πλήρη στοιχεία επικοινωνίας, όπως διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail, καθώς και ημέρες και ώρες εξυπηρέτησης του κοινού.
- Οι προθεσμίες, που αφορούν στη διαδικασία της κτηματογράφησης, όπως έναρξης και λήξης υποβολής δηλώσεων για κατοίκους/εσωτερικού εξωτερικού, ανάρτησης κτηματολογικών στοιχείων και αιτήσεων διόρθωσης/ένστασης, καθώς και καταληκτικές ημερομηνίες υποβολής εκπρόθεσμων δηλώσεων κλπ.

Αναφορικά με την ανάπτυξη του Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας, (CommunicationHub), ο Φορέας ξεκίνησε την 04-09-2023 τη διαδικασία υλοποίησης του έργου μέσω Αναδόχου.

Το αντικείμενο της σύμβασης είναι η δημιουργία ενός ενιαίου, πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης επαφών για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται για το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών του ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ξεκινώντας από την οργανωμένη παροχή διοικητικής πληροφόρησης και καταλήγοντας στην λήψη και απάντηση αιτημάτων εξυπηρέτησης. Το ανωτέρω πολυκαναλικό κέντρο εξυπηρέτησης επαφών σχετίζεται άμεσα με την Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών και είναι στην διακριτική ευχέρεια του Φορέα η ενσωμάτωση/διασύνδεση του Κέντρου Εξυπηρέτησης & Υποστήριξης πολιτών στο Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub). Ο χρόνος και οι τεχνικές λεπτομέρειες της ανωτέρω αναφερόμενης ενσωμάτωσης/διασύνδεσης των δύο υπηρεσιών θα καθοριστούν από τον Φορέα. Περισσότερες πληροφορίες για το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub) μπορούν να αναζητηθούν στην διακήρυξη στην ηλ. Διεύθυνση <https://www.ktimatologio.gr/el/node/20487>

Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος θα χρησιμοποιήσει συσκευές που θα παρέχει ο Φορέας. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη διασύνδεση των συσκευών που θα βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του με το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα, μέσω VPN που θα παρέχει ο Φορέας. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο το ticketing σύστημα του Φορέα.

Το αντικείμενο της παρούσας πρόσκλησης διέπεται από τις βασικές αρχές λειτουργίας όπως αναφέρονται ακολούθως:

1. Το call center εξυπηρετεί:

A. Τηλεφωνικές κλήσεις.

B. Live chat (ζωντανή συνομιλία κειμένου)

Γ. Γραπτή επικοινωνία μέσω:

- Μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (αυτό σταδιακά καταργείται και αντικαθίσταται από τη φόρμα επικοινωνίας του Πολυκαναλικού Κέντρου)

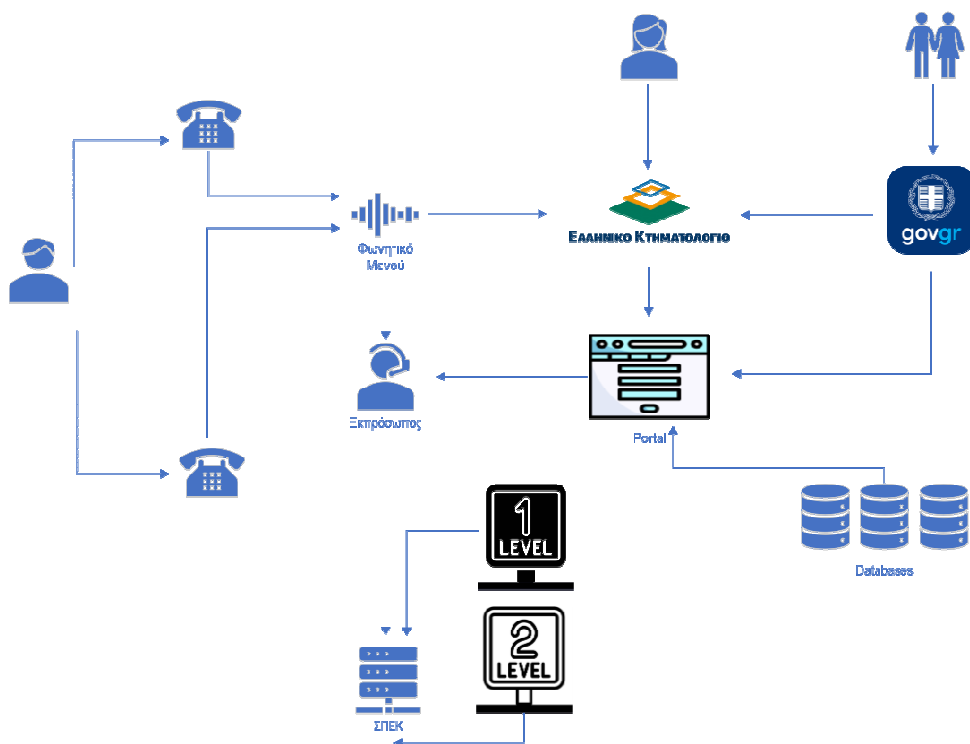
- Φόρμας Επικοινωνίας στη σχετική ιστοσελίδα (Πολυκαναλικό κέντρο)

2. Όλες οι επικοινωνίες (τηλεφωνικές, γραπτές, live chat) θα λαμβάνονται μέσω του

Πολυκαναλικού Κέντρου.

- Όλες οι τηλεφωνικές επικοινωνίες (1015, 210.6505600, Κτηματολογικά Γραφεία, κτλ) θα προωθούνται μετά από σχετικό ηχητικό μήνυμα σε «φωνητικό μενού». Στο τέλος των επιλογών ο πολίτης εφόσον δεν εξυπηρετηθεί με αυτοματοποιημένο τρόπο θα προωθείται σε εκπρόσωπο επικοινωνίας.
- Ο εκπρόσωπος του τηλεφωνικού κέντρου θα έχει διαβαθμισμένη πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα του Φορέα προκειμένου να είναι σε θέση να παρέχει εξειδικευμένη και προσωποποιημένη πληροφόρηση στον πολίτη ή τον επαγγελματία.

Ακολουθεί σχετικό διάγραμμα ροής:



2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

2.1 Αντικείμενο της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η άμεση, ομοιογενής και φιλική εξυπηρέτηση των πολιτών και χρηστών αναφορικά με το Ελληνικό Κτηματολόγιο, παράλληλα με το Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών και Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΤΥΧΕΠ) της Διεύθυνσης Προϊόντων και Υπηρεσιών του Φορέα, με στόχο την παροχή έγκυρων και αξιόπιστων υπηρεσιών ενημέρωσης, πληροφόρησης και υποστήριξης στις συναλλαγές αυτών με το Φορέα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ».

Διευκρινίζεται ότι η αναφορά σε **Πολίτες** στην παρούσα προκήρυξη περιλαμβάνει όσους έχουν εγγραπτά δικαιώματα στην ελληνική επικράτεια, ήτοι Έλληνες και ξένοι πολίτες καθώς και πολίτες του απόδημου Ελληνισμού, ενώ η αναφορά σε **Χρήστες** περιλαμβάνει κάθε χρήστη των προϊόντων και υπηρεσιών του Φορέα, όπως π.χ. Δημόσιες Αρχές (υπουργεία, ΟΤΑ, επιμελητήρια κλπ), Επαγγελματίες (μηχανικοί, νομικοί, συμβολαιογράφοι κ.α.).

Οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης και υποστήριξης περιλαμβάνουν γενική ενημέρωση για το έργο του Φορέα, ειδικές πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, τις διαδικασίες Κτηματογράφησης και το σύστημα του Λειτουργούντος Κτηματολογίου, καθώς και εξειδικευμένα/προσωποποιημένα ερωτήματα των Πολιτών και Χρηστών. Σημειώνεται ότι η **Κτηματογράφηση** αφορά στη σύνταξη του κτηματολογίου μιας περιοχής, η οποία ορίζεται ως η διαδικασία καταγραφής των εμπράγματων ή άλλων εγγραπτών δικαιωμάτων (π.χ. πλήρης ή ψιλή κυριότητα, επικαρπία, προσημείωση ή άλλο εμπράγματο βάρος, κ.λπ.), που έχουν τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα σε ακίνητα μιας συγκεκριμένης περιοχής της χώρας και η σύνδεση των δικαιωμάτων αυτών με συγκεκριμένο(α) ακίνητο(α), όπως αυτά ορίζονται και απεικονίζονται κατόπιν διαδικασιών ελέγχου και τεχνικής επεξεργασίας στα

κτηματολογικά διαγράμματα. Με την ολοκλήρωση της κτηματογράφησης μιας περιοχής, παύει να ισχύει το σύστημα "Μεταγραφών και Υποθηκών" και αντικαθίσταται με το σύστημα του "Λειτουργούντος Κτηματολογίου". Ο Φορέας βρίσκεται σήμερα στο μεταβατικό στάδιο ολοκλήρωσης του συστήματος Κτηματολογίου και τον πλήρη εκσυγχρονισμό του συστήματος δημοσιότητας για τα ακίνητα της Ελληνικής επικράτειας.

Ειδικότερα, οι προαναφερόμενες υπηρεσίες εξυπηρέτησης και υποστήριξης αφορούν κυρίως σε:

- Παροχή γενικών πληροφοριών περί της διαδικασίας Κτηματογράφησης και Λειτουργούντος Κτηματολογίου. Ενδεικτικά παραδείγματα αναφέρονται:

Τι είναι ο ΚΑΕΚ; Πότε ξεκινά η κτηματογράφηση στην περιοχή μου; Μπορώ να δηλώσω εκπρόθεσμα το ακίνητό μου; Τι γίνεται με τα ακίνητα που δεν θα δηλώσει κανείς; Πού πρέπει να απευθυνθώ για το θέμα μου;
- Παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών περί της διαδικασίας Κτηματογράφησης και Λειτουργούντος Κτηματολογίου, οι οποίες διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

α) Ερωτήματα νομικής φύσεως, όπως:

Είμαι κληρονόμος ακινήτου το οποίο δεν έχει δηλωθεί στο Κτηματολόγιο και έχει την ένδειξη «αγνώστου ιδιοκτήτη». Πώς μπορώ να κάνω διόρθωση της εγγραφής στο όνομά μου; Πώς θα αναζητήσω ένα ακίνητο χωρίς ΚΑΕΚ;

β) Ερωτήματα τεχνικής φύσεως, όπως:

Τι πρέπει να κάνω σε περίπτωση που υπάρχει διαφορά μεταξύ των δύο εμβαδών, συμβολαίου και διαγράμματος Κτηματολογίου; Θέλω να κάνω κατάτμηση γεωτεμαχίων. Τι πρέπει να κάνω;

γ) Ερωτήματα οικονομικής φύσεως, όπως:

Πώς γίνεται η επιστροφή ανταποδοτικού τέλους κτηματογράφησης και πόσο χρόνο απαιτεί;

δ) Προσωποποιημένη πληροφόρηση, όπως:

Έχω υποβάλει τα σχετικά έγγραφα και έλαβα Α.Π.ΧΧΧΧ στο κτηματολογικό γραφείο Χ. Ποια είναι η εξέλιξη της υπόθεσής μου και πότε εκτιμάται ότι θα ολοκληρωθεί?

ή

Έχω υποβάλει αίτηση χωρικής μεταβολής και έλαβα Α.Π.ΧΧΧΧ στο κτηματολογικό γραφείο Χ. Ποια είναι η εξέλιξη της υπόθεσής μου και πότε εκτιμάται ότι θα ολοκληρωθεί?
- Παροχή γενικής υποστήριξης σε ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες. Ενδεικτικά παραδείγματα:

Ο πολίτης αντιμετωπίζει προβλήματα με την ηλεκτρονική υποβολή ή με την έκδοση πιστοποιητικών ή με την αίτηση διόρθωσης στο πλαίσιο της ανάρτησης των κτηματολογικών στοιχείων.

Για την πληρέστερη εξυπηρέτηση των πολιτών θα λειτουργήσει για την κάλυψη των αναγκών του Φορέα (Αναθέτουσα Αρχή) ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών για το έργο του Ελληνικού Κτηματολογίου, από Ανάδοχο εταιρεία, η οποία θα διαθέτει σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό

κέντρο, το απαραίτητο στελεχιακό δυναμικό με εμπειρία και κατάλληλη εκπαίδευση, καθώς και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή, που θα διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ορισθείσες τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις του Φορέα. Το σύνολο των υπηρεσιών θα παρέχονται στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

Συγκεκριμένα, το ενιαίο αυτό Κέντρο θα εξυπηρετεί τα ακόλουθα:

A. Τις εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις για λογαριασμό του Φορέα.

B. Τα ερωτήματα που διατυπώνονται μέσω live chat

Γ. Τα εισερχόμενα γραπτά αιτήματα, που λαμβάνει καθημερινώς ο Φορέας μέσω

→ του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail: ktimagen@ktimatologio.gr)

→ Της Φόρμας Επικοινωνίας

Ενσωματωση/διασύνδεση με το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub).

Το ενιαίο **Κέντρο Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών** για το έργο του Ελληνικού Κτηματολογίου θα πρέπει να ενσωματωθεί/διασυνδεθεί με το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας του Φορέα, (CommunicationHub).

Ο Ανάδοχος απαιτείται να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε η ενσωματωση/διασύνδεση (ολική ή τμηματική) να υλοποιείται εντός 15 ημερών από την σχετική έγγραφη εντολή.

Οι χρόνος και οι τεχνικές λεπτομέρειες της ανωτέρω αναφερόμενης ενσωμάτωσης/διασύνδεσης των δύο υπηρεσιών θα καθοριστούν από τον Φορέα η δε υλοποίηση της περιλαμβάνεται στην συμβατική αμοιβή.

Ενδεικτικά αλλά όχι αποκλειστικά:

Όσον αφορά τις τηλεφωνικές κλήσεις στο πλαίσιο του υλοποιούμενου έργου «Δημιουργία Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας (CommunicationHub)», ο Φορέας θα προμηθευτεί Call Center το οποίο μπορεί να καλύπτει απομακρυσμένους χρήστες με ασφαλή σύνδεση μέσω VPN και χρήσης συμβατών Softphones ή τηλεφωνικών συσκευών. Παράλληλα θα είναι διασυνδεδεμένο με ticketing σύστημα, το οποίο έχει ενσωματωμένο CTI module, προκειμένου το σύνολο των αιτημάτων που υποβάλλονται τηλεφωνικά προς τους αρμόδιους εκπροσώπους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης να καταγράφονται στο ανωτέρω σύστημα και μέσα από εκεί να παρακολουθείται η πορεία τους.

Ο Ανάδοχος του ενιαίου Κέντρο Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών οφείλει να χρησιμοποιήσει τα προαναφερθέντα συστήματα και να προβεί στις αναγκαίες ρυθμίσεις του δικτύου τους ώστε να καταστεί εφικτή η απομακρυσμένη πρόσβαση τους σε αυτά.

Όσον αφορά την γραπτή επικοινωνία το σύνολο των γραπτών αιτημάτων που θα υποβάλλονται μέσω της φόρμας επικοινωνίας θα διαβιβάζονται αυτόματα στο ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών για απάντηση/διαχείριση.

Στα πλαίσια της διασύνδεσης με το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub) ο Φορέας δύναται δώσει διαβαθμισμένη πρόσβαση σε επιλεγμένα στοιχεία των βάσεων δεδομένων που διαθέτει ώστε να υπάρχει δυνατότητα εξατομικευμένης εξυπηρέτησης του κοινού.

Οι παρούσες Τεχνικές Προδιαγραφές αφορούν κυρίως την αυτόνομη λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών και **ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να λάβει υπόψη του τις Τεχνικές Προδιαγραφές του Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας, (CommunicationHub)** ώστε να είναι σε γνώση του το πλαίσιο των προσαρμογών/συνεργιών που θα απαιτηθούν για τη ενσωμάτωση/διασύνδεση των δύο υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση, **μετά την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας** του Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας, ο Ανάδοχος οφείλει να χρησιμοποιήσει αποκλειστικά και μόνο το παρεχόμενο ticketing σύστημα του Φορέα προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ενιαίο και διαφανές σύστημα διαχείρισης αιτημάτων. Περισσότερες πληροφορίες για το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub) μπορούν να αναζητηθούν στην διακήρυξη στην ηλ. Διεύθυνση <https://www.ktimatologio.gr/el/node/20487>

2.2 Λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών

2.2.1. Χειριστές Εξυπηρέτησης

Οι υπηρεσίες του Αναδόχου θα παρέχονται από Χειριστές, οι οποίοι εφ' ενός θα διαθέτουν τα απαιτούμενα προσόντα σε γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες σε συνδυασμό με προγενέστερη συναφή εμπειρία, και αφ' ετέρου θα έχουν εκπαιδευτεί και εξειδικευτεί στα θέματα, που άπτονται του έργου του Φορέα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ» από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο. Συνιστά κρίσιμο παράγοντα για την αποτελεσματικότερη κάλυψη των αναγκών εξυπηρέτησης πολιτών/χρηστών, οι Χειριστές να διαθέτουν επαρκή εμπειρία στην εξυπηρέτηση κοινού, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 2.2.6, να αποκτήσουν με την κατάλληλη εκπαίδευση βαθιά γνώση στα θέματα που άπτονται των προϊόντων, εφαρμογών και υπηρεσιών του Φορέα και να διακρίνονται για τις προσωπικές, κοινωνικές και επικοινωνιακές τους δεξιότητες (soft skills), όπως είναι η επικοινωνιακή ευχέρεια σε προφορικό και γραπτό λόγο, υπομονή, κατανόηση, προσεκτική ακρόαση, ταχύτητα, υπευθυνότητα, οργάνωση, προσαρμοστικότητα, ικανότητα διαχείρισης κρίσης και επίλυσης προβλημάτων, θετική στάση απέναντι στον πολίτη κ.α..

Οι Χειριστές θα διαθέτουν τα **σενάρια επικοινωνίας (FAQs)** της ενιαίας Βάσης Γνώσης ταξινομημένα σε θεματικές κατηγορίες και υποενότητες με τη μορφή συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων. Τα FAQs θα αποτελούν προτεινόμενες απαντήσεις στα ερωτήματα, που δυνητικά θέτουν οι πολίτες. Τα FAQs εκπονούνται από τον Ανάδοχο σε συνεργασία με τον Φορέα (Αναθέτουσα Αρχή), ταξινομούνται σε θεματική κατηγορία και υποενότητα, συμπεριλαμβάνονται στην Ενιαία Βάση Γνώσης, επικαιροποιούνται ανάλογα με τις προκύπτουσες ανάγκες και τελούν υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Ο κάθε Χειριστής θα έχει την ευθύνη να ενημερώνει άμεσα τον πολίτη και να παρέχει πληροφορίες έγκυρες, πλήρεις και αξιόπιστες. Για την εκπλήρωση του ρόλου αυτού, ο Χειριστής θα έχει εκπαιδευτεί κατάλληλα από τον Φορέα (Αναθέτουσα Αρχή) σε συνεργασία με τον Ανάδοχο και θα έχει στη διάθεσή του, τόσο την Ενιαία Βάση Γνώσης και Βάση

Δεδομένων, όσο και τις σχετικές ιστοσελίδες του Φορέα. Επίσης, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει **Οδηγό για Χειριστές**, ο οποίος θα αποτελεί ένα σημαντικό χρηστικό εργαλείο για τη διασφάλιση παροχής ομοιογενών και ποιοτικών υπηρεσιών. Με ευθύνη του Αναδόχου και υπό την έγκριση της Α.Α. ο Οδηγός θα επικαιροποιείται και θα συμπληρώνει το υλικό που θα διαθέτει ο κάθε Χειριστής για τη βέλτιστη εκπλήρωση των καθηκόντων του. Οι Χειριστές θα διαθέτουν διαβαθμισμένη πρόσβαση σε πληροφοριακά συστήματα του Φορέα προκειμένου να είναι σε θέση να εξυπηρετούν και εξειδικευμένα/προσωποποιημένα αιτήματα.

Οι χειριστές θα επιβλέπονται/υποστηρίζονται από τους αρμοδίους της ομάδας έργου (περιγράφεται παρακάτω), θα εκπαιδεύονται, σε συνεργασία με την Α.Α. από τους υπευθύνους εκπαίδευσης, όταν προκύπτουν νέα αντικείμενα, διαφοροποιήσεις των υφισταμένων λειτουργιών του Φορέα ή όταν διαπιστώνεται ότι απαιτείται η ενίσχυση των γνώσεων τους σε κάποιο αντικείμενο.

Εντός του μηνός από την πρώτη εντολή εργασιών, το προσωπικό θα αξιολογηθεί ως προς την επάρκεια του από τον Φορέα. Το αποδεκτό ποσοστό αστοχίας (μη επαρκών απαντήσεων) ορίζεται στο 5%.

Το ποσοστό παντελώς λανθασμένων απαντήσεων σε βασικά σημαντικά θέματα ορίζεται στο 1% και επισημαίνεται ότι ο Ανάδοχος επιβάλλεται να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να είναι μηδενικό (π.χ. λανθασμένη απάντηση στην ερώτηση αν πρέπει να υποβληθεί ένσταση κατά της Ανάρτησης στις περιπτώσεις, που επιβάλλεται να υποβληθεί ένσταση).

Στην περίπτωση που από τον Φορέα διαπιστωθεί ανεπαρκής εκπαίδευση του προσωπικού ο Ανάδοχος επιβάλλεται να επανεκπαιδεύσει το προσωπικό του και εντός δέκα ημερών θα επανελεγχθεί από τον Φορέα.

Η μη ανταπόκριση του Αναδόχου στα ανωτέρω ποιοτικά κριτήρια σε τρεις ελέγχους μπορεί να οδηγήσει, κατά την κρίση του Φορέα σε έκπτωση του Αναδόχου.

Καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης ο στελέχη του Φορέα δικαιούνται να επισκέπτονται τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου ώστε να διαπιστώνεται η άρτια παροχή των υπηρεσιών.

2.2.2. Ενιαία Βάση Γνώσης

Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα προετοιμάσει και θα θέσει σε εφαρμογή Ενιαία Βάση Γνώσης, η οποία θα συνιστά μια οργανωμένη και εύχρηστη βάση πληροφοριών για τους Χειριστές Εξυπηρέτησης, η οποία θα λειτουργεί ως ένα πολυδυναμικό, ευέλικτο και εύχρηστο εργαλείο διαχείρισης γνώσης και εξυπηρέτησης αιτημάτων των πολιτών.

Ειδικότερα, η εφαρμογή θα περιλαμβάνει λειτουργίες ως ακολούθως:

- Λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο των εισερχόμενων αιτημάτων, θα δημιουργούνται θεματικές κατηγορίες, που θα εντάσσονται στην Ενιαία Βάση Γνώσης, για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους.
- Θα υπάρχει **δυνατότητα αναζήτησης** της πληροφορίας με λέξεις κλειδιά ή/και κειμένου (**text search**) για την ταχύτερη ανεύρεση πληροφοριών και στοιχείων.

- Θα γίνεται **διαχείριση του περιεχομένου (content management)** στην Ενιαία Βάση Γνώσης με συνεχή επικαιροποίηση των πληροφοριών και στοιχείων που περιλαμβάνονται σε αυτή, ώστε να διασφαλίζεται ότι όλοι οι Χειριστές και τα Στελέχη θα έχουν άμεση πρόσβαση και γνώση ταυτόχρονα, σε πραγματικό χρόνο και στις ίδιες πληροφορίες, διασφαλίζοντας την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του πολίτη. Με αυτό τον τρόπο εξοικονομούνται πόροι καθώς τα νέα δεδομένα εισέρχονται σε ενιαίο σύστημα διαχείρισης γνώσης, ενημερώνονται άμεσα όλοι οι χρήστες του συστήματος και δίνεται η δυνατότητα ασύγχρονης και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης εφόσον και όταν απαιτείται.

Θεματικές Κατηγορίες της Ενιαίας Βάσης Γνώσης

Καθώς οι Χειριστές στην επικοινωνία τους με τους ενδιαφερομένους καλούνται να καλύψουν σε επίπεδο πληροφόρησης ένα ευρύ φάσμα εφαρμογών, υπηρεσιών και προϊόντων του Φορέα, προκύπτει ανάγκη σύνταξης και σύνθεσης μιας ευρείας ενιαίας βάσης γνώσης με πληροφορίες που θα ταξινομούνται σε **Θεματικές Κατηγορίες με** στόχο την εύκολη και άμεση αναζήτησή τους για την εξυπηρέτηση του πολίτη. Για το σκοπό αυτό, θα καταρτίζονται έξυπνα και δυναμικά **σενάρια επικοινωνίας με συχνές ερωτήσεις-απαντήσεις (εφεξής FAQs)**, τα οποία θα τυποποιούν τη διαδικασία επικοινωνίας εξασφαλίζοντας ένα ενιαίο επίπεδο εξυπηρέτησης με ομοιογένεια, αξιοπιστία και διαφάνεια. Οι FAQs θα ταξινομούνται σε θεματικές κατηγορίες και υποενότητες (βλ. παρακάτω) και θα τελούν υπό τον έλεγχο και τη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής. Ως εκ τούτου, θα εμπλουτίζεται συνεχώς η Ενιαία Βάση Γνώσης με τα νέα FAQs που θα προκύπτουν, ώστε να λειτουργεί μία ενιαία γνωσιακή βάση πληροφόρησης στην οποία θα έχουν ανοιχτή πρόσβαση όλοι οι χειριστές. Η καταλληλότητα και εγκυρότητα των πληροφοριών θα προκύπτει από τη συνεργασία του Αναδόχου με την Αναθέτουσα Αρχή και θα τελούν υπό τον έλεγχο και τη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι θεματικές κατηγορίες θα εμπίπτουν βασικά σε δύο διακριτά πεδία: α) το πεδίο για την **Κτηματογράφηση** και β) το πεδίο για το **Λειτουργούν Κτηματολόγιο**. Η κατηγοριοποίηση αυτή προκύπτει από τα δύο τα δύο λειτουργούντα συστήματα του Φορέα καθώς το Εθνικό Κτηματολόγιο καταρτίζεται με τη διαδικασία της κτηματογράφησης και στη συνέχεια τίθεται σε λειτουργία.

Κατά την κτηματογράφηση αποτυπώνονται σε χάρτες τα ακίνητα και τα δικαιώματα πάνω σε αυτά, με όλες τις πράξεις που δημιουργούν, μεταβιβάζουν, αλλοιώνουν ή καταργούν δικαιώματα σε ακίνητα. Για θέματα κτηματογράφησης, ο πολίτης απευθύνεται, πρωτίστως, (τηλεφωνικά ή/και εγγράφως) στα Γραφεία Κτηματογράφησης και, δευτερευόντως, στις κεντρικές υπηρεσίες του Φορέα.

Για θέματα, που αφορούν ακίνητη ιδιοκτησία σε περιοχή, που έχει κτηματογραφηθεί και λειτουργεί Κτηματολογικό Γραφείο (συνεπώς, υφίσταται καταχώριση της ιδιοκτησίας σε αντίστοιχο

κτηματολογικό φύλλο και κτηματολογικό απόσπασμα), ο πολίτης απευθύνεται, πρωτίστως, στο αρμόδιο Κτηματολογικό Γραφείο και, δευτερευόντως, στις κεντρικές υπηρεσίες του Φορέα.

Συνεπώς, προκύπτουν δύο κεντρικές θεματικές κατηγορίες πληροφόρησης, οι οποίες περιλαμβάνουν δυναμικές υποενότητες ανά υπηρεσία του Φορέα, όπως αυτές προκύπτουν με την ανάπτυξη και εξέλιξη του Έργου του Φορέα, ως ακολούθως:

Θεματική κατηγορία Ι: Κτηματογράφηση με ενδεικτικές υποενότητες:

- ο Αναζήτηση περιοχών υπό κτηματογράφηση (διαδικτυακή μηχανή αναζήτησης στον ιστότοπο του Φορέα)
- ο Στοιχεία επικοινωνίας Γραφείου Κτηματογράφησης, ώρες λειτουργίας, περιοχές που εξυπηρετούν
- ο Βήματα της υποχρεωτικής κτηματογράφησης της ακίνητης περιουσίας των πολιτών, όπως η υποβολή δήλωσης ιδιοκτησίας, η προανάρτηση κτηματολογικών στοιχείων για επιβεβαίωση ορθότητας στοιχείων ή/και διόρθωση στοιχείων, η ανάρτηση κτηματολογικών στοιχείων, τα τελικά στοιχεία κτηματογράφησης.
- ο Τρόποι υποβολής δήλωσης - Επιτόπια/δια ζώσης ή ηλεκτρονική δήλωση
- ο Έντυπα δήλωσης ιδιοκτησίας (φυσικά/νομικά πρόσωπα) – Δ1 και Δ2 έντυπα
- ο Συνυποβαλλόμενα έγγραφα / δικαιολογητικά
- ο Οδηγίες συμπλήρωσης/συμπληρωμένα υποδείγματα
- ο Υπόχρεοι προς υποβολή δήλωσης.
- ο Εμπράγματο / εγγραπτέο δικαίωμα.
- ο Πλήθος δηλώσεων ανάλογα με την περίπτωση του δικαιούχου.
- ο Προθεσμίες υποβολής, παρατάσεις.
- ο Εκπρόθεσμη Δήλωση.
- ο Ειδικές περιπτώσεις.
- ο Προβλήματα-ελλείψεις (δεν υπάρχει ΑΦΜ, πιστοποιητικό μεταγραφής κλπ).
- ο Εντοπισμός ακινήτου πάνω στον ψηφιακό κτηματολογικό χάρτη.
- ο Ψηφιακή υπηρεσία θέασης Ορθοφωτογραφιών (δωρεάν από το Ελληνικό Κτηματολόγιο) σε περίπτωση έλλειψης τοπογραφικού διαγράμματος – Απόσπασμα (υποστήριξη στη χρήση της υπηρεσίας, ενημέρωση κλπ).
- ο Υπολογισμός πάγιου τέλους κτηματογράφησης, πληρωμή, τράπεζες, τραπεζικοί λογαριασμοί, τρόπος πληρωμής.
- ο Αποδεικτικό υποβολής δήλωσης, εκτύπωση επιτυχούς υποβολής δήλωσης, προεπισκόπηση δήλωσης.
- ο Επεξεργασία δηλώσεων από τα αρμόδια γραφεία κτηματογράφησης.
- ο Προανάρτηση κτηματολογικών στοιχείων (προκαταρκτικό στάδιο ενημέρωσης).
- ο Υποβολή αιτήσεων επανεξέτασης στοιχείων, ενστάσεις / διόρθωση στοιχείων της δήλωσης μετά την υποβολή.
- ο Αναμόρφωση κτηματολογικών πινάκων.
- ο Ηλεκτρονική Ανάρτηση κτηματολογικών στοιχείων.

- Απόσπασμα Κτηματολογικού Πίνακα (περιγραφή των ακινήτων και νομική πληροφορία που τα αφορούν).
- Απόσπασμα Κτηματολογικού Διαγράμματος (απεικόνιση γεωτεμάχιο (όρια, θέση).
- Αίτηση διόρθωσης/ένστασης για στοιχεία Ανάρτησης (προσωπικά στοιχεία ή/και Αποσπάσματα).
- Δημοσιοποίηση εκθέσεων/αναφορές/Επιτροπές Εξέτασης
- Τελικά στοιχεία κτηματογράφησης.
- Μεταβιβάσεις – αλλαγές στα τελικά στοιχεία κτηματογράφησης.
- Αναμόρφωση κτηματολογικών πινάκων και διαγραμμάτων – Κτηματολογικό Φύλλο Ακινήτου.

Θεματική Κατηγορία II: Κτηματολόγιο σε λειτουργία με ενδεικτικές υποενότητες:

- Αναζήτηση περιοχών Λειτουργούντος Κτηματολογίου (διαδικτυακή μηχανή αναζήτησης στον ιστότοπο του Φορέα).
- Στοιχεία επικοινωνία Κτηματολογικού Γραφείου, ώρες λειτουργίας, περιοχές που εξυπηρετούν.
- Μεταβατικά και Οριστικά Κτηματολογικά Γραφεία
- Διαδικασία διόρθωσης αρχικών εγγραφών («άγνωστος» ιδιοκτήτης, αίτηση προδήλου, αίτηση γεωμετρικών μεταβολών κλπ)
- Παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κτηματολογικά Γραφεία.
- Ηλεκτρονική Έκδοση και χορήγηση πιστοποιητικών Κτηματολογίου και Συστήματος Μεταγραφών και Υποθηκών
- Κτηματολογικά Γραφεία, που δεν υπάγονται στο Φορέα.
- Κτηματολόγιο Πρωτεύουσας

Για όλες τις παραπάνω (ενδεικτικές) υποενότητες, θα εκπονούνται αντίστοιχα FAQs, τα οποία θα επικαιροποιούνται στην Ενιαία Βάση Γνώσης σύμφωνα με τις προκύπτουσες ανάγκες.

Επιπρόσθετα, προκύπτει ανάγκη κατηγοριοποίησης των FAQs και με γνώμονα τη μορφή επικοινωνίας, ανάλογα εάν αφορά σε τηλεφωνική κλήση ή γραπτό αίτημα ή τηλεδιάσκεψη, καθώς η απάντηση σε εισερχόμενη τηλεφωνική κλήση του πολίτη ή τηλεδιάσκεψη εγείρει άλλες απαιτήσεις από την απάντηση σε εισερχόμενο γραπτό αίτημα του πολίτη. Ειδικά για την εξυπηρέτηση της γραπτής επικοινωνίας, ο Ανάδοχος θα εκπονήσει FAQs ανά θεματική κατηγορία προσαρμοσμένα κατάλληλα στις απαιτήσεις του γραπτού λόγου (υποδείγματα απαντήσεων).

Επισημαίνεται ότι οι ανωτέρω αναφερόμενες κατηγορίες είναι ενδεικτικές και το κέντρο εξυπηρέτησης θα καλύπτει το σύνολο των εργασιών του Φορέα, συμπεριλαμβανομένων και των εργασιών, που πιθανώς θα του ανατεθούν στο μέλλον.

III. Υποστήριξη πολιτών για χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα

Πέρα από την παροχή πληροφοριών, ο Χειριστής θα έχει επίσης την ευθύνη να κατευθύνει τον πολίτη/χρήστη στο δικτυακό τόπο του Φορέα www.ktimatologio.gr, τόσο για την εύρεση της πληροφορίας, που αναζητά στη σχετική ιστοσελίδα, όσο και για τη εύρεση/ γενική χρήση της αντίστοιχης ηλεκτρονικής υπηρεσίας/εφαρμογής, που προσφέρεται στους πολίτες. Κύριος στόχος της ενέργειας αυτής είναι να εκπαιδευτεί ο πολίτης στην αναζήτηση και χρήση της διαδικτυακής πληροφόρησης στις ιστοσελίδες, καθώς και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Φορέα, ώστε σε μεταγενέστερη συναλλαγή του πολίτη με τον Φορέα να αποτελέσουν πρώτη του επιλογή (δικτυακός τόπος και ηλεκτρονικές υπηρεσίες). Συγκεκριμένα, ο πολίτης θα κατευθύνεται στο πώς να αναζητά και να βρίσκει άμεσα και εύκολα την πληροφορία, που τον ενδιαφέρει στη σχετική ιστοσελίδα, στο ποιες είναι οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πώς να χρησιμοποιεί τις διαδικτυακές εφαρμογές (γενικές κατευθύνσεις), στη χρήση των σχετικών οδηγιών, που είναι αναρτημένοι στο δικτυακό τόπο του Φορέα κ.α.. Επίσης, ο Χειριστής θα πρέπει να αναδεικνύει τα οφέλη της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο συναλλασσόμενο πολίτη και να τον υποστηρίζει στην εύκολη χρήση τους. Για το σκοπό αυτό, ο Χειριστής θα πρέπει να έχει πλήρη και βαθιά γνώση των πληροφοριών και του περιεχομένου των ιστοσελίδων του Φορέα, τον τρόπο αναζήτησής τους, καθώς και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τον τρόπο χρήσης τους. Θα πρέπει επίσης να εκπαιδευτεί ώστε να λειτουργεί και ο ίδιος ως Χειριστής εκπαίδευσης του πολίτη και φορέας ανάδειξης της προστιθέμενης αξίας του έργου του Φορέα. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης, οδηγιών και κατευθύνσεων για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς επαγγελματίες μηχανικούς, δικηγόρους, συμβολαιογράφους καλύπτονται με άλλα μέσα (όπως αντίστοιχους συλλόγους επαγγελματιών κ.λπ.).

Επιπρόσθετα, ο Χειριστής θα παρέχει βασική υποστήριξη προς τον πολίτη/χρήστη στις εφαρμογές των ηλεκτρονικών υπηρεσιών: e-ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ του Φορέα, παρέχοντας υποστήριξη πλοήγησης στη σχετική ιστοσελίδα, στον Οδηγό χρήσης, όπου αυτός διατίθεται και στα βήματα της ηλεκτρονικής εφαρμογής που θα πρέπει να ακολουθήσει ο ενδιαφερόμενος για να λάβει την υπηρεσία που επιθυμεί. Μεταξύ άλλων, στόχος είναι τόσο να γνωρίσει ο πολίτης, όσο και να εκπαιδευτεί στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Φορέα. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται να εδραιωθεί στο κοινό εμπιστοσύνη για την ευκολία χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων τους, και παράλληλα να συμβάλλει στην αποφυγή άσκοπης ταλαιπωρίας τους και επιβάρυνσης του προσωπικού τους χρόνου και κόστους.

2.2.3. Εξυπηρέτηση Τηλεφωνικών Κλήσεων, Live Chat και γραπτών Μηνυμάτων Πολιτών (ktimatologio.live)

Όλες οι υπηρεσίες θα παρέχονται βάσει των ανωτέρω αναφερόμενων, που αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών.

Κάθε τύπου επικοινωνία θα λαμβάνει κωδικό αιτήματος (ticketing) και θα παρακολουθείται έως την τελική διεκπεραίωσή της από τον Υπεύθυνο Έργου. Σε κάθε περίπτωση, μετά την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του Πολυκαναλικού Κέντρου Επικοινωνίας, ο Ανάδοχος οφείλει να

χρησιμοποιήσει αποκλειστικά και μόνο το παρεχόμενο ticketing σύστημα του Φορέα προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ενιαίο και διαφανές σύστημα διαχείρισης αιτημάτων. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, εφόσον απαιτηθεί από την αρμόδια υπηρεσία, να καταγράφει τα στοιχεία του επικοινωνούντος (ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας κ.α.)

Ειδικότερα για κάθε επιμέρους Υπηρεσία.

A. Εξυπηρέτηση των Εισερχομένων Κλήσεων (ΕΝΙΑΙΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ)

A.1 Κάθε εισερχόμενη τηλεφωνική κλήση θα λαμβάνει κωδικό αιτήματος (ticketing) από το σύστημα του Αναδόχου και θα παρακολουθείται έως την τελική διεκπεραίωσή της από τον Υπεύθυνο Έργου. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, εφόσον απαιτηθεί, να καταγράφει τα στοιχεία του καλούντος (ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας κ.α.) και, στη συνέχεια, να κατηγοριοποιεί το αίτημα βάση θεματικής ενότητας, στην οποία εμπίπτει της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και να αποδίδει στο αίτημα το επίπεδο εξυπηρέτησής του. Σε περίπτωση αδυναμίας άμεσης απάντησης ή αναγκαιότητας συμπληρωματικών πληροφοριών, ο χειριστής του αιτήματος καλεί (εξερχόμενη κλήση) τον ενδιαφερόμενο για επιπρόσθετες πληροφορίες ή/και διευκρινίσεις. Ο Ανάδοχος αρχειοθετεί όλα τα εισερχόμενα αιτήματα για γρήγορη αναζήτηση, όταν και εφόσον αυτό απαιτηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

Οι εισερχόμενες τηλεφωνικές κλήσεις ανάλογα με τις ανάγκες του Φορέα μπορεί να είναι:

- Οι κλήσεις (σύνολο), που απευθύνονται στον τετραψήφιο αριθμό.
- Οι κλήσεις (σύνολο), που απευθύνονται στο τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα.
- Οποιοσδήποτε άλλος συνδυασμός κριθεί λειτουργικός από το Φορέα.

A.2 Εκτροπή κλήσεων

Ο Ανάδοχος παρέχει την δυνατότητα εκτροπής των εισερχομένων κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα (ΤΥΧΕΠ) για την παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών, στις πολύ εξαιρετικές περιπτώσεις που το θέμα δεν περιλαμβάνεται στην ενιαία βάση γνώσης, το σενάριο επικοινωνίας και δεν μπορεί να απαντηθεί με βάση τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο Χειριστή μέσω της διασύνδεσης με τα Πληροφοριακά Συστήματα του Φορέα.

Μόνο πολύ ειδικές, εξατομικευμένες και περίπλοκες υποθέσεις θα μεταβιβάζονται από τους Χειριστές στο **Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών και Εξυπηρέτησης Πολιτών της Διεύθυνσης Προϊόντων και Υπηρεσιών** του Φορέα. Αυτές θα αφορούν σε αιτήματα πολιτών, τα οποία είναι εξειδικευμένα και αφορούν πολύ ειδικές και περίπλοκες υποθέσεις (π.χ. νομικό κενό, διαμαρτυρία κλπ)

Ο Φορέας, κατά την κρίση του, μπορεί να καθορίσει εκτροπή και σε άλλους παραλήπτες (π.χ. τηλεφωνικά κέντρα Γραφείων Κτηματογράφησης, Κτηματολογικών Γραφείων κ.λπ.)

Στην περίπτωση, που η εκτρεπόμενη στο τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα κλήση διαπιστωθεί ότι μπορούσε να απαντηθεί από τον Ανάδοχο, δεν θα αμείβεται.

A3. Χρόνος αναμονής εισερχόμενων κλήσεων

Ο χρόνος αναμονής στις εισερχόμενες κλήσεις δεν θα πρέπει να ξεπερνά τα **60''**.

Κατά τη διάρκεια του χρόνου αναμονής, θα ενημερώνεται σχετικά ο πολίτης με ηχογραφημένο μήνυμα. Το περιεχόμενο του μηνύματος μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με τις προκύπτουσες ανάγκες του Φορέα, όπως για παράδειγμα να ενημερώνει για θέματα επικαιρότητας (π.χ. παράταση υποβολής), παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές), ιστοσελίδα για τα δικαιολογητικά, αλλά και δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να γνωρίζει για την κατάσταση αναμονής της κλήσης. Το ηχητικό μήνυμα μπορεί να αλλάζει κατόπιν εντολής του Φορέα, ώστε να καλύπτονται οι τρέχουσες ανάγκες ενημέρωσης. Με τον τρόπο αυτό, ο Ανάδοχος διατηρεί σταθερό επίπεδο εξυπηρέτησης και ο χρόνος αναμονής στις προς απάντηση εισερχόμενες κλήσεις δεν προκαλεί δυσαρέσκεια στους πολίτες, καθώς είναι σταθερός και ενημερώνεται σχετικά ο πολίτης κατά τη διάρκεια αναμονής του.

Ο Φορέας, στις περιπτώσεις, που αναμένεται αύξηση των εισερχομένων κλήσεων θα ενημερώνει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (π.χ. μίας εβδομάδας) τον Ανάδοχο, ώστε να ενισχύσει το προσωπικό του. Τέτοιες περιπτώσεις μπορεί να είναι η διοχέτευση αυξημένου αριθμού των κλήσεων ή ένα γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη επικοινωνία.

Αποδεκτό επίπεδο εξυπηρέτησης θεωρείται η εξυπηρέτηση, εντός του ανωτέρω αναφερόμενου χρόνου αναμονής, του 70% των ημερήσιων κλήσεων εξαιρουμένων των περιόδων αιχμής, όπου το αποδεκτό ποσοστό ανέρχεται στο 60%.

Στην περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω ο Ανάδοχος καλείται να τεκμηριώσει τους λόγους της αστοχίας και σε συνεργασία με την Α.Α. να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες.

B. Παροχή πληροφοριών μέσω live chat

Η υπηρεσία θα ενσωματωθεί στον ιστότοπο του Φορέα και οι υπηρεσίες που θα παρέχονται θα είναι ανάλογες της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Ο χρόνος αναμονής για πρώτη ανταπόκριση στην επικοινωνία δεν θα πρέπει να ξεπερνά τα **60''**.

Στις ιδιαίτερα σύνθετες περιπτώσεις, που δεν μπορούν να διαχειριστούν από τον χρήστη, ο πολίτης/χρήστης θα παραπέμπεται στο Τ.Υ.Χ.Ε.Π. ή κατά περίπτωση και σε άλλους προορισμούς εξυπηρέτησης, που θα ορίσει η Α.Α. (μέσω εκτροπή κλήσης, υποβολή ερωτήματος μέσω e-mail κλπ).

Αποδεκτό επίπεδο εξυπηρέτησης θεωρείται η εξυπηρέτηση, εντός του ανωτέρω αναφερόμενου χρόνου αναμονής, του 75% των επικοινωνιών εξαιρουμένων των περιόδων αιχμής όπου το αποδεκτό ποσοστό ανέρχεται στο 65%.

Στην περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω ο Ανάδοχος καλείται να τεκμηριώσει τους λόγους της αστοχίας και σε συνεργασία με την Α.Α. να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες.

Η παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, είναι στην διακριτική ευχέρεια του Φορέα και θα ενεργοποιηθεί κατόπιν έγγραφης εντολής με περιθώριο υλοποίησης δεκαπέντε ημερών, εφόσον

έχει ήδη ξεκινήσει η παροχή των τηλεφωνικών υπηρεσιών, άλλως σε ένα μήνα από την έγγραφη εντολή.

Γ. Εξυπηρέτηση Γραπτών μηνυμάτων

Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα επιλογής επικοινωνίας με τον Φορέα και **εγγράφως**, όπως έχει ήδη προαναφερθεί, με τους ακόλουθους τρόπους:

- αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στη γενική διεύθυνση του Φορέα: ktimagen@ktimatologio.gr,
- υποβολής διαδικτυακής Φόρμας Επικοινωνίας

Ο Φορέας, κατά την κρίση του μπορεί να προσθέσει και άλλες διευθύνσεις επικοινωνίας ή μία διεύθυνση επικοινωνίας αποκλειστικά για τον Ανάδοχο. Μπορεί, επίσης, κατά την κρίση του να εκτρέψει αυτοματοποιημένα το σύνολο ή υποσύνολο των εισερχόμενων προς τον Φορέα μηνυμάτων προς τον Ανάδοχο.

Κάθε εισερχόμενο **γραπτό μήνυμα** (e-mail, διαδικτυακή φόρμα επικοινωνίας) και η απάντηση που του αντιστοιχεί θα λαμβάνει κωδικό αιτήματος (ticketing) από το σύστημα που θα υποδείξει ο Φορέας και θα παρακολουθείται έως την τελική διεκπεραίωσή του από τον Υπεύθυνο Έργου. Ειδικότερα:

Όπως προαναφέρθηκε και στην περίπτωση της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, οι Χειριστές θα μπορούν να μεταβιβάζουν στο **Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών και Εξυπηρέτησης Πολιτών της Διεύθυνσης Προϊόντων και Υπηρεσιών** αιτήματα πολιτών, τα οποία είναι εξειδικευμένα και αφορούν πολύ ειδικές και περίπλοκες υποθέσεις (πχ νομικό κενό, διαμαρτυρία κλπ) που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν από τους χειριστές.

Ο Φορέας μπορεί να ορίσει και διαφορετικούς προορισμούς διαβίβασης (π.χ. γραφεία κτηματογράφησης, κτηματολογικά γραφεία κ.λπ.) και να διοχετεύσει στον Ανάδοχο το σύνολο ή υποσύνολο των γραπτών μηνυμάτων, ώστε ανάλογα με το περιεχόμενο τους να απαντηθούν ή να διαβιβαστούν στον Φορέα, στα γραφεία κτηματογράφησης, στα κτηματολογικά γραφεία κ.λπ.

Όπως αναφέρεται και ανωτέρω το αίτημα θα παρακολουθείται έως την τελική διεκπεραίωση του.

Εναλλακτικά της έγγραφης απάντησης με email ο Ανάδοχος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ανάλογα με την μορφή του ερωτήματος μπορεί να το ικανοποιήσει και τηλεφωνικά.

(Ιδίως σε περιπτώσεις που το γραπτό ερώτημα είναι ασαφές ή σύνθετο γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε ανταλλαγή πλήθους emails). Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να γίνει πλήρης αποτύπωση της επικοινωνίας με γραπτό τρόπο στο ticketing σύστημα που θα υποδείξει ο Φορέας.

Αποδεκτό επίπεδο εξυπηρέτησης θεωρείται η εξυπηρέτηση (απάντηση ή διαβίβαση) του 75% των γραπτών μηνυμάτων εντός της ημέρας, εξαιρουμένων των περιόδων αιχμής, όπου το ανωτέρω ποσοστό μπορεί να επιτευχθεί εντός 24 ωρών.

Εξαιρούνται τα γραπτά μηνύματα, που ελήφθησαν τις τελευταίες τρεις ώρες λειτουργίας, που μπορούν να εξυπηρετηθούν την επόμενη ημέρα.

Η παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, είναι στην διακριτική ευχέρεια του Φορέα και θα ενεργοποιηθεί κατόπιν έγγραφης εντολής με περιθώριο υλοποίησης δεκαπέντε ημερών εφόσον έχει ήδη ξεκινήσει η παροχή των τηλεφωνικών υπηρεσιών, άλλως σε ένα μήνα από την έγγραφη εντολή.

2.2.4. Πλαίσιο Εξυπηρέτησης Κοινού

Ώρες εξυπηρέτησης

Οι Πολίτες, θα εξυπηρετούνται όσον αφορά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση , το live chat και τα γραπτά μηνύματα καθημερινά από τις 08.00π.μ. έως τις 21.00 Σαββατοκύριακο 08:00-15:00 (εξαιρούνται οι επίσημες αργίες).

Περίοδοι Αιχμής

Ο Ανάδοχος, τις περιόδους που το έργο του Εθνικού Κτηματολογίου παρουσιάζει έξαρση, όπως για παράδειγμα τη χρονική περίοδο ένταξης νέων περιοχών στο πρόγραμμα, θα πρέπει να είναι σε επιχειρησιακή ετοιμότητα, ώστε να διαθέτει τους απαιτούμενους πόρους για την κάλυψη των αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής. Επιπρόσθετα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την ευελιξία και ευχέρεια διαχείρισης και αντιμετώπισης κρίσεων που πιθανά να προκύπτουν κατά την εξέλιξη του έργου της Αναθέτουσας Αρχής.

Γλώσσα εξυπηρέτησης

Η κύρια γλώσσα επικοινωνίας είναι η Ελληνική. Σε περίπτωση επικοινωνίας σε γλώσσα εκτός της Ελληνικής, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξυπηρετήσει τον πολίτη και στην Αγγλική γλώσσα. Συνεπώς, κατά τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών απαιτείται να υπάρχει τουλάχιστον ένας χειριστής (ή όσοι απαιτούνται από τις πραγματικές συνθήκες) που να μπορεί να εξυπηρετήσει και στην Αγγλικά.

Τόπος παροχής υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει το έργο.

2.2.5. Παραδοτέα-Στατιστικά Στοιχεία- Δείκτες απόδοσης

Ο Ανάδοχος υποβάλει εντός των πρώτων δέκα ημερών του επομένου μήνα μηνιαίες αναφορές που περιέχουν αναλυτικά στοιχεία για την πιστοποίηση των παρασχεθεισών υπηρεσιών που πραγματοποίησε τον προηγούμενο μήνα καθώς και κάθε άλλο ποσοτικό και ποιοτικό στοιχείο που αφορά την σύμβαση και κρίνει ότι πρέπει να είναι σε γνώση της Φορέα.

Ο ανάδοχος τηρεί αναλυτικά σε ωριαία, ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία ετήσια βάση, που θα περιέχουν κατά ημέρα και ώρα, ενδεικτικά:

Τηλεφωνική εξυπηρέτηση.

- Συνολικό αριθμό εισερχομένων κλήσεων
- Συνολικό αριθμό εξυπηρετηθεισών κλήσεων
- Συνολικό αριθμό εγκαταλειφθείσων κλήσεων
- Συνολικό αριθμό κλήσεων που εκτράπηκαν
- Διάρκεια ομιλίας εισερχομένων κλήσεων (ανά κλήση)
- Διάρκεια αναμονής κλήσεων (ανά κλήση)
- Κατανομή εισερχομένων κλήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή
- Καταγραφή παραπόνων/παρατηρήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή

Live chat.

- Συνολικό αριθμό επικοινωνιών.
- Συνολικό αριθμό εξυπηρετηθεισών επικοινωνιών
- Συνολικό αριθμό μη εξυπηρετηθεισών επικοινωνιών
- Συνολικό αριθμό επικοινωνιών που παραπέμφθηκαν σε εξειδικευμένη πληροφόρησή.
- Διάρκεια επικοινωνιών (ανά επικοινωνία)
- Διάρκεια αναμονής (ανά επικοινωνία)
- Κατανομή επικοινωνιών ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή
- Καταγραφή παραπόνων/παρατηρήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή

Γραπτά μηνύματα.

- Συνολικό αριθμό γραπτών μηνυμάτων.
- Συνολικό αριθμό εξυπηρετηθέντων μηνυμάτων.
- Συνολικό αριθμό μη εξυπηρετηθέντων μηνυμάτων.
- Συνολικό αριθμό μηνυμάτων που παραπέμφθηκαν σε εξειδικευμένη πληροφόρησή.
- Χρόνος εξυπηρέτησης (απάντησης ή διαβίβασης) μηνυμάτων. (ανά μήνυμα)

- Κατανομή γραπτών μηνυμάτων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή
- Καταγραφή παραπόνων/παρατηρήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή

Ο Φορέας θα μπορεί να ζητά από τον Ανάδοχο επιπρόσθετα στοιχεία αναφοράς, για την πληρέστερη παρακολούθηση της ποιότητας εξυπηρέτησης και τον έλεγχο της τήρησης δεικτών ποιότητας που έχουν τεθεί όσο και για τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.

Ο Φορέας δικαιούται να διενεργεί δειγματοληπτικούς ελέγχους και ο Ανάδοχος υποχρεούται να του διαθέτει όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τους ανωτέρω ελέγχους.

2.2.6 Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης *[για υπηρεσίες για τις οποίες η αναθέτουσα αρχή απαιτεί Ομάδα έργου/ Σχήμα Διοίκησης της σύμβασης]*

Διαθέτει κατάλληλη Ομάδα έργου με τεκμηριωμένη συναφή εμπειρία ως εξής:

- Υπεύθυνο Έργου (Project Manager/Supervisor) και ο Αναπληρωτής αυτού με εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών σε συναφή έργα.
- Δύο επικεφαλής της Ομάδας Έργου (Team Leaders), του διαγωνιζόμενου, με εμπειρία τουλάχιστον 3 ετών σε συναφή έργα
- Υπεύθυνο Εκπαίδευσης
- Υπεύθυνο Τεχνικό Μηχανογράφησης
- Τουλάχιστον 15 χειριστές , με εμπειρία τουλάχιστον 1 έτους σε συναφή έργα εκ των οποίων τουλάχιστον 4 χειριστές ανά βάρδια αποκλειστικής απασχόλησης .

Η ανωτέρω αναφερόμενη ομάδα έργου είναι η ελάχιστη απαιτούμενη και σε περίπτωση αύξησης του όγκου των επικοινωνιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει τους απαιτούμενους επιπλέον πόρους για την κάλυψη των αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής σύμφωνα με τα συμβατικά προβλεπόμενα.

Τεκμηρίωση σκοπιμότητας/υποδιαίρεσης ή μη της σύμβασης σε τμήματα

Το αντικείμενο της σύμβασης θα υλοποιηθεί από ενιαία ομάδα έργου η οποία θα εκπαιδευτεί στο συγκεκριμένο αντικείμενο και θα διαχειρίζεται το σύνολο των υπηρεσιών.

Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών : Στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου

Παραδοτέα-Διαδικασία Παραλαβής/Παρακολούθησης : Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην τεχνική περιγραφή του έργου (παρ 2.2.5)

Εκπαίδευση προσωπικού: Σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην τεχνική περιγραφή του έργου (παρ 2.2.1)

Προαιρέσεις Η αναθέτουσα αρχή (Α.Α) έως την λήξη της αρχικής σύμβασης διατηρεί μονομερώς δικαίωμα αύξησης του συμβατικού αντικειμένου ή/και χρονικής διάρκειας σύμφωνα με τα

προβλεπόμενα στο άρθρο 132 του ν. 4412/16 έως και 50% του αρχικού συμβατικού αντικειμένου ήτοι ποσού 60.000€ πλέον ΦΠΑ υπό τους ίδιους οικονομικούς και λοιπούς όρους της αρχικής σύμβασης.

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Χρηματοδότηση : ίδιοι πόροι]

Αξία σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ : 120.000€ μη συμπεριλαμβανομένων δικαιωμάτων προαίρεσης

Ανάλυση και Τεκμηρίωση προϋπολογισμού

Στόχος της αναθέτουσας αρχής είναι η κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών του Φορέα τουλάχιστον για τα επόμενα τρία χρόνια.

Λόγω της μεταβατικού σημείου που βρίσκεται το έργο του εθνικού κτηματολογίου (ολοκλήρωση κτηματογράφησης-σταδιακή μετάβαση επικράτειας σε καθεστώς λειτουργούντος κτηματολογίου) όπου πιθανώς κατά την εξέλιξη να διαμορφωθούν νέα δεδομένα επιλέχθηκε τμήμα του συνολικού προϋπολογισμού να είναι υπό μορφή δικαιώματος προαίρεσης ώστε ανάλογα με τις διαμορφούμενες ανάγκες του Φορέα να ενεργοποιηθεί ή όχι.

Ο προϋπολογισμός εκτιμήθηκε λαμβάνοντας υπόψη την τηλεφωνική εξυπηρέτηση που συνιστά την κύρια υπηρεσία και καθορίζει κατά 65% την μέση τιμή μονάδας των εργασιών ενώ η υλοποίηση των υπολοίπων υπηρεσιών είναι στην διακριτική ευχέρεια της Α.Α.

Η ποσότητα των τηλεφωνικών κλήσεων εκτιμάται βάσει των στοιχείων των τελευταίων ετών ότι θα κυμανθεί περί τις 50.000 κλήσεις ανά έτος ενώ ο μέσος χρόνος της τηλεφωνικής κλήσης βάσει στατιστικών στοιχείων των τελευταίων ετών εκτιμάται περί τα 2,5 λεπτά (2' & 30''). Επισημαίνεται ότι τα ανωτέρω αναφερόμενα στοιχεία (εκτιμώμενες ποσότητες, εκτιμώμενοι χρόνοι διεκπεραίωσης κ.λπ.) χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά στα πλαίσια εκτίμησης του αναγκαίου προϋπολογισμού και δεν δεσμεύουν καθ' οιονδήποτε τρόπο την Α.Α.

Βάσει των ανωτέρω στοιχείων μετά από υπολογισμούς για την εκτίμηση του κόστους και έρευνα αγοράς εκτιμήθηκε ότι για την κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών του Φορέα για τα επόμενα τρία χρόνια απαιτείται προϋπολογισμός ύψους 120.000€ πλέον ΦΠΑ.

Η τιμολόγηση των υπηρεσιών θα γίνεται με βάση το παραγωγικό λεπτό.

Συγκεκριμένα, το μέγιστο κόστος ορίζεται σε 0,60 ευρώ ανά λεπτό απασχόλησης του εκπροσώπου εξυπηρέτησης, σύμφωνα με τη διεθνή ποιοτική αξιολόγηση NPS – CSAT.

Ανώτατη αποδεκτή τιμή μονάδος ανά λεπτό απασχόλησης εκπροσώπου εξυπηρέτησης για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες ορίζεται στα 0,60 ευρώ.

Επιπροσθέτως για τις υπηρεσίες Live chat και Γραπτή Επικοινωνία ορίζεται ανώτατη αμοιβή τα 2,40€ ανά επικοινωνία ανεξαρτήτως διάρκειας επικοινωνίας.

Η τιμή μονάδας που θα δοθεί κατά την οικονομική προσφορά αφορούν την ολοκληρωμένη παροχή της υπηρεσίας και περιλαμβάνουν και την υλοποίηση της ενσωμάτωσης/διασύνδεσης στο Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub) που υλοποιείται στον Φορέα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΕΕΣ –ΤΕΥΔ (Προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή)- [ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ]

[Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ «www.promitheus.gov.gr». Το περιεχόμενο του αρχείου, είτε ενσωματώνεται στο κείμενο της διακήρυξης, είτε, ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντηση τους].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς**Πίνακας συμμόρφωσης τεχνικής προσφοράς**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Στη Στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Στη στήλη «ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο και απαιτεί συμμόρφωση, θεωρούμενα ως απαραίτατοι όροι σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίτατους όρους απορρίπτονται ως μη αποδεκτές.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ» σημειώνεται η απάντηση του υποψηφίου Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ/ΥΠΕΡ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται, δεν πληρούται ή υπερκαλύπτεται από την προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη εκπλήρωσης της προδιαγραφής και η Επιτροπή αξιολόγησης έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της απαίτησης.

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα γίνεται σαφής αναφορά σε συνημμένα έντυπα ή/και τεχνικά φυλλάδια, εφόσον αυτά προκύπτουν ως τεκμηριωτικά στοιχεία της απαντήσεως. Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η κατά το δυνατόν πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνική Προσφορά, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λ.π.). Αντίστοιχα, στο τεχνικό φυλλάδιο ή αναφορά πρέπει να υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία προδιαγραφών και να σημειωθεί η συγκεκριμένη γραμμή του πίνακα συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των Πινάκων Συμμόρφωσης και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται. Η Επιτροπή Αξιολόγησης θα αξιολογήσει κατά την κρίση της τα παρεχόμενα από τους υποψηφίους στοιχεία κατά τη διαδικασία τεχνικής αξιολόγησης της προσφερόμενης λύσης. Στην περίπτωση που δεν έχει απαντηθεί υποχρεωτικός ή επιθυμητός όρος των πινάκων τότε η απάντηση θεωρείται αρνητική.

| ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ | | | | |
|--|---|-------------------|--------------------|-----------|
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ | | | | |
| ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ | | | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ | |
| A/A | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ | ΥΠΟΧΡ/ΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
| 1 | Αναλυτική Τεχνική περιγραφή. Αναλυτική Τεχνική Περιγραφή, για την υλοποίηση του έργου ανά ζητούμενη υπηρεσία η οποία περιλαμβάνει πρόγραμμα και διάγραμμα εκτέλεσης των απαιτούμενων εργασιών. Στο διάγραμμα ροής εργασιών θα πρέπει να περιλαμβάνεται και ο τρόπος αντιμετώπισης ερωτημάτων, για τα οποία εξαιτίας της ιδιομορφίας τους, δεν έχουν προκαθοριστεί απαντήσεις. | NAI | | |
| 2 | Εγκαταστάσεις-εξοπλισμός | | | |
| 2.1 | Τόπος παροχής υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες παρέχονται στις εγκαταστάσεις του υποψηφίου Αναδόχου. | NAI | | |
| 2.2 | Εξοπλισμός. Διατίθεται ο απαιτούμενος εξοπλισμός για την διαχείριση των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, live chat, και γραπτών μηνυμάτων. | NAI | | |
| 2.3 | Ενσωμάτωση/Διασύνδεση με το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας.(CommunicationHub). Προβλέπεται η Ενσωμάτωση/Διασύνδεση με το Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub) που υλοποιείται στον Φορέα. | NAI | | |
| 3 | Προσωπικό-Ομάδα έργου | | | |
| 3.1 | Ομάδα έργου. Διατίθεται η προβλεπόμενη στην προκήρυξη Ομάδα έργου. <ul style="list-style-type: none"> • Υπεύθυνο Έργου (Project Manager/ Supervisor) και ο Αναπληρωτής αυτού με εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών σε συναφή έργα. • Δύο επικεφαλής της Ομάδας Έργου (Team Leaders), του διαγωνιζόμενου, με εμπειρία τουλάχιστον 3 ετών σε συναφή έργα • Υπεύθυνο Εκπαίδευσης • Υπεύθυνο Τεχνικό Μηχανογράφησης • Τουλάχιστον 15 χειριστές , με εμπειρία τουλάχιστον 1 έτους σε συναφή έργα εκ των οποίων τουλάχιστον 4 χειριστές ανά | NAI | | |

| | | | | |
|----------|--|-----|--|--|
| | βάρδια αποκλειστικής απασχόλησης . | | | |
| 3.2 | Ενίσχυση ομάδας έργου. Ο Ανάδοχος προβλέπει, στην περίπτωση αύξησης του όγκου των επικοινωνιών, την διάθεση επιπλέον πόρων για την κάλυψη των αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής σύμφωνα με τα συμβατικά προβλεπόμενα. | | | |
| 3.3 | Εκπαίδευση Χειριστών. Περιγράφεται ο τρόπος επιλογής και αξιολόγησης των χειριστών , καθώς και το πρόγραμμα και η διάρκεια της εκπαίδευσής τους. | NAI | | |
| 3.4 | Αξιολόγηση προσωπικού. Προβλέπεται εντός μηνός από την πρώτη εντολή εργασιών η ολοκλήρωση της εκπαίδευσης του προσωπικού ώστε να διενεργηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή (Α.Α.) η περιγραφόμενη στην προκήρυξη αξιολόγηση του προσωπικού. | NAI | | |
| 4 | Ενιαία Βάση Γνώσης | | | |
| 4.1 | Ενιαία Βάση Γνώσης. Ο Ανάδοχος εφαρμόζει σε συνεργασία με την Α.Α. Ενιαία Βάση Γνώσης. | NAI | | |
| 4.2 | Θεματικές Κατηγορίες. Η Ενιαία Βάση Γνώσης περιλαμβάνει Θεματικές Κατηγορίες στην σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην προκήρυξη. | NAI | | |
| 4.3 | Αναζήτηση πληροφορίας/Text search. Παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης της πληροφορίας με λέξεις κλειδιά (text search) στη Γνωσιακή Βάση ή σε πληροφοριακά συστήματα του Φορέα | NAI | | |
| 4.4 | Διαχείριση Περιεχομένου /Content Management: Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος της διαχείρισης περιεχομένου της Ενιαίας Βάσης Γνώσης (content management) σε συνεργασία με την Α. Α. | NAI | | |
| 4.5 | FAQs. Ο Ανάδοχος καταρτίζει σενάρια επικοινωνίας με Συχνές Ερωτήσεις – Απαντήσεις (FAQs) . | NAI | | |
| 4.6 | Οδηγός για Χειριστές. Εκπονούνται Οδηγοί για Χειριστές για κάθε υπηρεσία | NAI | | |
| 5 | Παροχή Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών-Γενικά. | | | |
| 5.1 | Ώρες εξυπηρέτησης: Καθημερινά από τις 08.00π.μ. έως τις 21.00 Σαββατοκύριακο 08:00-15:00 (εξαιρούνται οι επίσημες | NAI | | |

| | | | | |
|----------|---|-----|--|--|
| | αργίες). | | | |
| 5.2 | Περίοδοι Αιχμής. Επιχειρησιακή ετοιμότητα Αναδόχου ώστε τις περιόδους αιχμής εντός μίας εβδομάδας να διαθέτει τους απαιτούμενους πόρους για την κάλυψη των αναγκών της Α. Α. | NAI | | |
| 5.3 | Γλώσσα Εξυπηρέτησης. Ελληνική και Αγγλική. Κατά τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών προβλέπεται να υπάρχει τουλάχιστον ένας χειριστής (ή όσοι απαιτούνται από τις πραγματικές συνθήκες) που να μπορεί να εξυπηρετήσει και στην Αγγλικά. | NAI | | |
| 5.4 | Κωδικοποίηση/ticketing: Κάθε τύπου επικοινωνία λαμβάνει κωδικό αιτήματος (ticketing) από το σύστημα που θα ορίσει ο Φορέας και παρακολουθείται έως την τελική διεκπεραίωσή της από τον Υπεύθυνο Έργου. | NAI | | |
| 5.5 | Καταγραφή στοιχείων: Καταγράφονται, εφόσον απαιτηθεί από την Α.Α, τα στοιχεία του επικοινωνούντος (ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας κ.α.) . | NAI | | |
| 5.6 | Προστασία Προσωπικών Δεδομένων. Τηρούνται οι υποχρεώσεις συμμόρφωσης της Α.Α. βάσει του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679. | NAI | | |
| 5.7 | Εκτροπή στο Τ.Υ.Χ.Ε.Π. Μόνο ιδιαίτερα σύνθετες περιπτώσεις, οι οποίες αντικειμενικά δεν είναι δυνατόν να εξυπηρετηθούν από τους χειριστές, παραπέμπονται στο τμήμα υποστήριξης χρηστών & εξυπηρέτησης πολιτών (Τ.Υ.Χ.Ε.Π.) της Α.Α. ή κατά περίπτωση και σε άλλους προορισμούς εξυπηρέτησης, που θα ορίσει η Α.Α. (μέσω εκτροπής κλήσης, υποβολής ερωτήματος μέσω e-mail κλπ). | NAI | | |
| 6 | Εξυπηρέτηση των Εισερχομένων Κλήσεων (Ενιαίο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης) | | | |
| 6.1 | Χρόνος αναμονής εισερχόμενων κλήσεων. Μέγιστο 60΄΄. | NAI | | |
| 6.2 | Ηχογραφημένα Μηνύματα. Προβλέπεται η χρήση ηχητικού μηνύματος κατά την διάρκεια του χρόνου αναμονής , το οποίο μπορεί να αλλάζει κατόπιν εντολής της Α.Α. | NAI | | |
| 6.3 | Εκτροπή κλήσεων στο Τ.Υ.Χ.Ε.Π. Προβλέπεται η δυνατότητα εκτροπής των εισερχομένων κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο του Τ.Υ.Χ.Ε.Π. ή σε άλλους προορισμούς που θα ορίσει η Α.Α. | NAI | | |

| | | | | |
|-----|---|-----|--|--|
| 7 | Παροχή πληροφοριών μέσω live chat | | | |
| 7.1 | Χρόνος αναμονής για πρώτη ανταπόκριση στην επικοινωνία. Μέγιστο 60'' | NAI | | |
| 7.2 | Παραπομπή στο Τ.Υ.Χ.Ε.Π. Σε ιδιαίτερα σύνθετες περιπτώσεις, που δεν μπορούν να διαχειριστούν από τον χειριστή, ο πολίτης/χρήστης το ερώτημα παραπέμπεται στο Τ.Υ.Χ.Ε.Π. ή κατά περίπτωση και σε άλλους προορισμούς εξυπηρέτησης, που θα ορίσει η Α.Α. | NAI | | |
| 8 | Εξυπηρέτηση Γραπτών μηνυμάτων | | | |
| 8.1 | Ταχύτητα εξυπηρέτησης. Προβλέπεται η εξυπηρέτηση (απάντηση ή διαβίβαση) του 95% των γραπτών μηνυμάτων εντός της ημέρας, εξαιρουμένων των περιόδων αιχμής, όπου το ανωτέρω ποσοστό προβλέπεται να επιτευχθεί εντός 24 ωρών. Εξαιρούνται τα γραπτά μηνύματα, που ελήφθησαν τις τελευταίες τρεις ώρες λειτουργίας, τα οποία μπορούν να εξυπηρετηθούν την επόμενη ημέρα. | NAI | | |
| 8.2 | Διαβίβαση στο Τ.Υ.Χ.Ε.Π. Προβλέπεται η δυνατότητα διαβίβασης εισερχομένων γραπτών μηνυμάτων προς το προς το Τ.Υ.Χ.Ε.Π. ή σε άλλους παραλήπτες που θα ορίσει η Α.Α. για την παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών | NAI | | |
| 9 | Στατιστικά-Αναφορές | | | |
| 9.1 | Χρονική βάση. Ο ανάδοχος τηρεί αναλυτικά σε ωριαία, ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία ετήσια βάση, στατιστικά στοιχεία. | NAI | | |
| 9.2 | Υποβολή μηνιαίων αναφορών: Ο Ανάδοχος υποβάλει εντός των πρώτων δέκα ημερών του επομένου μήνα μηνιαίες αναφορές που περιέχουν κατά ώρα, ημέρα, εβδομάδα και μήνα αναλυτικά στοιχεία για την πιστοποίηση των παρασχεθεισών υπηρεσιών που πραγματοποίησε τον προηγούμενο μήνα. | NAI | | |
| 9.3 | Τηλεφωνική εξυπηρέτηση. <ul style="list-style-type: none"> • Συνολικό αριθμό εισερχομένων κλήσεων • Συνολικό αριθμό εξυπηρετηθεισών κλήσεων • Συνολικό αριθμό εγκαταλειφθεισών κλήσεων • Συνολικό αριθμό κλήσεων που εκτράπηκαν • Διάρκεια ομιλίας εισερχομένων | NAI | | |

| | | | | |
|-----|--|-----|--|--|
| | <p>κλήσεων (ανά κλήση)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διάρκεια αναμονής κλήσεων (ανά κλήση) • Κατανομή εισερχομένων κλήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή • Καταγραφή παραπόνων/παρατηρήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή | | | |
| 9.4 | <p>Live chat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συνολικό αριθμό επικοινωνιών. • Συνολικό αριθμό εξυπηρετηθεισών επικοινωνιών • Συνολικό αριθμό μη εξυπηρετηθεισών επικοινωνιών • Συνολικό αριθμό επικοινωνιών που παραπέμφθηκαν σε εξειδικευμένη πληροφόρησή. • Διάρκεια επικοινωνιών (ανά επικοινωνία) • Διάρκεια αναμονής (ανά επικοινωνία) • Κατανομή επικοινωνιών ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή • Καταγραφή παραπόνων/παρατηρήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή | NAI | | |
| 9.5 | <p>Γραπτά μηνύματα.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συνολικό αριθμό γραπτών μηνυμάτων. • Συνολικό αριθμό εξυπηρετηθέντων μηνυμάτων. • Συνολικό αριθμό μη εξυπηρετηθέντων μηνυμάτων. • Συνολικό αριθμό μηνυμάτων που παραπέμφθηκαν σε εξειδικευμένη πληροφόρησή. • Χρόνος εξυπηρέτησης (απάντησης ή διαβίβασης) μηνυμάτων. (ανά μήνυμα) • Κατανομή γραπτών μηνυμάτων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή • Καταγραφή παραπόνων/παρατηρήσεων ανά θεματική ενότητα της Ενιαίας Βάσης Γνώσης και ανά γεωγραφική περιοχή | NAI | | |

| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2 | | | | | | |
|---|--|--|-------------------------|---|---|---------------------------|
| ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ | | | | | | |
| ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑ : Αναγράφονται τα στοιχεία του προσφέροντα | | | | | | |
| A/A | | Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός ατόμων (Ομάδας Εργου) | Ονοματεπώνυμο στελέχους | Θέση-Αρμοδιότητες / Αντικείμενο εργασίας στην Ομάδα Εργου | Επαγγελματική εμπειρία σε συναφείς υπηρεσίες προς το αντικείμενο του παρόντος έργου (έτη) | Παρατηρήσεις / Παραπομπές |
| Χειριστές | | (15) | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| Υπευθύνου του έργου (project manager) | | (2) | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| Επικεφαλής του έργου (team leader) | | (2) | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| Υπευθύνος εκπαίδευσης του έργου | | (1) | | | | |
| 1 | | | | | | |
| Υπευθύνος /τεχνικός μηχανογράφησης του έργου | | (1) | | | | |
| 1 | | | | | | |
| | | | | | (Τόπος – Ημερομηνία) | |
| | | | | | Σφραγίδα – Υπογραφή | |
| | | | | | Νομίμου Εκπροσώπου | |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2
ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

| A/A | ΥΠΗΡΕΣΙΑ | ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ | ΑΝΩΤΑΤΗ ΑΠΟΔΕΚΤΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΑΝΑ ΛΕΠΤΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ | ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ | ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗ ΤΙΜΗ |
|-----------------------------|--------------------------|-------------|---|------------------------|------------------|
| 1 | Τηλεφωνική κλήση (Τ.Κ.) | <u>65%</u> | <u>0,60 €</u> | | |
| 2 | Live chat (L.C) | <u>10%</u> | <u>0,60 €</u> | | |
| 3 | Γραπτή επικοινωνία (Γ.Ε) | <u>25%</u> | <u>0,60 €</u> | | |
| ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ | | | | | |
| ΦΠΑ | | | | | |
| ΜΕΣΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΜΕ ΦΠΑ | | | | | |

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

- Σαν μέση τιμή μονάδας ορίζεται η τιμή που προκύπτει από τον παρακάτω τύπο:

$$M.T.M.=(0,65*T.M. T.K.)+(0,10*T.M. L.C.)+(0,25*T.M. Γ.Ε.)$$
- για τις υπηρεσίες Live chat και Γραπτά Μηνύματα ορίζεται ανώτατη αμοιβή τα 2,40€ ανά επικοινωνία ανεξαρτήτως διάρκειας επικοινωνίας.
- Απορρίπτεται ως μη αποδεκτή οικονομική προσφορά που η τιμή μονάδας κάποιας υπηρεσίας υπερβαίνει την ανώτατη αποδεκτή τιμή.
- Η πλέον συμφέρουσα οικονομική προσφορά βάση τιμής είναι αυτή με τη χαμηλότερη μέση τιμή μονάδας .

- Οι ανωτέρω συντελεστές είναι ενδεικτικοί και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την αξιολόγηση των προσφορών.

Ανάλογα με τις πραγματικές ανάγκες της Α.Α. είναι στην διακριτική ευχέρεια της αρμόδιας Υπηρεσίας ήτοι της Δ/σης Προϊόντων & Υπηρεσιών του Φορέα να αναδιαμορφώνει την κατανομή των ποσοτήτων των παρεχόμενων υπηρεσιών χωρίς να απαιτείται η συναίνεση του Αναδόχου και χωρίς μεταβολή των όρων της σύμβασης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών (Προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή)

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Εκδότης.....

Ημερομηνία/ έκδοσης.....

Τόπος έκδοσης

Προς την:

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Λεωφ. Μεσογείων 288

155 62 Χολαργός

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ
ΓΙΑ ΠΟΣΟ.....ΕΥΡΩ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης

.....

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα¹).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)².....

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ³.

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 ευρώ.....⁴ υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) β)

(πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)⁵

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

1 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

2 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

3 Το ύψος της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής καθορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης σε συγκεκριμένο χρηματικό ποσό και δε μπορεί να υπερβαίνει το 2% της προεκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Αναγράφεται ολογράφως και σε παρένθεση αριθμητικώς. Στο ποσό δεν υπολογίζεται ο ΦΠΑ (άρθρο 72 ν.4412/2016).

4.ο.π. υποσ.3.

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών) Διακήρυξη / Πρόσκληση / Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος⁶ της/του (Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος φορέα), για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: “(τίτλος σύμβασης)” / για το / α τμήμα/ τα⁷

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στη ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ’ όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την⁸

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα 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 / Πρόσκλησης/ Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της⁹.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε¹⁰.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

5 Συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας.

6 Συνοπτική περιγραφή των προς προμήθεια αγαθών / υπηρεσιών.

7 Εφόσον η εγγυητική επιστολή αφορά σε προσφορά τμήματος/τμημάτων της Διακήρυξης/Πρόσκλησης/Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα έγγραφα της σύμβασης, συμπληρώνεται ο αύξων αριθμός του/ων τμήματος/τμημάτων για το /α οποίο /α υποβάλλεται προσφορά.

8 ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ: Ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες του χρόνου ισχύος της προσφοράς, όπως αυτός ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης (άρθρο 72 παρ.1περ. α, εδαφ. δ’ του ν.4412/2016).

9 Άρθρο 72 παρ.1περ. α, εδαφ. ε’ του ν.4412/2016.

10.Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ’αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Εκδότης.....

Ημερομηνία/έκδοσης.....

Τόπος έκδοσης

Προς την:

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Λεωφ. Μεσογείων 288

155 62 Χολαργός

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ.....**ΓΙΑ ΠΟΣΟ.....ΕΥΡΩ**

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα1)..... (Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)2.....

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ³.

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 ευρώ.....⁴

υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

(συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ του εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

1 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

2 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

3 Ολογράφως και σε παρένθεση αριθμητικώς. Στο ποσό δεν υπολογίζεται ο ΦΠΑ.

για την καλή εκτέλεση του/ων τμήματος/των^{5/} της σύμβασης “(τίτλος σύμβασης)”, σύμφωνα με την (αριθμό/καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών) Διακήρυξη / Πρόσκληση / Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος⁶ της/του (Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος φορέα).

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης⁷) ή μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα 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 των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε⁸.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

5. Εφόσον αφορά ανάθεση σε τμήματα συμπληρώνεται ο α/α του/ων τμήματος/των για τα οποία υπογράφεται η σχετική σύμβαση.

6. Συνοπτική περιγραφή των προς προμήθεια αγαθών / υπηρεσιών

7. Σύμφωνα με το άρθρο 72 του ν. 4412/2016 και του άρθρου 26 του ΕΚΠΟΤΑ, ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, κατά τον χρόνο που με βάση τη σύμβαση ο αγοραστής υποχρεούται να παραλάβει τα υλικά πλέον δύο (2) μήνες ή μεγαλύτερος εφόσον αυτό ορίζεται από τη διακήρυξη.

8. Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ' αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Σχέδιο Σύμβασης

Στο Χολαργό, σήμερα την 2024 **μεταξύ:**

Αφενός του Ν.Π.Δ.Δ με την επωνυμία «**Ελληνικό Κτηματολόγιο** » (ΑΦΜ 997003848 / ΔΟΥ Χολαργού) που εδρεύει στο Χολαργό Αττικής Τ.Κ. 15562, Λ. Μεσογείων 288, που θα αποκαλείται χάριν συντομίας ο **φορέας** , όπως νόμιμα εκπροσωπείται από αυτής, κ,

της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «.....», που εδρεύει στην, (ΑΦΜ: / ΔΟΥ : Δ'), αναφερόμενη στο εξής "**ο Ανάδοχος**" η οποία εκπροσωπείται νόμιμα από τον κο συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

Ο Φορέας μετά την υπ' αριθμ. ... Απόφαση Έγκρισης Δέσμευσης/Δαπάνης , προκήρυξε ανοιχτό διεθνή διαγωνισμό για την ανάθεση της σύμβασης «Παροχή Υπηρεσιών λειτουργίας Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών για το Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ».

Από την αναφερόμενη διαδικασία και με την μεαπόφαση του Αρμοδίου Οργάνου του φορέα ανακηρύχθηκε ανάδοχος η δεύτερη των εδώ συμβαλλομένων.

Με την παρούσα σύμβαση ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση, να εκπληρώσει τα αναφερόμενα στην δεσμευτική προσφορά του καθώς και στα τεύχη του διαγωνισμού, τα οποία και αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της παρούσας, σύμφωνα με τους κάτωθι ειδικότερους όρους :

ΑΡΘΡΟ 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης όπως αναλυτικά περιγράφεται στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης είναι:

Η παροχή υπηρεσιών λειτουργίας **Κέντρου Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πολιτών**, από Ανάδοχο εταιρεία, η οποία θα διαθέτει σύγχρονο τηλεπικοινωνιακό κέντρο, το απαραίτητο στελεχιακό δυναμικό με εμπειρία και κατάλληλη εκπαίδευση και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή που θα διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών, σύμφωνα με τις ορισθείσες τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις του Φορέα.

Συγκεκριμένα, το ενιαίο αυτό Κέντρο θα εξυπηρετεί τα ακόλουθα:

Α. Τηλεφωνικές κλήσεις.

Β. Live chat (ζωντανή συνομιλία κειμένου)

Γ. Γραπτή επικοινωνία μέσω:

- Μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Φόρμας Επικοινωνίας στη σχετική ιστοσελίδα

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης πολιτών είναι στην διακριτική ευχέρεια του Φορέα να ενσωματωθεί/διασυνδεθεί εξ' αρχής ή μελλοντικά στο Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub) που υλοποιείται στην Φορέα. Ο ανάδοχος θα χρησιμοποιήσει συσκευές που θα παρέχει ο Φορέας. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τη διασύνδεση των συσκευών που θα βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του με το τηλεφωνικό κέντρο του Φορέα, μέσω VPN που θα παρέχει ο Φορέας. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνο το ticketing σύστημα που θα υποδείξει ο Φορέας.

ΑΡΘΡΟ 2: ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η παροχή των υπηρεσιών αρχίζει ένα μήνα μετά την αποστολή έγγραφης εντολής από τον Φορέα υπό την προϋπόθεση της επιτυχούς ολοκλήρωσης του ελέγχου επάρκειας του προσωπικού του Αναδόχου (Παράρτημα Ι παρ.2.2.1).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται στα τρία έτη από την υπογραφή της ή μέχρι την εξάντληση του προϋπολογισμού της σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 3: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Οι τιμές μονάδας ανά λεπτό απασχόλησης εκπροσώπου επικοινωνίας, ανέρχονται σε:

- Τηλεφωνική κλήση (Τ.Κ.)€ πλέον ΦΠΑ
- Live chat (L.C.)€ πλέον ΦΠΑ
- Γραπτή επικοινωνία (Γ.Ε)€ πλέον ΦΠΑ

Για τις υπηρεσίες Live chat και Γραπτή Επικοινωνία η ανώτατη αμοιβή ανέρχεται στα 2,40€ ανά επικοινωνία ανεξαρτήτως διάρκειας επικοινωνίας.

Το συνολικό (συμβατικό τίμημα) ανέρχεται στο ποσό των 120.000€, πλέον Φ.Π.Α 24%,

Το δικαίωμα προαίρεσης ορίζεται στο ποσό των 60.000€ ευρώ πλέον Φ.Π.Α.24%.

ΑΡΘΡΟ 4: ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

4.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται για το 100% των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί μετά την οριστική παραλαβή τμηματικά ανά μήνα.

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

- 1) Τιμολόγιο του Αναδόχου.
- 3) Πιστοποιητικό Φορολογικής Ενημερότητας.
- 4) Πιστοποιητικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας.

Πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών οι αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο για την πληρωμή μπορούν να ζητήσουν και οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό.

Η εξόφληση του κάθε παραστατικού θα πραγματοποιείται σε διάστημα 60 ημερών από την παραλαβή του.

4.2. 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 υλικού στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

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

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

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

ΑΡΘΡΟ 5: ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Για την καλή εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος κατέθεσε στο Φορέα τη με αριθμό Εγγυητική επιστολή Καλής Εκτέλεσης της Τράπεζας ποσού τωνΕυρώ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει στην περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

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

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ του φορέα, σε περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης.

Οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης επιστρέφονται στο σύνολό τους μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή της εγγύησης καλής εκτέλεσης γίνεται μετά την αντιμετώπιση, κατά τα προβλεπόμενα, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Αν η υπηρεσία είναι διαιρετή και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με την σύμβαση, τμηματικά, η εγγύηση καλής εκτέλεσης αποδεσμεύονται σταδιακά, κατά το ποσό που αναλογεί στην αξία του μέρους του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για την 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 την αντιμετώπιση, κατά τα προβλεπόμενα, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

ΑΡΘΡΟ 6: ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

Θα πρέπει να αναφερθούν οι υπεργολάβοι που θα δηλώσει κατά την προσφορά του ο Ανάδοχος

ΑΡΘΡΟ 7 : ΕΚΧΩΡΗΣΗ –ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

1. Απαγορεύεται στον Ανάδοχο να εκχωρήσει σε τρίτον το σύνολο ή μέρος της υπηρεσίας. Σε περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης του συμβατικού αντικειμένου ή σε περίπτωση άλλης αντικειμενικής αδυναμίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν επιτρέπει τη συνέχιση της παροχής, μπορεί να εκχωρηθεί μετά από προηγούμενη έγγραφη έγκριση του Φορέα.
2. Η εκχώρηση ή υποκατάσταση επιτρέπεται μόνον αν ο εκδοχέας ή υποκατάστατος διαθέτει τουλάχιστον αντίστοιχα προσόντα με τον ανάδοχο.

ΑΡΘΡΟ 8: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Ο Ανάδοχος ευθύνεται έναντι του Φορέα για την καλή και άρτια εκτέλεση της σύμβασης σύμφωνα με τους όρους αυτής όπως αναλυτικά περιγράφονται στα διακήρυξη. Κατά την εκτέλεση δημοσίων συμβάσεων εφαρμόζονται: α) οι διατάξεις του ν. 4412/2016, β) οι όροι της σύμβασης και γ) συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.
2. Ο Ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν.4412/2016.
3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει υπόψη του τις παρατηρήσεις του Φορέα και να επανορθώνει τα ελαττώματα ή τις παραλείψεις του κατά την διάρκεια εκτέλεσης της υπηρεσίας. Επίσης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαθιστά άμεσα το προσωπικό που θα του υποδειχθεί, αιτιολογημένα, από τον Φορέα.
4. Σε περίπτωση άρνησης του Αναδόχου να συμμορφωθεί προς τις υποδείξεις του Φορέα ή να επανορθώσει τα διαπιστωθέντα ελαττώματα ή παραλείψεις, ο Φορέας μπορεί ο ίδιος να

- πραγματοποιήσει αυτές. Η δαπάνη βαρύνει τον Ανάδοχο και αφαιρείται από το συμβατικό τίμημα. Ο Φορέας διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.
5. Εάν παρίσταται ανάγκη μεταβολής της παρεχόμενης υπηρεσίας, ο Φορέας μπορεί να ζητά και τη γνώμη του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος εκφράζει, εγγράφως, την άποψή του και πρέπει να αποδείξει ότι η μεταβολή δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα (παράλειψη ή ελάττωμα). Σε κάθε περίπτωση υποχρεούται να κάνει τις μεταβολές ή τροποποιήσεις που ζητούνται από τον Φορέα. Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται τυχόν επί πλέον αμοιβής εάν οι μεταβολές οφείλονται σε δική του υπαιτιότητα.
 6. Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την απαρέγκλιτη τήρηση των διατάξεων της εργατικής νομοθεσίας, δηλαδή καταβολή των νόμιμων αποδοχών, οι οποίες σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι κατώτερες των προβλεπομένων από την οικεία (κλαδική) Σ.Σ.Ε., την τήρηση του νόμιμου ωραρίου, την ασφαλιστική κάλυψη,
 7. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της Σύμβασης.. Ο Ανάδοχος ευθύνεται για τη συμπεριφορά και τη συμμόρφωση όλου του προσωπικού του προς τις οδηγίες και τις έγγραφες εντολές του Φορέα καθ' όλο το διάστημα ισχύος της Σύμβασης.
 8. Τον ανάδοχο βαρύνουν, επίσης, φόροι, τέλη, κρατήσεις και οποιεσδήποτε άλλες νόμιμες επιβαρύνσεις, όπως ισχύουν κατά το χρόνο που δημιουργείται η υποχρέωση καταβολής τους.

ΑΡΘΡΟ 9: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

9.1. Παρακολούθηση της σύμβασης παροχής υπηρεσίας

1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την από την Διεύθυνση Προϊόντων και Υπηρεσιών (Δ.Π.Υ.) του Ν.Π.Δ.Δ. ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, 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.
2. Για την εκτέλεσή της και τη συνεχή παρακολούθηση σε ημερήσια βάση, ορίζεται για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτης ο
3. Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Ο επόπτης βρίσκεται σε συνεχή επαφή με τον ανάδοχο, προσκαλεί αυτόν σε συσκέψεις, απευθύνεται εγγράφως προς αυτόν, δίνει συγκεκριμένες οδηγίες, διευκρινήσεις και κατευθύνσεις και γενικά ζητά

οποιαδήποτε πληροφορία ή στοιχεία για την υλοποίηση του συμβατικού αντικειμένου. Ο επόπτης ενημερώνει τα αρμόδια όργανα του Φορέα και γενικώς ενεργεί σύμφωνα με τις καθοριζόμενες διαδικασίες αυτής. Μπορεί δε να τηρεί Έντυπο Παρακολούθησης στο οποίο καταγράφει τις σχετικές ενέργειες παρακολούθησης. Με εισήγηση του επόπτη η ανωτέρω υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

5. Η Αρμόδια Υπηρεσία δικαιούται να επισκέπτεται καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και γενικώς των όρων της σύμβασης

9.2. Ποινικές ρήτρες

1. Σε περίπτωση πλημμελούς εκτέλεσης από τον ανάδοχο των όρων της σύμβασης όπως αυτοί περιγράφονται στα συμβατικά τεύχη επιβάλλονται ποινικές ρήτρες για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων:

Η πλημμελής εκτέλεση μπορεί να αφορά (ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά):

- 1.1 Την με υπαιτιότητα του αναδόχου καθυστέρηση έναρξης των εργασιών μίας υπηρεσίας περιλαμβανομένης και της περίπτωσης μη έναρξης των εργασιών λόγω διαπίστωσης κατά την αξιολόγηση μη επαρκούς εκπαίδευσης του προσωπικού (Παραρτημα Ι παρ. 2.2.1).
- 1.2 Την με υπαιτιότητα του αναδόχου καθυστέρηση ενσωμάτωσης/διασύνδεσης στο Πολυκαναλικό Κέντρο Επικοινωνίας, (CommunicationHub). (Παραρτημα Ι παρ. 2.1).
- 1.3 Ανεπαρκή εξυπηρέτηση πολιτών που τεκμηριώνεται με έγγραφες ή προφορικές καταγγελίες στην Α.Α. μία συγκεκριμένη περίοδο (πχ εβδομάδα)
- 1.4 Μη συμμόρφωση στα προβλεπόμενα στα συμβατικά τεύχη χρονικά περιθώρια ανταπόκρισης .

2. Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

Για τις περιπτώσεις 1.1, 1.2, & 1.3 Για κάθε ημέρα πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης επιβάλλεται ποινική ρήτρα 0,5% επι της συνολικής συμβατικής αξίας.

Για την περίπτωση 1.4.: Σε περίπτωση που το ποσοστό απαντημένων κλήσεων εντός 60" (SL) κυμαίνεται κάτω του 70% (60% σε περιόδους αιχμής) έως και 50%, των επικοινωνιών live chat κυμαίνεται κάτω του 75% (65% σε περιόδους αιχμής) έως και 50%, και το ποσοστό των απαντημένων γραπτών επικοινωνιών την εντός της ημέρας κυμαίνεται κάτω του 75% έως και 50% ο Φορέας επιβάλλεται ποινική ρήτρα ίση με 0,5% της μηνιαίας αμοιβής της συγκεκριμένης υπηρεσίας για κάθε μονάδα απόκλισης του ως άνω αναφερόμενου ποσοστού. Τέλος σε περίπτωση που το ποσοστό απαντημένων κλήσεων και επικοινωνιών live chat εντός 60" (SL) είναι κάτω του 50% και το ποσοστό των απαντημένων γραπτών επικοινωνιών εντός της ημέρας είναι κάτω του 50% επιβάλλεται

επιπρόσθετη ποινική ρήτρα ίση με 1% της μηνιαίας αμοιβής της συγκεκριμένης υπηρεσίας για κάθε μονάδα απόκλισης του ως άνω αναφερόμενου ποσοστού.

Η Α.Α. έχει την δυνατότητα, πριν την επιβολή της συγκεκριμένης ρήτρας (1.4), στην περίπτωση που διαπιστώσει ότι οι αποκλίσεις αφορούν περιστασιακές περιπτώσεις, μικρής κλίμακας και όχι συστηματικές αποκλίσεις στην μηνιαία παροχή των υπηρεσιών, να καλεί τον Ανάδοχο να αιτιολογήσει τις συγκεκριμένες αποκλίσεις και εν τέλει να μην επιβάλλει ρήτρες εφόσον προκύπτει ότι η απόκλιση δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Αναδόχου

Το σύνολο των ποινικών ρητρών δεν μπορεί να υπερβαίνει το δέκα τοις εκατό (10%) της αξίας της σύμβασης.

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

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

9.3. Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

1. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 11 περ. δ' του άρθρου 221του ν. 4412/2016.

2. Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος. 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.

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.

4. Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η

επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

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

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. Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.».

9.4. Απόρριψη παραδοτέου – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, 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 πάροχος των υπηρεσιών θεωρείται ως εκπρόθεσμος και υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 9.2, 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.

ΑΡΘΡΟ 10 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέστηκε όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις:

- α) Οι υπηρεσίες αυτές παρασχέθηκαν στο σύνολο τους ή σε περίπτωση διαιρετής υπηρεσίας, το αντικείμενο που παραδόθηκε υπολείπεται του συμβατικού, κατά μέρος που κρίνεται ως ασήμαντο από το αρμόδιο όργανο και έχει ολοκληρωθεί η διάρκεια της σύμβασης όπως έχει τεθεί στην διακήρυξη.
- β) Παραλήφθηκαν οριστικά ποσοτικά και ποιοτικά τα υλικά ή οι υπηρεσίες που παραδόθηκαν.
- γ) Έγινε η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος, αφού προηγουμένως επιβλήθηκαν κυρώσεις ή εκπτώσεις
- δ) Εκπληρώθηκαν και οι λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμεύθηκαν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα από τη σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 11: ΑΝΑΣΤΟΛΗ

Ο φορέας διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει, εφόσον συντρέχουν σπουδαίοι λόγοι, τη διαδικασία της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η αναστολή γνωστοποιείται εγγράφως στον ανάδοχο. Στο έγγραφο αναφέρονται οι λόγοι αναστολής, η ημερομηνία έναρξης και η διάρκεια αυτής.

Από τη γνωστοποίηση της αναστολής ο παρέχων απαλλάσσεται των συμβατικών του υποχρεώσεων και υποχρεούται να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον περιορισμό των δαπανών του.

Εφόσον οι λόγοι που επέβαλλαν την αναστολή εκτέλεσης της υπηρεσίας, παρατείνονται περισσότερο των 6 μηνών τα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να λύσουν τη σύμβαση αζημίως. Στην περίπτωση αυτή δεν γεννάται δικαίωμα οποιασδήποτε αποζημίωσης και για τα δύο μέρη.

ΑΡΘΡΟ 12: ΛΥΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια σε περίπτωση πτώχευσης του αναδόχου. Εάν ο παρέχων τεθεί υπό εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση ή σε οποιαδήποτε άλλη κατάσταση που φέρει σε κίνδυνο την εκτέλεση της σύμβασης, ο Φορέας διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση και να αναζητήσει την τυχόν ζημιά εκ του γεγονότος αυτού.

Ο φορέας μπορεί, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

- α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης δυνάμει του άρθρου 132 του ν. 4412/2016,
- β) ο Ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία της σύναψης 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.

Ο φορέας, υπό τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, καταγγέλλει υποχρεωτικά μια δημόσια σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον συντρέχει η περίπτωση της παρ. 5 ή της παρ. 7 του άρθρου 68 του ν. 3863/2010 (Α'115).

ΑΡΘΡΟ 13: ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την ανάθεση που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και αν υπερέβη υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση ο φορέας κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου αυτού και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο Ανάδοχος θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του. Η τασσόμενη προθεσμία ανέρχεται σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της όχλησης. Αν η προθεσμία, που τέθηκε με την ειδική όχληση, παρήλθε χωρίς ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Στην απόφαση προσδιορίζονται οι λόγοι της μη συμμόρφωσης του αναδόχου προς την ειδική όχληση και αιτιολογείται η έκπτωση με αναφορά στους λόγους που οδήγησαν σε αυτήν.

Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος επιβάλλεται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου γνωμοδοτικού οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

Επιπλέον στην περίπτωση αυτή ο φορέας επιφυλάσσεται να εκδώσει αιτιολογημένη εισήγηση προκειμένου να επιβληθεί προσωρινός αποκλεισμός του αναδόχου από το σύνολο των δημοσίων συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74 του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που, κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 του τεύχους της διακήρυξης, 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.

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.

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).

Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση όταν συντρέχουν και αποδεικνύονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 14 λόγοι ανωτέρας βίας.

ΑΡΘΡΟ 14 ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Ο Ανάδοχος που επικαλείται ανωτέρα βία υποχρεούται, μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να αναφέρει εγγράφως αυτά και να προσκομίσει στην αναθέτουσα αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

ΑΡΘΡΟ 15: Η ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

1. Ο Ανάδοχος, συμπεριλαμβανομένων και τυχόν υπεργολάβων θα τηρεί εμπιστευτική κάθε αλληλογραφία, σημείωση και έκθεση, σχετική με την εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου της παρούσας από οποιοδήποτε τρίτο μέρος ή άτομο.
2. Ο Ανάδοχος οφείλει να συμμορφωθεί με τις διατάξεις του ν. 2472/97 «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», του Ν.3471/2006 (ΦΕΚ Α 133/2006) "Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν.2472/1997", καθώς και του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου 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), η εφαρμογή του οποίου είναι υποχρεωτική από τις 25 Μαΐου 2018.

3. Επίσης, ο Ανάδοχος θα τηρεί εχεμύθεια και θα λαμβάνει κάθε μέριμνα για την προστασία των πληροφοριών ή των αποτελεσμάτων τα οποία αποτελούν ιδιοκτησία του Φορέα και προκύπτουν κατά την εκτέλεση των σχετικών με την παρούσα σύμβαση εργασιών.
4. Η υποχρέωση εχεμύθειας ισχύει και για τους δύο συμβαλλόμενους και θα διατηρηθεί και μετά τη με οποιοδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 16: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

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

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους τους λόγους της παραγράφου 13, η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης). Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

ΑΡΘΡΟ 17: ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Οι συμβαλλόμενοι, θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη συναινετική και καλόπιστη διευθέτηση οποιασδήποτε διαφοράς, αμφισβήτησης ή απαίτησης που ενδέχεται να προκύψει από την παρούσα.

Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και κάθε τροποποίησή της μπορεί να γίνει μόνο εγγράφως και με κοινή συμφωνία των συμβαλλόμενων.

Αρμόδια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς προκύψει, η οποία δεν θα καταστεί δυνατό να επιλυθεί φιλικά, θα είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.1. (Χρόνος παράδοσης

υλικών), 6.4. (Απόρριψη συμβατικών υλικών – αντικατάσταση) του τεύχους της διακήρυξης, 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 στις περιπτώσεις β' και δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του 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. Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της προβλεπόμενης στο άρθρο 205 του ως άνω νόμου ενδικοφανούς διαδικασίας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Αυτά αφού συμφωνήθηκαν μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων, συντάχθηκε το παρόν σε δύο (2) αντίτυπα, το οποίο αφού υπογράφηκε ως ακολούθως, κάθε συμβαλλόμενο μέρος έλαβε από ένα, και θα κατατεθεί στις αρμόδιες Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για το ΝΠΔΔ Ελληνικό Κτηματολόγιο

Για την

Παράρτημα επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων Σύμβασης

Το παρόν παράρτημα σύμβασης επεξεργασίας δεδομένων (εφεξής η/το «Σύμβαση/Παράρτημα») συνάπτεται, σήμερα την .../.../20..., στ... .. μεταξύ:

Αφενός του **Φορέα με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»**, με ΑΦΜ 997003848, Δ.Ο.Υ. ΧΟΛΑΡΓΟΥ που εδρεύει στο Χολαργό Αττικής, Λ. Μεσογείων 288 (στο εξής «**Υπεύθυνος Επεξεργασίας**» ή «**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**»), όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή του παρόντος από τον/τηνπ.χ. Γενικό Διευθυντή....., κ/κα.....

και

αφετέρου της Εταιρείας «.....» που εδρεύει με ΑΦΜ Δ.Ο.Υ (στο εξής «**Εκτελών την Επεξεργασία**»), όπως εκπροσωπείται για την υπογραφή του παρόντος από τον/την κο/κα

Τα πρόσωπα που υπογράφουν το παρόν Παράρτημα επεξεργασίας δεδομένων δηλώνουν ότι έχουν εξουσιοδοτηθεί να υπογράψουν για λογαριασμό των αντίστοιχων οργανισμών τους. Το Ελληνικό Κτηματολόγιο και ο Εκτελών την Επεξεργασία φερόμενοι στο εξής ως «ο Συμβαλλόμενος» όταν πρόκειται για έκαστο μεμονωμένα και «οι Συμβαλλόμενοι» όταν είναι από κοινού, συμφωνούν και συνομολογούν τα ακόλουθα:

I. Τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν υπογράψει την από -...-..... Σύμβαση, με τίτλο «.....» στα πλαίσια εκτέλεσης της οποίας υπογράφεται το παρόν Παράρτημα, προκειμένου να ρυθμιστούν ζητήματα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που τυγχάνουν επεξεργασίας κατά την εκτέλεση της βασικής Συμβάσεως.

II. Η «.....» ενεργεί ως Εκτελών την Επεξεργασία, καθώς επεξεργάζεται για λογαριασμό του Φορέα με την επωνυμία «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ» («**Υπεύθυνος Επεξεργασίας**») τα προσωπικά δεδομένα που του κοινοποιούνται ή με οποιοδήποτε τρόπο του παρέχονται από το Ελληνικό Κτηματολόγιο, στα πλαίσια της μεταξύ τους συμφωνίας.

III. Ως **Προσωπικό Δεδομένο** (εφεξής Δεδομένο), ορίζεται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη

σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου».

IV. Οι κατηγορίες των Δεδομένων που επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία βάσει της συμφωνίας μεταξύ των συμβαλλομένων, είναι:

1. Βασικά δεδομένα φυσικού προσώπου (τηλ., διεύθ., e-mail, ονομ/μο, ΔΟΥ, φύλο, ημερομηνία πρόσληψης κ.λπ.)
2. Δεδομένα οικογενειακής κατάστασης (όνομα συζύγου, πατρός, μητρός, αριθμός τέκνων, ηλικία τέκνων)
4. Εργασιακή εμπειρία
5. Μοναδικά αναγνωριστικά (ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, φωτοτυπία ΔΤ, ΑΜΑ, άδεια διαμονής, εργασίας, αριθμός διπλώματος οδήγησης κ.λπ.)
6. Οικονομικά δεδομένα (π.χ. IBAN, μισθοδοσία, αριθμός λογαριασμού τραπεζής, επιταγές, δείκτης πιστοληπτικής ικανότητας, σφραγισμένες επιταγές κ.λπ.)
7. Δεδομένα υγείας (κατάσταση υγείας, ιατρικές βεβαιώσεις, εξετάσεις)
8. Δεδομένα εικόνας (π.χ. φωτογραφίες)
9. Δεδομένα σπουδών-εκπαιδεύσεων (π.χ. τίτλοι σπουδών, βεβαιώσεις παρακολούθησης σεμιναρίων)
10. Δεδομένα εργασίας (ωράριο, ώρα εισόδου/ εξόδου)
11. Περιουσιακά Δεδομένα (συμβόλαια, πιστοποιητικά μεταγραφής, εγγραφής και άρσης υποθηκών, αποφάσεις κατακύρωσης αγροτικών εκτάσεων, αποφάσεις απαλλοτρίωσης εκτάσεων κ.λπ)
12. Οικονομικά Δεδομένα (Ε9, εκκαθαριστικά σημειώματα)
13. Δικαστικά έγγραφα (Διεκδικητικές αγωγές, αποφάσεις εγγραφής και άρσης υποθήκης, κ.λπ)

V. Τα Δεδομένα αυτά ανήκουν στις ακόλουθες κατηγορίες φυσικών προσώπων:

α) πολίτες,

β)εξωτερικούς συνεργάτες/υποψήφιους συνεργάτες,

VI. Ο Εκτελών την Επεξεργασία, επεξεργάζεται τα Δεδομένα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας αποκλειστικά με σκοπό την παροχή, από πλευράς του, των υπηρεσιών, ως αυτές προκύπτουν από την από **[να προστεθεί η ημερομηνία της βασικής σύμβασης]** συναφθείσα σύμβαση, με τίτλο

VII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία ακολουθεί τις οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας κατά την επεξεργασία των Δεδομένων και δεν επεξεργάζεται/ χρησιμοποιεί τα Δεδομένα για σκοπούς άλλους από αυτούς που απαιτούνται για την παροχή των υπηρεσιών του.

VIII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία γνωρίζει και συμμορφώνεται με τον Κανονισμό 679/2016/ΕΕ και την εν γένει εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν θα εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας σύμβασης σε σχέση με τα Δεδομένα κατά τρόπο που να αναγκάζει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να παραβιάσει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του βάσει ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

IX. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεσμεύεται:

- να τηρεί εχεμύθεια,
- να μη στέλνει/ανακοινώνει/δημοσιοποιεί/αποκαλύπτει τα Δεδομένα σε τρίτους χωρίς την άδεια του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.
- να συνδράμει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, παρέχοντας του όλες τις αναγκαίες πληροφορίες προκειμένου να συμμορφωθεί και να αποδείξει τη συμμόρφωση του με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των Δεδομένων.
- να επιτρέπει εποπτικούς ελέγχους σε αυτόν από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή από άλλο πρόσωπο που λειτουργεί κατ' εντολή του Υπευθύνου Επεξεργασίας, με σκοπό την διακρίβωση της συμμόρφωσης του Εκτελούντος την Επεξεργασία με τις διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και το παρόν .
- να επικουρεί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας:
 - α) κατά τη διενέργεια των Εκτιμήσεων αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων και των προηγούμενων διαβουλεύσεων με τις εποπτικές αρχές ή άλλες αρμόδιες αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων,
 - β) κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Υπεύθυνου Επεξεργασίας να απαντά και να ικανοποιεί τα αιτήματα των Υποκειμένων των Δεδομένων που σχετίζονται με τα δικαιώματά τους, όπως αυτά ρυθμίζονται στο Νομοθετικό Πλαίσιο (π.χ. δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της Επεξεργασίας, εναντίωσης, φορητότητας),
 - γ) κατά την έρευνα, τον περιορισμό και την αντιμετώπιση κάθε περιστατικού Παραβίασης Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

X. Ο Εκτελών την Επεξεργασία μεριμνά καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας, να λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, ώστε τα Δεδομένα να είναι ασφαλή σύμφωνα με τις απαιτήσεις της υφιστάμενης νομοθεσίας και να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, κοινολόγηση, αλλοίωση, διαγραφή ή απώλεια. Τα ως άνω τεχνικά και οργανωτικά μέτρα τυγχάνουν τακτικής αξιολόγησης από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.

XI. Ο Εκτελών την Επεξεργασία εξασφαλίζει ότι τα άτομα που χρησιμοποιεί (υπάλληλοι ή προστηθέντες) για να επεξεργάζονται Δεδομένα για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, έχουν ενημερωθεί και

δεσμευθεί εκ των προτέρων όσον αφορά την εμπιστευτικότητα των Δεδομένων, έχουν γνώση και ακολουθούν τις οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, όσον αφορά την επεξεργασία των Δεδομένων και εφαρμόζουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για την διασφάλιση των Δεδομένων αυτών.

XII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δύναται να αναθέσει σε άλλον υπό-εκτελούντα όλες ή μέρος των εργασιών επεξεργασίας που εκτελεί για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας:

- μόνο μετά την προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας **και**
- εφ' όσον ο υπό-εκτελών αναλαμβάνει συμβατικώς τουλάχιστον τις ίδιες υποχρεώσεις με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία αναφορικά με την προστασία των Δεδομένων.

Ο Εκτελών την Επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του Υπεύθυνου Επεξεργασίας για οποιαδήποτε ενέργεια ή παράλειψη εκτελείται από τον υπό-εκτελούντα ή οποιοδήποτε άλλο τρίτο πρόσωπο που έχει οριστεί από αυτόν, σαν να ήταν πράξεις ή παραλείψεις του Εκτελούντος την Επεξεργασία.

XIII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) χωρίς προηγούμενη εξουσιοδότηση του Υπεύθυνου για την εν λόγω ενέργεια. Σε περίπτωση δε, που δεδομένα τα οποία υπόκεινται στο δίκαιο προστασίας προσωπικών δεδομένων της ΕΕ, διαβιβάζονται εκτός ΕΟΧ, ισχύει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- έχουν υιοθετηθεί τυποποιημένες ρήτρες προστασίας δεδομένων που εκδίδονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αποφασίσει ότι διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας από τους υφιστάμενους κανόνες της τρίτης χώρα,
- ο αποδέκτης των δεδομένων έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει εγκεκριμένους από την Ε.Ε. Δεσμευτικούς Εταιρικούς Κανόνες, για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων.

XIV. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ενημερώσει αμελλητί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας μόλις λάβει γνώση ενδεχομένης, τυχαίας, μη εξουσιοδοτημένης, ή παράνομης καταστροφής, απώλειας, αλλοίωσης, ή αποκάλυψης Δεδομένων ή οποιασδήποτε ενδεχόμενης, τυχαίας, μη εξουσιοδοτημένης, ή παράνομης πρόσβασης σε αυτά (εφεξής «Παραβίαση Δεδομένων»). Επιπλέον, υποχρεούται να παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κάθε πληροφορία, την οποία διαθέτει, και την οποία ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί εύλογα να ζητήσει σε σχέση με την Παραβίαση Δεδομένων.

XV. Επιπρόσθετα, ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει άμεσα τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας αναφορικά με:

- κάθε νομικά δεσμευτικό αίτημα για γνωστοποίηση των προσωπικών δεδομένων από αρχή επιβολής του νόμου, εκτός αν απαγορεύεται, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση ποινικής έρευνας, όπου υποχρεούται να διατηρήσει την εμπιστευτικότητα στα πλαίσια μίας ποινικής έρευνας.
- Κάθε αίτημα το οποίο έλαβε απευθείας από το υποκείμενο των δεδομένων, χωρίς να απαντήσει, εκτός αν έχει εξουσιοδοτηθεί για αυτό το σκοπό.

XVI. Κατά τη λήξη ή με οποιονδήποτε τρόπο λύση της συνεργασίας ή οποιαδήποτε στιγμή, κατόπιν αιτήματος του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει άμεσα να επιστρέψει τα Δεδομένα στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και να τα διαγράψει, κατόπιν σχετικού αιτήματός του, εκτός εάν υφίσταται εκ του νόμου υποχρέωση του Εκτελούντος την Επεξεργασία για τη διατήρησή τους.

XVII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα αποζημιώσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για τυχόν ζημιές λόγω παραβιάσεων του Κανονισμού 679/2018/ΕΕ, του Ν.4624/2019, και γενικά της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των πληροφοριών, λόγω πράξεων ή παραλήψεων του ιδίου ή των στελεχών του ή των υπαλλήλων ή συνεργατών του (βοηθοί ή υπό-εκτελούντες), συμπεριλαμβανομένων των προστίμων που επιβάλλονται από την αρμόδια εποπτική αρχή.

Το παρόν αναγνώστηκε και έγινε αποδεκτό από τα συμβαλλόμενα μέρη, υπεγράφησαν δύο όμοια πρωτότυπα από τα συμβαλλόμενα μέρη και έκαστο εξ' αυτών έλαβε από ένα.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΠΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ [επισυνάπτεται στο συμφωνητικό]

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/χρησιμοποίησαμε ή θα χρησιμοποιήσω/χρησιμοποιήσουμε τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσουν χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.
- 5) δεν θα επιχειρήσω/ουμε να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,
- 6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της αναθέτουσας αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,

7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας,

8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην αναθέτουσα αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

9) [Σε περίπτωση χρησιμοποίησης υπεργολάβου]

Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτηρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Υπογραφή/Σφραγίδα

Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων**ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προώθηση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστεθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.