



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ

N A T I O N A L
D O C U M E N T A T I O N
C E N T R E

ΕΚΤ / ΕΙΕ: ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ / ΕΘΝΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΡΕΥΝΩΝ
ΕΚΤ / ΝΗΡ: NATIONAL DOCUMENTATION CENTRE / NATIONAL HELLENIC RESEARCH FOUNDATION



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων,
Πολιτισμού και Αθλητισμού

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Άξονας Προτεραιότητας:	ΤΠΕ και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής
Στόχος:	Σύγκλιση
Τίτλος Πράξης:	«Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου»
Κωδικός Πράξης (ΟΠΣ):	327378

Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός

με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά
με τίτλο:

«Υπηρεσίες υποστήριξης κοινοτήτων χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ»

στο πλαίσιο του Υποέργου 4:

«Υπηρεσίες για την υποστήριξη δράσεων ανάπτυξης των κοινοτήτων των χρηστών,
των υπηρεσιών, των ανοικτών δεδομένων και του ανοικτού λογισμικού που παρέχει η Πράξη»

Κωδικός: **SaaS0401**

Προϋπολογισμός Έργου χωρίς δικαιώματα προαίρεσης: €554.600,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%.
(Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €450.894,31 - ΦΠΑ: €103.705,69).

Προϋπολογισμός Έργου με δικαιώματα προαίρεσης: €604.514,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%.
(Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €491.474,80 - ΦΠΑ (23%): €113.039,20) και αφορούν υπηρεσίες συντήρησης έως
3 έτη κατά μέγιστο, με μέγιστο ποσοστό επί του προϋπολογισμού ετησίως 3%.

ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ

ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Υπηρεσίες υποστήριξης κοινοτήτων χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης / Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών (ΕΚΤ/ΕΙΕ)
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ)
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ)
ΠΡΑΞΗ	Πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών κατάθεσης, διαχείρισης και διάθεσης ανοικτών δημόσιων δεδομένων τεκμηρίωσης και ψηφιακού περιεχομένου
ΥΠΟΕΡΓΟ	4: Υπηρεσίες για την υποστήριξη δράσεων ανάπτυξης των κοινοτήτων των χρηστών, των υπηρεσιών, των ανοικτών δεδομένων και του ανοικτού λογισμικού που παρέχει η Πράξη
ΚΟΔΙΚΟΣ ΟΠΣ	327378
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Ταξινόμηση κατά CPV: 79342200-5 Υπηρεσίες προώθησης 80420000-4 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο προϋπολογισμός του Έργου, χωρίς δικαιώματα προαίρεσης, ανέρχεται στο ποσό των <u>πεντακοσίων πενήντα τεσσάρων χιλιάδων εξακοσίων ευρώ €554.600,00</u> (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ). (Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €450.894,31 - ΦΠΑ: €103.705,69)
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ	Τα δικαιώματα προαίρεσης του Έργου περιλαμβάνουν: - Υπηρεσίες συντήρησης και μπορούν να περιλαμβάνουν έως 3 έτη συντήρησης κατά μέγιστο, με μέγιστο ποσοστό επί του προϋπολογισμού ετησίως 3% και ανέρχονται έως το ποσό των <u>σαράντα εννέα χιλιάδων εννιακοσίων δέκα τεσσάρων Ευρώ €49.914,00</u> (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €40.580,49 - ΦΠΑ (23 %): €9.333,51) - επιπλέον φυσικό αντικείμενο Έργου και μπορεί να προκύψουν σύμφωνα με τα οριζόμενα στην § B.5.1 και δεν υπερβαίνουν αθροιστικά, συμπεριλαμβανομένου του ποσού της αρχικής σύμβασης, τον προϋπολογισμό του Έργου
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ)	Ο Προϋπολογισμός του Έργου, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης , ανέρχεται στο ποσό των <u>εξακοσίων τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων δέκα τεσσάρων ευρώ (€604.514,00)</u> , (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €491.474,80 - ΦΠΑ 23%: €113.039,20)
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, από το ΕΤΠΑ και από Εθνικούς Πόρους. Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ), και συγκεκριμένα τους

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
	κωδικούς έργων: - ΣΑΕ E0138 και Κωδικό Πράξης ΣΑ 2011ΣΕ01380022
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ	Είκοσι (20) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης
Ημερομηνία αποστολής για δημοσίευση	Στην επίσημη εφημερίδα της Ε.Ε.: ΧΧ.ΧΧ.2013 Στο Εθνικό Τυπογραφείο: ΧΧ.ΧΧ.2013
Ημερομηνία δημοσίευσης στον Ημερήσιο Τύπο	ΧΧ.ΧΧ.2013
Ημερομηνία ανάρτησης στο διαδίκτυο	http://www.ekt.gr/news ΧΧ.ΧΧ.2013 http://www.diavgeia.gov.gr/ ΧΧ.ΧΧ.2013
Ημερομηνία αποστολής για δημοσίευση	Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων: ΧΧ.ΧΧ.2013 Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας: ΧΧ.ΧΧ.2013
Στοιχεία Τεύχους Διαγωνισμού	Αρ. πρωτ.:ΧΧΧ/ΧΧ.ΧΧ.2013
Διάθεση Τεύχους Διαγωνισμού	A) Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης / ΕΙΕ Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635, Αθήνα 6 ^{ος} όροφος, Γραμματεία ΕΚΤ Δευτέρα – Παρασκευή 11.00 – 13.00 B) http://www.ekt.gr/news/
Προθεσμία για υποβολή διευκρινίσεων	ΧΧ.ΧΧ.2013
Καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής προσφορών	ΧΧ.ΧΧ.2013 ώρα: 15.00
Τόπος υποβολής προσφορών	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης / ΕΙΕ Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635, Αθήνα, 6 ^{ος} όροφος
Ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης προσφορών	ΧΧ.ΧΧ.2013 ώρα: 15.00

Αρ. Πρωτοκόλλου: XXX/XX.XX.2013

Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.

Ημερομηνία αποστολής περίληψης της Προκήρυξης στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων: XX.XX.2013

Θέμα: Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός, με κριτήριο κατακύρωσης **την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά** με τίτλο: «**Υπηρεσίες υποστήριξης κοινοτήτων χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ**», **κωδικός: SaaS0401**, στο πλαίσιο του Υποέργου 4: «Υπηρεσίες για την υποστήριξη δράσεων ανάπτυξης των κοινοτήτων των χρηστών, των υπηρεσιών, των ανοικτών δεδομένων και του ανοικτού λογισμικού που παρέχει η Πράξη» της Πράξης με τίτλο «Πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών κατάθεσης, διαχείρισης και διάθεσης ανοικτών δημόσιων δεδομένων τεκμηρίωσης και ψηφιακού περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.

Έχοντας υπόψη:

1. Τους όρους της παρούσας Προκήρυξης.

2. Τις διατάξεις:

- 2.1. Του Ν. 1514/85 «Ανάπτυξη της επιστημονικής και τεχνολογικής έρευνας» (ΦΕΚ 130 Α), όπως κάθε φορά ισχύει.
- 2.2. Του ΠΔ 226/89 «Οργανισμός του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών Ε.Ι.Ε.» (ΦΕΚ 107 Α), όπως κάθε φορά έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- 2.3. Του Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ Α' 267) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007–2013» όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- 2.4. Της υπ' αριθμ. 14053/ΕΥΣ 1749 απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Υπουργική απόφαση συστήματος διαχείρισης», (ΦΕΚ 540/Β/2008) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- 2.5. Το Ν.2362/95 «Περί Δημόσιου Λογιστικού ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.
- 2.6. Του Ν. 3886/2010 (ΦΕΚ Α' 173/30.09.2010) «Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημόσιων συμβάσεων - Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L 395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335)».
- 2.7. Του Ν. 1892/1990 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 101/Α/1990), άρθρο 88 «Υποχρεώσεις αναδόχων πληροφορικής».
- 2.8. Του Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α/16.3.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ «Περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών», όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005.
- 2.9. Του Κανονισμού (ΕΚ) 1251/2011 της Επιτροπής περί καθορισμού νέων κατωτάτων ορίων εφαρμογής της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ.
- 2.10. Της οδηγίας 2004/18 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31^{ης} Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης των δημοσίων συμβάσεων

έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16^{ης} Νοεμβρίου 2005.

- 2.11. Του Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου» αναλογικά και συμπληρωματικά.
- 2.12 Της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου «Ρυθμίσεις κατεπείγοντων θεμάτων Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων,...» (ΦΕΚ 237 Α/05.12.2012).
3. Την απόφαση ΕΕ με αριθμό Ε92007 5339/26.10.2007 που αφορά στην έγκριση του Ε. Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» όπως ισχύει.
4. Την υπ' αριθμ. 154.861/ΨΣ11176-Α2/05.10.2011 Ένταξη της Οριζόντιας Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
5. Την υπ' αριθμ. 152.447/ΨΣ4395-Α2/27.07.2012 1^η Τροποποίηση της Οριζόντιας Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
6. Την υπ' αριθμ. 151.016/ΨΣ114-Α2/11.01.2013 Τροποποίηση του Τεχνικού Δελτίου της Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
7. Την απόφαση της 2013/02/31.01.2013 Συνεδρίασης του ΔΣ του ΕΙΕ
8. Την από και αρ. πρωτ. σύμφωνη γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την παρούσα προκήρυξη.

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ο Υ Μ Ε

1. Προκηρύσσουμε ανοιχτό διεθνή διαγωνισμό για την επιλογή αναδόχου για την υλοποίηση του Έργου: «**Υπηρεσίες υποστήριξης κοινοτήτων χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ**», κωδικός: **SaaS0401**, στο πλαίσιο του Υποέργου 4: «Υπηρεσίες για την υποστήριξη δράσεων ανάπτυξης των κοινοτήτων των χρηστών, των υπηρεσιών, των ανοικτών δεδομένων και του ανοικτού λογισμικού που παρέχει η Πράξη» της Πράξης με τίτλο «Πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών κατάθεσης, διαχείρισης και διάθεσης ανοικτών δημόσιων δεδομένων τεκμηρίωσης και ψηφιακού περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378, με κριτήριο επιλογής την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Το ανώτατο όριο του προϋπολογισμού ανέρχεται σε τετρακόσιες πενήντα χιλιάδες οκτακόσια ενενήντα τέσσερα ευρώ και τριάντα ένα λεπτά (450.894,31€), πλέον ΦΠΑ 23%, ήτοι εκατόν τρεις χιλιάδες επτακόσια πέντε ευρώ και εξήντα εννέα λεπτά (103.705,69€), δηλαδή το **συνολικό ποσό των πεντακοσίων πενήντα τεσσάρων χιλιάδων εξακοσίων ευρώ (554.600,00€)**. Τα δικαιώματα προαίρεσης θα ασκηθούν σύμφωνα με τα οριζόμενα στην § **B.5.1** και δεν υπερβαίνουν αθροιστικά, συμπεριλαμβανομένου του ποσού της αρχικής σύμβασης, τον προϋπολογισμό του Έργου
2. Οι γενικοί και ειδικοί όροι της παρούσας Προκήρυξης περιγράφονται αναλυτικά στο επισυναπτόμενο Τεύχος Προκήρυξης και στα Παραρτήματα αυτής τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.
3. Ημερομηνία και ώρα λήξης υποβολής των προσφορών και διεξαγωγής του διαγωνισμού ορίζεται η XX.XX.2013 και ώρα 15.00. Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί στην αίθουσα συσκέψεων του ΕΚΤ/ΕΙΕ, στην Αθήνα, οδός Βασ. Κωνσταντίνου 48, 116 35, 6^{ος} όροφος. Προσφορές που θα κατατεθούν μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα είναι εκπρόθεσμες, δεν αξιολογούνται, αλλά επιστρέφονται.

4. Οι υποβαλλόμενες στο διαγωνισμό προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες για δώδεκα (12) μήνες, προθεσμία που αρχίζει από την επόμενη της ημέρας διεξαγωγής του διαγωνισμού.
5. Δικαιώμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων καθώς και Συνεταιρισμοί, που:
 - είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή
 - είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ) ή
 - είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (Σ.Δ.Σ.) του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με το Ν. 2513/97 (ΦΕΚ Α' 139) υπό τον όρο ότι η σύμβαση καλύπτεται από την Σ.Δ.Σ. – ή
 - είναι εγκατεστημένα σε τρίτες χώρες που έχουν συνάψει ευρωπαϊκές συμφωνίες με την Ε.Ε. ή
 - έχουν συσταθεί με τη νομοθεσία κράτους – μέλους της Ε.Ε. ή του ΕΟΧ ή του κράτους – μέλους που έχει υπογράψει τη Σ.Δ.Σ. ή της τρίτης χώρας που έχει συνάψει ευρωπαϊκή συμφωνία με την Ε.Ε. και έχουν την κεντρική τους διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή τους ή την έδρα τους στο εσωτερικό μιας εκ των ανωτέρω χωρώντα οποία :
 - πληρούν τους όρους που καθορίζονται στις παραγράφους Β.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής και Β.2.5 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής του αναλυτικού τεύχους της προκήρυξης.
6. Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί από πενταμελή Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού. Έργο της παραπάνω Επιτροπής είναι η παραλαβή, αποσφράγιση και αξιολόγηση των προσφορών και η υποβολή πρακτικών με τα αποτελέσματα της τεχνικής και τελικής αξιολόγησής των.
7. Διευκρινίσεις και αντίγραφα της παρούσας Προκήρυξης δίνονται από το ΕΚΤ, οδός Βασ. Κωνσταντίνου 48, 116 35 Αθήνα, τηλ: 210-7273900, φαξ: 210-7246824, e-mail: saas@ekt.gr, καθώς και από τον δικτυακό τόπο: <http://www.ekt.gr/news/tenders/>.
8. Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και το Ελληνικό Δημόσιο, στο πλαίσιο της πράξης με τίτλο «Πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών κατάθεσης, διαχείρισης και διάθεσης ανοικτών δημόσιων δεδομένων τεκμηρίωσης και ψηφιακού περιεχομένου» με κωδικό ΟΠΣ 327378 και ΣΑΕ 0138, στα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Μακεδονία Θράκη», «Κρήτη & Νήσοι Αιγαίου», «Θεσσαλία-Στερεά Ελλάδα-Ήπειρος» και «Αττική».

Ο Διευθυντής του ΕΚΤ/ΕΙΕ

Ευάγγελος Μπούμπουκας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	1
Συνοπτικά στοιχεία Έργου.....	2
Συντομογραφίες - γενικά.....	11
Συντομογραφίες Έργου.....	11
Ορισμοί της Προκήρυξης.....	11
A ΜΕΡΟΣ : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ	13
A.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΟΥ	13
A.1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου.....	13
A.1.1.1 Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης	13
A.1.1.2 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠ), Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού, Επιτροπή Ενστάσεων	13
A.1.1.3 Θεματικές Ομάδες Εργασίας.....	14
A.1.2 Υφιστάμενη Κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του έργου)	14
A.1.2.1 Συνοπτική περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας του Φορέα.....	14
A.1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα	17
A.1.2.3 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών	17
A.1.3 Συνάφεια του έργου με τις αναπτυξιακές δραστηριότητες του Φορέα	19
A.1.4 Υπηρεσίες του ΕΚΤ που (θα) παρέχονται βάσει του μοντέλου «Λογισμικό ως Υπηρεσία» (SaaS), μέσω της Πράξης	20
A.2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ-ΣΤΟΧΟΙ-ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΕΡΓΟΥ.....	29
A.2.1 Συνοπτική Περιγραφή του αντικειμένου του έργου	29
A.2.2 Σκοπιμότητα – Αναμενόμενα Οφέλη	33
A.2.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου.....	35
A.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΈΡΓΟΥ.....	37
A.3.1 Υποσυστήματα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες Έργου	37
A.3.2 Αναλυτικές απαιτήσεις δράσεων	38
A.3.2.1 Δράση Δ1: δημιουργία, στελέχωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (service desk / help desk) Υπηρεσιών SaaS.....	38
A.3.2.2 Δράση Δ2: κατάρτιση, εκπόνηση, εκτέλεση και αποτίμηση ολοκληρωμένου πλάνου ευαισθητοποίησης	42
A.3.2.3 Δράση Δ3: υπηρεσίες εκπαίδευσης	43
A.3.2.4 Δράση Δ4: δημιουργία και επιμέλεια βάσης γνώσης για τους χρήστες του συστήματος	49
A.3.3 Συνέργια δράσεων.....	51
A.3.4 Απαιτήσεις αρχιτεκτονικής συστήματος.....	51
A.3.5 Μεθοδολογίες - Τεχνολογίες υλοποίησης συστημάτων Έργου	52
A.3.6 Προδιαγραφές χρηστικότητας	53
A.3.7 Διαλειτουργικότητα	53
A.3.8 Πολυκαναλική προσέγγιση και υποστηριζόμενα τερματικά	54
A.3.9 Ανοιχτά πρότυπα και δεδομένα	54

A.3.10	Απαιτήσεις ασφάλειας.....	54
A.3.11	Απαιτήσεις προσβασιμότητας	55
A.3.12	Απαιτήσεις Πνευματικών Δικαιωμάτων	55
A.4	<u>ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΈΡΓΟΥ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ.....</u>	<u>56</u>
A.4.1	Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου	56
A.4.2	Ανάλυση Έργου	58
A.4.3	Παραδοτέα και Ορόσημα Έργου	65
A.4.4	Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης έργου	68
A.4.5	Τόπος Υλοποίησης Έργου	68
A.5	<u>ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΡΓΟΥ</u>	<u>69</u>
A.5.1	Ανάλυση απαιτήσεων Έργου	69
A.5.2	Υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	69
A.5.3	Υπηρεσίες τεκμηρίωσης	69
A.5.4	Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης	70
A.6	<u>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ</u>	<u>73</u>
A.6.1	Μέθοδοι και Τεχνικές υλοποίησης και υποστήριξης.....	73
A.6.2	Μέθοδοι και τεχνικές παρακολούθησης και διαχείρισης.....	73
A.6.3	Σχήμα διοίκησης και υλοποίησης Έργου	73
A.6.3.1	Διοίκηση: Υπεύθυνος Έργου & Αναπληρωτής.....	74
A.6.3.2	Senior Experts (εξειδικευμένοι εμπειρογνώμονες).....	74
A.6.3.3	Βασικά μέλη	74
A.6.3.4	Λοιπά μέλη διοικητικής / διαχειριστικής υποστήριξης	74
A.6.4	Διασφάλιση ποιότητας Έργου.....	74
A.6.5	Προϋποθέσεις και κίνδυνοι υλοποίησης	75
A.6.6	Διαδικασία παραλαβής Έργου	75
B	ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ.....	77
B.1	<u>ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.....</u>	<u>77</u>
B.1.1	Αντικείμενο Διαγωνισμού	77
B.1.2	Προϋπολογισμός Έργου	77
B.1.3	Νομικό και θεσμικό πλαίσιο διαγωνισμού.....	78
B.1.4	Ημερομηνίες Δημοσιεύσεων της Προκήρυξης	79
B.1.5	Τόπος και χρόνος υποβολής προσφορών	79
B.1.6	Τρόπος λήψης εγγράφων Διαγωνισμού	79
B.1.7	Παροχή Διευκρινίσεων επί της Προκήρυξης	80
B.2	<u>ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ.....</u>	<u>81</u>
B.2.1	Δικαίωμα Συμμετοχής / Αποκλεισμός Συμμετοχής.....	81
B.2.2	Δικαιολογητικά συμμετοχής.....	82
B.2.3	Δικαιολογητικά κατακύρωσης	85

B.2.3.1	Οι Έλληνες Πολίτες	86
B.2.3.2	Οι Αλλοδαποί Πολίτες	87
B.2.3.3	Τα ημεδαπά Νομικά Πρόσωπα	89
B.2.3.4	Οι Συνεταιρισμοί	91
B.2.3.5	Τα αλλοδαπά Νομικά Πρόσωπα	93
B.2.3.6	Οι Ενώσεις / Κοινοπραξίες	96
B.2.4	Λοιπές Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις	96
B.2.5	Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής.....	96
B.2.6	Εγγύηση Συμμετοχής.....	101
B.3	<u>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</u>	102
B.3.1	Τρόπος Υποβολής Προσφορών	102
B.3.2	Περιεχόμενο Προσφορών.....	102
B.3.2.1	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»	104
B.3.2.2	Περιεχόμενα Φακέλου «Τεχνική Προσφορά»	104
B.3.2.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά»	105
B.3.2.4	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης»	105
B.3.2.5	Ισχύς Προσφορών	105
B.3.3	Εναλλακτικές Προσφορές.....	105
B.3.4	Τιμές Προσφορών – Νόμισμα	106
B.4	<u>ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</u>	107
B.4.1	Διαδικασία Διενέργειας Διαγωνισμού, Αξιολόγησης Προσφορών και Κατακύρωσης του Διαγωνισμού	107
B.4.1.1	Διαδικασία διενέργειας Διαγωνισμού - Αποσφράγιση προσφορών	107
B.4.1.2	Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών	109
B.4.1.3	Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών.....	109
B.4.1.4	Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης	110
B.4.1.5	Διαμόρφωση Συγκριτικού Κόστους Προσφοράς.....	112
B.4.1.6	Διαδικασία κατακύρωσης διαγωνισμού.....	113
B.4.2	Απόρριψη προσφορών	114
B.4.3	Προσφυγές	115
B.4.4	Αποτελέσματα – Κατακύρωση - Ματαίωση διαγωνισμού	115
B.5	<u>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</u>	116
B.5.1	Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Σύμβασης – Εγγυήσεις	116
B.5.2	Τρόπος Πληρωμής - Κρατήσεις.....	117
B.5.3	Περίοδοι εγγύησης και συντήρησης	119
B.5.4	Ποινικές ρήτρες – Έκπτωση Αναδόχου	119
B.5.5	Υποχρεώσεις Αναδόχου.....	120
B.5.6	Διαδικασία παραλαβής Έργου	122
B.5.7	Υπεργολαβίες.....	124
B.5.8	Εμπιστευτικότητα	124
B.5.9	Πνευματικά δικαιώματα	125

B.5.10 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία	125
--	-----

Γ. ΜΕΡΟΣ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ 127

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	127
--	-----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	131
---	-----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	133
---------------------------------------	-----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	137
--	-----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	140
----------------------------------	-----

Συντομογραφίες - γενικά	
ΓΓΕΤ	Γενική Γραμματεία Έρευνας & Τεχνολογίας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΕΕ	Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης / επίσημο έντυπο όπου δημοσιεύεται η Νομοθεσία, καθώς και διοικητικές πράξεις, ανακοινώσεις, προκηρύξεις κλπ, που έχουν νομικές ή άλλες δεσμεύσεις για τα κράτη μέλη ή αυτούς που αφορούν.
Ε.Ι.Ε.	Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών
Ε.Κ.Τ. (ΕΚΤ)	Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
ΕΠΣΕΤ	Εθνικό Πληροφοριακό Σύστημα Έρευνας και Τεχνολογίας
ΕΠ ΨΣ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
ΕΥΔ ΨΣ	Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
ΝΠΙΔ	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
ΣΑΕ	Συλλογική Απόφαση Έργου
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Συντομογραφίες Έργου	
ΦΑ	Φυσικό Αντικείμενο (έργου)
ΑΒΕΚΤ	Αυτοματισμός Βιβλιοθηκών Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης
ΒΔ	Βάση Δεδομένων
ΕΛΛΑΚ	Ελεύθερο Λογισμικό Ανοιχτού Κώδικα
ΜΑΕ	Μονάδα Ανάπτυξης Εφαρμογών (ΕΚΤ)
ΜΕΚ	Μονάδα Εκδόσεων
ΜΠΠ	Μονάδα Προώθησης Προϊόντων
ΤΣΑ	Τμήμα Στρατηγικής και Ανάπτυξης
ΤΨΒ	Τμήμα Ψηφιακής Βιβλιοθήκης
SaaS	Software as a Service

Ορισμοί της Προκήρυξης	
Ανάδοχος	Ο προσφέρων που θα επιλεγεί και θα κληθεί να υπογράψει τη <u>Σύμβαση</u> και θα υλοποιήσει το σύνολο του Έργου.
Αναθέτουσα Αρχή ή ΑΑ	Το ΕΚΤ/ ΕΙΕ το οποίο θα υπογράψει με τον Ανάδοχο τη <u>Σύμβαση</u> για την εκτέλεση του Έργου.
Αντίκλητος	Το πρόσωπο που ο ΥΠΟΨΗΦΙΟΣ ΑΝΑΔΟΧΟΣ με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, κλπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες

Ορισμοί της Προκήρυξης	
	επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με αυτόν.
Αριθμός Προκήρυξης	Ο αριθμός Πρωτοκόλλου της απόφασης της διενέργειας του διαγωνισμού του Έργου
ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ	Η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού που συστήνεται κάθε φορά με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕ.
Προκήρυξη	Το παρόν έγγραφο που εκδίδεται για τους ενδιαφερόμενους/ Υποψηφίους διαγωνιζόμενους από την Αναθέτουσα Αρχή και περιέχει την περιγραφή του αντικειμένου και τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες διενεργείται ο Διαγωνισμός.
Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης	Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης είναι η Ελληνική. Η παρούσα Προκήρυξη, τα έντυπα της Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς και η Σύμβαση είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα. Όλα τα δικαιολογητικά και οι προσφορές των διαγωνιζομένων που θα υποβληθούν θα είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα τεχνικά φυλλάδια/ εγχειρίδια που μπορεί να είναι στην αγγλική γλώσσα.
ΕΠΠΕ	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου Η ΕΠΠΕ συστήνεται κάθε φορά με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕ.
Έργο	Το σύνολο του υπό ανάθεση Έργου.
Προϋπολογισμός Έργου	Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή δαπάνη για την υλοποίηση του Έργου (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).
Σύμβαση	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για το σύνολο του Έργου, δηλαδή μεταξύ του ΕΚΤ/ΕΙΕ ως Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου του Έργου που θα επιλεγεί.
Συμβατικά τεύχη	Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος: α. τη Σύμβαση, β. το νομικό και θεσμικό πλαίσιο του διαγωνισμού, όπως αυτό ορίζεται στην § B.1.3 γ. την Προσφορά του Αναδόχου, δ. τη Προκήρυξη.
Συμβατικό Τίμημα	Το συνολικό τίμημα της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).

Α ΜΕΡΟΣ : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Α.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΟΥ

Α.1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου

Για την υλοποίηση του Έργου της παρούσας Προκήρυξης εμπλέκονται οι ακόλουθοι:

ΦΟΡΕΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΕΠ ΨΣ	ΕΥΔ ΨΣ	www.digitalplan.gov.gr
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΕΚΤ	Βλ. παρ. Α.1.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	ΓΓΕΤ	http://www.gsrt.gr/
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΕΚΤ	Βλ. παρ. Α.1.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΕΚΤ	Βλ. παρ. Α.1.1.1
ΕΠΠΕ	-	Βλ. παρ. Α.1.1.2
ΧΡΗΣΤΕΣ	Σύμφωνα με Πίνακα 1	Βλ. παρ. Α.1.3.1

Α.1.1.1 Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

Δικαιούχος και φορέας λειτουργίας του παρόντος έργου είναι το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ). Το **Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ)** είναι ο εθνικός οργανισμός για την τεκμηρίωση, την πληροφόρηση και την υποστήριξη σε θέματα έρευνας, επιστήμης και τεχνολογίας. Ιδρύθηκε το 1980 και λειτουργεί ως εγκατάσταση εθνικής χρήσης στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών (ΕΙΕ), υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Έρευνας και Τεχνολογίας (ΓΓΕΤ).

Η εθνικής κλίμακας ηλεκτρονική υποδομή του ΕΚΤ περιλαμβάνει ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα και διαδικασίες (e-infrastructure) για τη συγκέντρωση, οργάνωση, διαχείριση, διατήρηση και διαδικτυακή διάθεση ψηφιακού περιεχομένου και παρέχει υπηρεσίες προς ένα ευρύτατο σύνολο χρηστών, αποτελώντας κομβικό σημείο πληροφόρησης και υπηρεσιών για την Έρευνα και την Τεχνολογία.

Αναλυτικότερη πληροφόρηση σχετικά με τις δραστηριότητες του ΕΚΤ μπορεί να ανακτηθεί μέσω του δικτυακού τόπου του φορέα <http://www.ekt.gr> καθώς και μέσω του δικτυακού κόμβου του Εθνικού Πληροφοριακού Συστήματος Έρευνας και Τεχνολογίας <http://www.epset.gr>

Α.1.1.2 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠ), Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού, Επιτροπή Ενστάσεων

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου, ορίστηκε η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ), η οποία είναι αρμόδια για την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και τον έλεγχο των επιμέρους ενεργειών / παραδοτέων και του συνόλου του έργου του Αναδόχου, συντάσσοντας κάθε φορά σχετικά πρωτόκολλα παραλαβής, καθώς και πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής – καλής λειτουργίας του έργου.

Αναλυτικά ο τρόπος εκτέλεσης, παρακολούθησης και παραλαβής του έργου θα περιγράφεται στη σύμβαση μεταξύ Αναδόχου και Αναθέτουσας Αρχής, και θα περιλαμβάνει τα παραδοτέα που ορίζονται στην παρούσα.

Για τις ανάγκες της διενέργειας του διαγωνισμού έχει οριστεί πενταμελής Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού, η οποία είναι αρμόδια για την παραλαβή, αποσφράγιση και αξιολόγηση των προσφορών και την υποβολή των απαραίτητων πρακτικών με τα αποτελέσματα όλων των σταδίων αξιολόγησης.

Για τις ανάγκες αξιολόγησης των ενστάσεων και προσφυγών που θα ασκηθούν πιθανά κατά την διενέργεια του διαγωνισμού, ορίστηκε τριμελής Επιτροπή Ενστάσεων, η οποία είναι αρμόδια για

την καταρχήν μελέτη και στην συνέχεια η απάντηση σε πιθανές ενστάσεις και προσφυγές που θα ασκηθούν καθ' όλη τη διάρκεια διενέργειας του διαγωνισμού.

A.1.1.3 Θεματικές Ομάδες Εργασίας

Η προετοιμασία και υποστήριξη της υλοποίησης του Έργου μπορεί, κατά την κρίση της Αναθέτουσας Αρχής, να υποβοηθείται με τη λειτουργία Θεματικών Ομάδων Εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από τον Κύριο του Έργου. Ο συντονισμός των Θεματικών Ομάδων Εργασίας γίνεται από τον Υπεύθυνο Έργου που έχει οριστεί από το ΕΚΤ.

A.1.2 Υφιστάμενη Κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του έργου)

A.1.2.1 Συνοπτική περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας του Φορέα

Το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (www.ekt.gr), εγκατάσταση εθνικής χρήσης στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών, δραστηριοποιείται θεσμικά στη συλλογή, οργάνωση και διάθεση επιστημονικών και τεχνολογικών πληροφοριών στον ελληνικό και διεθνή χώρο. Στρατηγική προτεραιότητα του ΕΚΤ είναι η συσσώρευση, διάθεση και διαφύλαξη του περιεχομένου που παράγεται από την ερευνητική δραστηριότητα της χώρας σε μια ενιαία ερευνητική υποδομή.

Η ηλεκτρονική υποδομή του ΕΚΤ ενσωματώνει πληροφοριακά συστήματα και τεχνολογίες αιχμής, αξιοποιεί μακροχρόνιες συνεργασίες με φορείς έρευνας, παιδείας και πολιτισμού, εφαρμόζει διεθνή πρότυπα σε όλα τα επίπεδα (οργάνωση δεδομένων, διαφύλαξη περιεχομένου, παροχή υπηρεσιών, διαλειτουργικότητα συστημάτων) και υλοποιεί την πολιτική της Ανοικτής Πρόσβασης στα ερευνητικά αποτελέσματα. Εξυπηρετεί καταγεγραμμένες ανάγκες χρηστών, υποστηρίζει τη μεταφορά γνώσης και εντάσσεται στο υπό διαμόρφωση διεθνές δίκτυο ανάλογων υποδομών.

Κύριο αναπτυξιακό έργο του ΕΚΤ είναι το "Εθνικό Πληροφοριακό Σύστημα Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΠΣΕΤ)". Από το 1996 έως σήμερα, εξελίσσεται με κύριους άξονες:

- το Περιεχόμενο: συγκεντρώνεται, ψηφιοποιείται, οργανώνεται και διατίθεται στους χρήστες έγκριτη πληροφορία και περιεχόμενο στους τομείς επιστήμης, τεχνολογίας και πολιτισμού, μέσω δράσεων ψηφιοποίησης, συσσώρευσης και φιλοξενίας.
- τις Υποδομές: αναπτύσσονται τεχνολογικές υποδομές με πρότυπα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά για τη διαχείριση μεγάλου όγκου ψηφιακού περιεχομένου, ερευνητικών δεδομένων και εξειδικευμένων εφαρμογών επιστημονικής πληροφόρησης.
- τις Υπηρεσίες: παρέχονται εξειδικευμένες υπηρεσίες για επιστημονική πληροφόρηση, τεχνολογική υποστήριξη οργάνωσης και διάθεσης περιεχομένου, έκδοση δεικτών και δημιουργία κεντρικών καταλόγων μεταδεδομένων, υποστήριξη ερευνητικών και επιχειρηματικών συνεργασιών, επικοινωνία της ερευνητικής και ακαδημαϊκής κοινότητας.

Ο δικτυακός τόπος του ΕΠΣΕΤ (www.epset.gr) φιλοδοξεί να καλύψει τις ανάγκες της επιστημονικής κοινότητας ως μια κεντρική ενιαία πύλη εισόδου σε αξιόπιστο ψηφιακό περιεχόμενο μέσα από σύγχρονο σχεδιασμό. Συγκεντρώνει και προσφέρει ανοικτή πρόσβαση σε ηλεκτρονικές εκδόσεις, περιεχόμενο ηλεκτρονικών αποθετηρίων και ψηφιακών βιβλιοθηκών με υλικό από όλες τις επιστήμες. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι το Εθνικό Αρχείο Διδακτορικών Διατριβών, το Αποθετήριο Ήλιος με το επιστημονικό υλικό του ΕΙΕ, το Αποθετήριο Πανδέκτης με συλλογές Ιστορίας και Πολιτισμού, η ψηφιακή Ζωφόρος του Παρθενώνα, 10 ηλεκτρονικά Επιστημονικά Περιοδικά και περιοδικές εκδόσεις Ανοικτής Πρόσβασης στον τομέα των Ανθρωπιστικών Επιστημών.

Σημαντικός είναι επίσης ο ρόλος του ΕΚΤ για τον εκσυγχρονισμό και τη δικτύωση βιβλιοθηκών, μουσείων και αρχείων. Το ΕΚΤ παρέχει υπηρεσίες στις ελληνικές βιβλιοθήκες για περισσότερα από 20 χρόνια με την παροχή εργαλείων για την οργάνωση και διάθεση ψηφιακού περιεχομένου (σύστημα ΑΒΕΚΤ, Θησαυρός Ελληνικών Όρων, Ελληνική Έκδοση Dewey). Το Σύστημα Αυτοματισμού Βιβλιοθηκών ΑΒΕΚΤ καλύπτει, από το 1986, τις ανάγκες οργάνωσης και εκσυγχρονισμού των ελληνικών βιβλιοθηκών, με εξειδικευμένα εργαλεία λογισμικού και έχει διατεθεί και εγκατασταθεί σε 2.380 βιβλιοθήκες στην Ελλάδα και την Κύπρο.

Παράλληλα, το ΕΚΤ παρέχει πληροφόρηση για θέματα έρευνας και καινοτομίας, και υποστηρίζει τη συμμετοχή σε εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα και την αξιοποίηση ερευνητικών αποτελεσμάτων. Το ΕΚΤ είναι Εθνικό Σημείο Επαφής για το 7ο Πρόγραμμα Πλαίσιο, συντονίζει τον ελληνικό κόμβο του δικτύου Enterprise Europe Network-Hellas, του μεγαλύτερου δικτύου επιχειρηματικότητας και καινοτομίας στην Ευρώπη, ενώ συμμετέχει σε πλήθος ευρωπαϊκών πρωτοβουλιών και δικτύων. Επίσης, εκδίδει το περιοδικό "Καινοτομία, Έρευνα και Τεχνολογία" και το eNewsletter "Έρευνα και Καινοτομία".

Υπηρεσίες & Υποδομές ΕΚΤ

Το διαθέσιμο περιεχόμενο, οι υπηρεσίες και τα εργαλεία του ΕΚΤ απευθύνονται στο σύνολο της ερευνητικής, ακαδημαϊκής, εκπαιδευτικής και επιχειρηματικής κοινότητας της χώρας, καθώς και σε φορείς αρμόδιους για τη χάραξη πολιτικών.

προς Βιβλιοθήκες - Αρχεία - Μουσεία

- Συνεργασίες για οργάνωση περιεχομένου επιστήμης και πολιτισμού σε ηλεκτρονικά αποθετήρια
- Παροχή εφαρμογών και εργαλείων για οργάνωση και διάθεση ψηφιακού περιεχομένου (Σύστημα αυτοματισμού βιβλιοθηκών ΑΒΕΚΤ, Διαδικτυακή υπηρεσία ΑΒΕΚΤ e-opac για διάθεση ψηφιακού περιεχομένου βιβλιοθηκών, Θησαυρός Ελληνικών Όρων γενικής και ιατρικής ορολογίας, Ελληνική Έκδοση Δεκαδικής Ταξινόμησης Dewey)
- Συντονισμός Εθνικού Δικτύου Επιστημονικών και Τεχνολογικών Βιβλιοθηκών (ΕΔΕΤΒ)
- Ανάπτυξη και διάθεση του Συλλογικού Καταλόγου Περιοδικών των ελληνικών επιστημονικών και τεχνολογικών βιβλιοθηκών
- Λειτουργία Συστήματος Διαδανεισμού για τις βιβλιοθήκες του ΕΔΕΤΒ
- ΑΡΓΩ: περιβάλλον ανοικτής πρόσβασης σε εθνικές και διεθνείς βιβλιογραφικές πηγές πληροφόρησης.
- Συντονισμός της κοινοπραξίας των βιβλιοθηκών των ερευνητικών κέντρων της ΓΓΕΤ για συμμετοχή στο Δίκτυο των Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών (Heal-Link)
- Οργάνωση και διαχείριση του αρχείου της έντυπης συλλογής των επιστημονικών περιοδικών του Heal-Link.

προς Ακαδημαϊκή Κοινότητα

- Εθνικό Αρχείο Διδακτορικών Διατριβών (το ΕΚΤ έχει την ευθύνη συγκρότησης και διάθεσης του - 25.000 διδακτορικές διατριβές Ελλήνων επιστημόνων στο www.didaktorika.gr).
- Αποθετήρια Ελλήνων ερευνητών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, για επιστημονικές δημοσιεύσεις, πρωτογενή δεδομένα, ερευνητικά αποτελέσματα, κ.ά.
- Ηλεκτρονικές εκδόσεις ανοικτής πρόσβασης (επιστημονικά περιοδικά, βιβλία και πρακτικά συνεδρίων)
- Βιβλιομετρικοί δείκτες ελληνικών επιστημονικών δημοσιεύσεων, δείκτες συμμετοχής σε ευρωπαϊκά ερευνητικά προγράμματα, δείκτες από τη βάση δεδομένων των διδακτορικών διατριβών κ.ά.
- Συλλογή και διαχείριση στοιχείων που αποτελούν τη βάση γνώσης του ελληνικού συστήματος έρευνας, τεχνολογικής ανάπτυξης και καινοτομίας (ΕΤΑΚ) και τη συνδυασμένη επεξεργασία τους για την έκδοση δεικτών που επιτρέπουν τη συγκριτική τοποθέτηση της Ελλάδας στο διεθνές περιβάλλον.
- Υπηρεσίες υποστήριξης για συμμετοχή σε ευρωπαϊκά προγράμματα έρευνας και καινοτομίας (Εθνικό Σημείο Επαφής για το 7ο ΠΠ)
- Προώθηση ερευνητικών αποτελεσμάτων, μέσω ευρωπαϊκών δικτύων
- Λειτουργία Βιβλιοθήκης Επιστήμης και Τεχνολογίας Κ.Θ. Δημαράς στο ΕΙΕ

- Υπηρεσίες Βιβλιοθήκης (αναζήτηση βιβλιογραφικών αναφορών και citation index, παραγγελία επιστημονικών δημοσιευμάτων από Ελλάδα και εξωτερικό, κ.ά.)
- Σύγχρονα συστήματα CRIS διαχείρισης πληροφορίας για την ερευνητική δραστηριότητα
- Τεκμηρίωση επιστημονικής παραγωγής στις Ανθρωπιστικές και Κοινωνικές Επιστήμες

προς Δημόσια Διοίκηση

- Συγκέντρωση, τεκμηρίωση, και κεντρική διαδικτυακή διάθεση, με οργανωμένο τρόπο, υλικού που έχει παραχθεί με δημόσια χρηματοδότηση (στους φορείς περιλαμβάνονται Υπουργεία, Ειδικές Υπηρεσίες Διαχείρισης, Γενικές Γραμματείες κ.ά.)
- Παροχή εργαλείων και υποδομών για οργάνωση και διάθεση ανοικτών δεδομένων και ανοικτού περιεχομένου, ως φορέας που υποστηρίζει επιχειρησιακά τον νέο νόμο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Αποτύπωση μέσω αξιόπιστων δεικτών και κατανόηση των συστημάτων ΕΤΑΚ ώστε να παράγεται τεκμηριωμένη πληροφορία για την χάραξη πολιτικών στη βάση στοιχείων (evidence based policy) και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας μέσω της ανάδειξης ερευνητικών περιοχών αριστείας και καινοτομικών περιοχών της επιχειρηματικής δράσης.
- Υποστήριξη σε θέματα έρευνας και καινοτομίας για Επιμελητήρια, Φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Δήμους, Περιφέρειες.

προς Εκπαιδευτική Κοινότητα

- Οργάνωση και διαδικτυακή πρόσβαση σε έγκυρες πηγές και ψηφιακό υλικό για την εκπαίδευση και τη δια βίου μάθηση
- Διάθεση συστήματος αυτοματισμού βιβλιοθηκών στις σχολικές βιβλιοθήκες, καθώς και εγκατάσταση, εξ αποστάσεως επιμόρφωση των υπευθύνων των βιβλιοθηκών, και διαδικτυακή υποστήριξη στη χρήση του συστήματος.

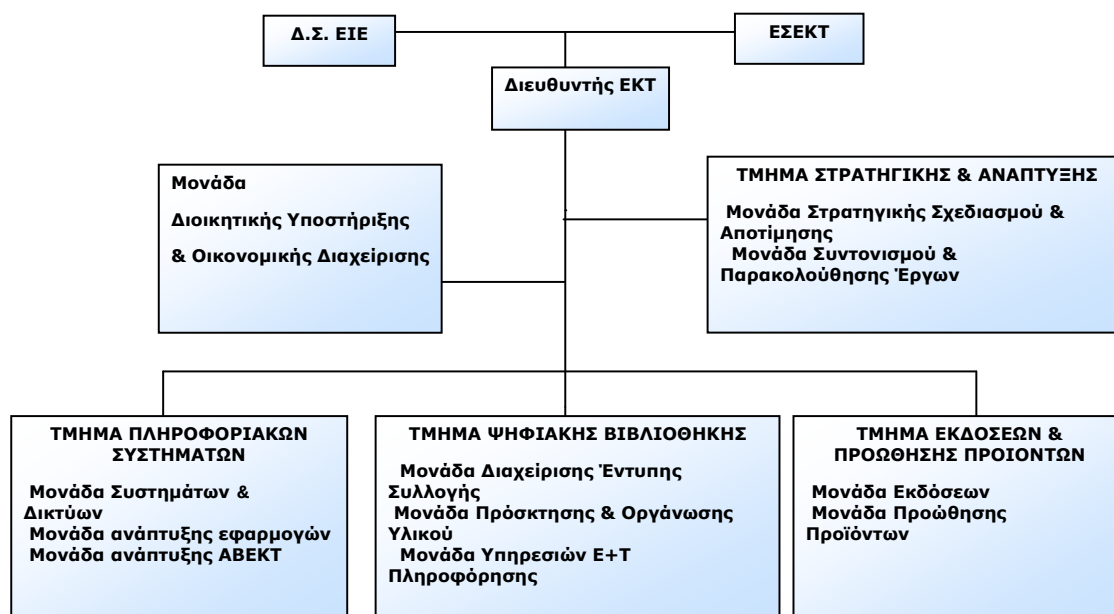
προς Επιχειρηματική Κοινότητα

- Αξιοποίηση ερευνητικών αποτελεσμάτων και καινοτόμων τεχνολογιών
- Υποστήριξη για τη συμμετοχή σε ευρωπαϊκά ανταγωνιστικά προγράμματα έρευνας, τεχνολογίας, επιχειρηματικότητας και καινοτομίας
- Υπηρεσίες για διεθνείς επιχειρηματικές συνεργασίες και μεταφορά καινοτομίας και τεχνολογίας, ενημέρωση για ευρωπαϊκές πολιτικές (συντονιστής του Enterprise Europe Network-Hellas).

προς Ευρύ Κοινό

- Ενημερωτικοί δικτυακοί τόποι για την έρευνα, την τεχνολογία και την καινοτομία
- Δράσεις προβολής και διάχυσης της επιστήμης στην κοινωνία
- Έκδοση διμηνιαίου περιοδικού «Καινοτομία, Έρευνα και Τεχνολογία» και 15ήμερου ηλεκτρονικού newsletter «Έρευνα και Καινοτομία»
- Εκδόσεις σχετικά με ερευνητικά έργα, πολιτικές & δείκτες έρευνας και καινοτομίας.
- Διοργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων και διεθνών συνεδρίων
- Συνεργασία με έντυπα και ηλεκτρονικά Μέσα Ενημέρωσης για την προβολή ερευνητικών αποτελεσμάτων και την ευαισθητοποίηση σε θέματα έρευνας και τεχνολογίας.

Α.1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα



Α.1.2.3 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών

Το **Διοικητικό Συμβούλιο του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών** αποτελεί το ανώτατο διοικητικό και ελεγκτικό όργανο. Το Δ.Σ. του ΕΙΕ εγκρίνει όλες τις αποφάσεις σχετικά με την προκήρυξη των διαγωνισμών, τη δημοσιοποίηση των εκδηλώσεων ενδιαφέροντος, τη σύναψη συμβάσεων κλπ.

Το **Επιστημονικό Συμβούλιο του ΕΚΤ (ΕΣΕΚΤ)** αποτελεί επιστημονικό όργανο. Λαμβάνει γνώση και εγκρίνει την ευρύτερη στρατηγική που υλοποιείται από το έργο. Ενημερώνεται τακτικά για την πορεία εξέλιξης του έργου. Συμμετέχει στις ενέργειες του έργου που απαιτούν τη διασφάλιση επιστημονικής ορθότητας

Ο **Διευθυντής του ΕΚΤ** εισηγείται στα όργανα και ελέγχει την πορεία υλοποίησης των έργων. Εγκρίνει επιμέρους διαδικασίες.

Το **Τμήμα Στρατηγικής και Ανάπτυξης** έχει επιτελικό ρόλο και είναι υπεύθυνο για την επεξεργασία στρατηγικών καθώς και το σχεδιασμό, την ωρίμανση και την ανάπτυξη δράσεων ώστε να ικανοποιούνται οι στόχοι που απορρέουν από το θεσμικό ρόλο του φορέα.

Για την ικανοποίηση του ρόλου του η Προϊσταμένη του Τμήματος συνεργάζεται με τους Υπεύθυνους των Τμημάτων και Μονάδων του ΕΚΤ.

Παρακολουθεί και ενημερώνεται για πολιτικές και χρηματοδοτικά πλαίσια κατάλληλα να υποστηρίξουν τις εκάστοτε στρατηγικές και επιχειρησιακές επιλογές του φορέα.

Διαμορφώνει και υποβάλλει προτάσεις έργων για χρηματοδότηση από τρίτους και έχει την ευθύνη του συντονισμού όλων των έργων που υλοποιούνται στο ΕΚΤ.

Φροντίζει για την εξασφάλιση συμπληρωματικότητας και συνεργιών ανάμεσα στα έργα που υλοποιούνται, ώστε να επιτυγχάνονται οικονομίες κλίμακας σε ανθρώπινο δυναμικό και υποδομές.

Έχει την ευθύνη για τη διαμόρφωση των προϋπολογισμών των έργων που υποβάλλονται και με τη συνεργασία της Μονάδας Οικονομικής Διαχείρισης ασκεί τον έλεγχο της οικονομικής διαχείρισης των έργων που υλοποιούνται και αποδίδει τις απαιτούμενες οικονομικές εκθέσεις.

Στο πλαίσιο του Τμήματος Ανάπτυξης λειτουργούν δύο Μονάδες:

- Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού & Αποτίμησης
- Μονάδα Συντονισμού και Παρακολούθησης Έργων.

Το **Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων** είναι αρμόδιο για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την υποστήριξη και την εύρυθμη λειτουργία του συνόλου των υπολογιστικών και δικτυακών υποδομών που διαθέτει το ΕΚΤ, καθώς και του συνόλου των εφαρμογών και υπηρεσιών που υποστηρίζονται από αυτές, όπως και για τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και δοκιμή εξειδικευμένων εφαρμογών οι οποίες απαιτούνται για την άσκηση του θεσμικού του ρόλου.

Η υποστήριξη αφορά τόσο στη σχεδίαση και μακροπρόθεσμη ανάπτυξη, σε επίπεδο εφαρμογών και συστημάτων, όσο και στην καθημερινή παρακολούθηση και λειτουργία του συστήματος των εφαρμογών και συστημάτων, συμπεριλαμβάνοντας την παρακολούθηση επιμέρους συμβολαίων συντήρησης.

Είναι υπεύθυνο για τον σχεδιασμό της συνολικής αρχιτεκτονικής των πληροφοριακών υποδομών, καθώς και τη διαμόρφωση των προδιαγραφών των επιμέρους συστημάτων που καλύπτουν τις εκάστοτε επιχειρησιακές ανάγκες του ΕΚΤ.

Στο Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων εντάσσονται οι παρακάτω λειτουργικές μονάδες:

- Μονάδα Συστημάτων και Δικτύων
- Μονάδα Ανάπτυξης Εφαρμογών
- Μονάδα Ανάπτυξης ΑΒΕΚΤ

Το **Τμήμα Ψηφιακής Βιβλιοθήκης** είναι αρμόδιο για την χάραξη πολιτικής αγορών επιστημονικού περιεχομένου, σε μορφή επιστημονικών περιοδικών και Βάσεων Δεδομένων. Έχει την ευθύνη των παραγγελιών και της παρακολούθησης των σχετικών συμβολαίων που υπογράφονται με τους προμηθευτές.

Στην ευθύνη του Τμήματος εντάσσονται οι δράσεις που στοχεύουν στην οργάνωση του πληροφοριακού υλικού όπως η καταλογογράφηση, η ταξινόμηση, και η ευρετηρίαση, αλλά και δράσεις που αποσκοπούν στην εξασφάλιση της διάθεσης του υλικού αυτού όπως η φυσική τοποθέτηση του έντυπου υλικού στους χώρους της βιβλιοθήκης και η μέριμνα για τη σωστή εγκατάσταση και ενημέρωση των αρχείων του ψηφιακού επιστημονικού περιεχομένου.

Επίσης, το Τμήμα διαμορφώνει πολιτική παροχής υπηρεσιών, που εισηγείται στη Διοίκηση. Αναπτύσσει και παρέχει υπηρεσίες επιστημονικής πληροφόρησης με διάφορους τρόπους. Ενδεικτικά στις υπηρεσίες του Τμήματος εντάσσονται: η βιβλιογραφική αναζήτηση, η ανάπτυξη θεματικών βιβλιογραφιών και η αναζήτηση πλήρων κειμένων δημοσιευμάτων από τη συλλογή της βιβλιοθήκης, από το ΕΔΕΤΒ και από βιβλιοθήκες του εξωτερικού, η αναζήτηση και κατάρτιση citation index στο δημοσιευμένο έργο χρηστών, η υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Αναγνωστηρίου για την άμεση διάθεση του ψηφιακού περιεχομένου σε τελικούς χρήστες κ.ά.

Στο Τμήμα Ψηφιακής Βιβλιοθήκης εντάσσονται οι παρακάτω Λειτουργικές Μονάδες:

- Μονάδα Διαχείρισης Έντυπης Συλλογής
- Μονάδα Παροχής Υπηρεσιών Ε & Τ Πληροφόρησης
- Μονάδα Πρόσκτησης και Οργάνωσης Υλικού

Κύριο αντικείμενο του **Τμήματος Εκδόσεων και Προώθησης Προϊόντων** είναι ο σχεδιασμός της επικοινωνιακής πολιτικής, η παραγωγή και επιμέλεια των έντυπων και ηλεκτρονικών εκδόσεων, και του περιεχομένου των δικτυακών τόπων του ΕΚΤ, καθώς και η παραγωγή υλικού προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών του ΕΚΤ, με ιδιαίτερη έμφαση στην προώθηση και την υποστήριξη του συστήματος αυτοματισμού βιβλιοθηκών ΑΒΕΚΤ.

Στο παραπάνω πλαίσιο, το Τμήμα έχει την ευθύνη για την επικοινωνία με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για την προβολή των δραστηριοτήτων, των υπηρεσιών και των έργων του ΕΚΤ προς την κοινωνία.

Το Τμήμα απαρτίζεται από:

- τη Μονάδα Εκδόσεων
- και τη Μονάδα Προώθησης Προϊόντων.

Αντικείμενο της **Μονάδας Διοικητικής Υποστήριξης και Οικονομικής Διαχείρισης** είναι ο έλεγχος και η προετοιμασία για τη διεκπεραίωση των οικονομικών συναλλαγών που προκύπτουν από την πάγια δραστηριότητα, καθώς και την υλοποίηση των έργων που αναλαμβάνει ο φορέας και η υποστήριξη στη διεκπεραίωση θεμάτων διοικητικών του Τακτικού Προσωπικού του ΕΚΤ. Το ΕΚΤ, ως μέρος, χρησιμοποιεί τη Μονάδα Λογιστηρίου της Υπηρεσίας Υποστήριξης του ΕΙΕ για τη διεκπεραίωση της οικονομικής του δραστηριότητας.

A.1.3 Συνάφεια του έργου με τις αναπτυξιακές δραστηριότητες του Φορέα

Το παρόν έργο αποτελεί μέρος (Υποέργο 4) της Πράξης «Πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών κατάθεσης, διαχείρισης και διάθεσης ανοικτών δημόσιων δεδομένων τεκμηρίωσης και ψηφιακού περιεχομένου» (ΟΠΣ 327378).

Κύριο αντικείμενο της Πράξης είναι η παροχή «υπηρεσιών νέφους» για ανοικτό τεκμηριωμένο ψηφιακό περιεχόμενο, που θα παρέχονται ως ολοκληρωμένες υπηρεσίες λογισμικού SaaS και θα υποστηρίζουν τη δημιουργία και λειτουργία ψηφιακών αποθετηρίων και συστημάτων αυτοματισμού βιβλιοθηκών. Οι υπηρεσίες λογισμικού θα πλαισιώνονται με υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης (e-helpdesk), εξ' αποστάσεως κατάρτισης (e-learning), καθώς και διαδικτυακά υποστηρικτικά εργαλεία για την οργάνωση και διάθεση της πληροφορίας και του περιεχομένου που παράγεται.

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται κεντρικά, από την προηγμένη ηλεκτρονική υποδομή του ΕΚΤ, σε μεγάλο αριθμό φορέων ώστε να οργανώσουν ή να διαθέσουν τα μεταδεδωμένα και το ψηφιακό περιεχόμενο που παράγουν. Στο πλαίσιο της πράξης θα υλοποιηθούν δράσεις ευρείας κλίμακας με χαρακτήρα οριζόντιας παρέμβασης σε μεγάλο αριθμό φορέων δημοσίου συμφέροντος όπως βιβλιοθήκες, φορείς μνήμης – μουσεία, φορείς που διαθέτουν αρχειακό υλικό, οργανισμούς τέχνης και πολιτισμού, φορείς δημόσιας διοίκησης, ερευνητικούς οργανισμούς, κ.α. με στόχο την ανάδειξη και διάθεση του ελληνικού ψηφιακού περιεχομένου και των δεδομένων που συνδέονται με αυτό.

Συγκεκριμένα η υλοποίηση της πράξης αποσκοπεί στη διαμόρφωση των συνθηκών «συνολικής και ολοκληρωμένης» παρέμβασης, με αιχμή την τεχνολογία, ώστε οι ενέργειες που γίνονται καθημερινά από φορείς δημοσίου συμφέροντος και αφορούν συνοπτικά την καταλογογράφηση, τεκμηρίωση, διαχείριση πληροφορίας και περιεχομένου που διατίθεται σε χρήστες ή χρησιμοποιείται στο εσωτερικό του φορέα να πραγματοποιούνται με χρήση προτύπων σε όλα τα στάδια. Η παρέμβαση θα σχεδιαστεί και θα υλοποιηθεί με το μοντέλο παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών λογισμικού SaaS, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι φορείς του πεδίου εφαρμογής έχουν μεγάλο βαθμό ετερογένειας όχι μόνο ανάμεσα στις διαφορετικές κατηγορίες αλλά ακόμα και ανάμεσα στους φορείς της ίδιας κατηγορίας.

Για την υλοποίηση των παραπάνω απαιτούνται:

1. Καταγραφή αναγκών και επιπέδου ωρίμανσης των επιλεγμένων φορέων για τη χρήση της πλατφόρμας και των υπηρεσιών που θα παρέχει το ΕΚΤ.
2. Καθορισμός προδιαγραφών υλικού (είδος, ποσότητα, τεχνικά χαρακτηριστικά, ειδικά χαρακτηριστικά, άδειες, δικαιώματα χρήσης, κλπ.).
3. Παραμετροποίηση λειτουργικών αναγκών και παραγόμενου πολιτιστικού υλικού των φορέων στο πλαίσιο συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές υποδοχής, απόθεσης και διατήρησης του ΕΚΤ
4. Υποστήριξη φορέων για τη βέλτιστη χρήση του αποθετηρίου και των εφαρμογών προστιθέμενης αξίας που θα υλοποιούνται στο πλαίσιο του SaaS καθόλη τη διάρκεια της πράξης.

5. Ενθάρρυνση λοιπών φορέων για απόθεση ήδη ψηφιοποιημένου πολιτιστικού υλικού στο ΕΚΤ μέσω χρήσης του SaaS.

Στο πλαίσιο της πράξης δημιουργούνται οι εξής κύριες υπηρεσίες:

1. Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία.
2. OpenABEKT ως Υπηρεσία (Υπηρεσία Διαχείρισης Βιβλιοθηκών, με νέες δυνατότητες διασύνδεσης με ανοικτά δημόσια δεδομένα και ψηφιακό περιεχόμενο).

Επίσης θα υλοποιηθούν:

3. Υπηρεσία Ασφαλούς Διαφύλαξης Ψηφιακού Υλικού.
4. Υπηρεσία Ανοικτών Βιβλιογραφικών Δεδομένων.
5. Υπηρεσία Υποστήριξης Εκκαθάρισης Δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων.
6. Υπηρεσία Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator) με τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας και ανοικτών δεδομένων των Προσκήσεων 31 και 31.2 του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση.
7. Υπηρεσία Ενιαίας Αναζήτησης Ψηφιακού Πολιτιστικού Αποθέματος.

Η Πράξη διαρθρώνεται σε τέσσερα (4) υποέργα:

Το υποέργο 1 αποτελεί τον πυρήνα υλοποίησης της πράξης. Περιλαμβάνει ενέργειες με στόχο την οριοθέτηση του πλαισίου παρέμβασης, την αναγνώριση χαρακτηριστικών περιβάλλοντος και φορέων, την καταγραφή αναγκών και τον καθορισμό προδιαγραφών υλικού, την παραμετροποίηση των λειτουργικών αναγκών και του παραγόμενου πολιτιστικού υλικού των φορέων, την υποστήριξη και ενθάρρυνση των φορέων για τη βέλτιστη χρήση και απόθεση πολιτιστικού υλικού, την ανάπτυξη των νέων υποδομών και υπηρεσιών - πλατφόρμα ελέγχου, διαχείρισης και υποστήριξης λειτουργίας SaaS, υπηρεσία παροχής «Αποθετηρίου ως Υπηρεσία», υπηρεσία παροχής συστήματος αυτοματισμού βιβλιοθηκών «OpenABEKT ως Υπηρεσία» - και την υλοποίηση της παρέμβασης.

Το υποέργο 2 περιλαμβάνει ενέργειες για τη μετάπτωση σημαντικού περιεχομένου και δεδομένων φορέων δημοσίου συμφέροντος που είναι ήδη διαθέσιμα, με μη προτυποποιημένο όμως τρόπο, ώστε να μπορούν να εισαχθούν και να διατεθούν από το νέο περιβάλλον του ΕΚΤ. Το υποέργο περιλαμβάνει ακόμα την ολοκλήρωση στις παρεχόμενες εφαρμογές προηγμένων τεχνολογικά λειτουργιών όπως πολυκαναλική διάθεση, εξατομίκευση υπηρεσιών και εξαγωγή αναφορών επιχειρηματικής ευφυΐας.

Το υποέργο 3 αφορά στην παροχή οριζόντιων υποστηρικτικών εργαλείων για τη διασφάλιση των δεδομένων με δυνατότητες διατήρησης καθώς και μεθόδων και εργαλείων οργάνωσης και διαχείρισης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το υποέργο 4, που συνιστά το παρόν έργο, αφορά σε δράσεις που θα υποστηρίξουν την ανάπτυξη οικοσυστήματος εφαρμογών, υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και add-ons με στόχο την παροχή καινοτομικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας με βάση το περιεχόμενο και τα δεδομένα που θα διατίθενται καθώς και σε μηχανισμούς υποστήριξης και εκπαίδευσης των χρηστών.

A.1.4 Υπηρεσίες του ΕΚΤ που (θα) παρέχονται βάσει του μοντέλου «Λογισμικό ως Υπηρεσία» (SaaS), μέσω της Πράξης

Το παρόν έργο περιλαμβάνει σειρά δράσεων που υποστηρίζουν και συμπληρώνουν το έργο της Πλατφόρμας Παροχής Υπηρεσιών Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου (εφεξής SaaS), που αποτελεί και τον κορμό της Πράξης. Ειδικότερα, ο πλήρης τίτλος του έργου κορμού είναι: «Πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών κατάθεσης, διαχείρισης και διάθεσης Ανοικτών Δημοσίων

Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού περιεχομένου». Οι στρατηγικοί στόχοι του έργου περιλαμβάνουν:

- Το ΕΚΤ να αναπτύξει, να υποστηρίξει και να προσφέρει υπηρεσίες που θα συμμορφώνονται και θα λειτουργούν με βάση το δημοφιλές υπολογιστικό μοντέλο «νέφους» (Cloud Computing) και ειδικότερα με βάση το μοντέλο λογισμικό-ως-υπηρεσία (Software-as-a-Service SaaS). Ο στόχος αυτός είναι συνυφασμένος με τη στρατηγική του ΕΚΤ για την πλήρη αξιοποίηση του cloud computing, με στόχο να προσφέρει στους φορείς που συνεργάζεται υπηρεσίες με χαρακτηριστικά όπως την ελαστικότητα, τη διαθεσιμότητα, την αξιοπιστία και τις οικονομίες κλίμακας που το μοντέλο αυτό παρέχει.
- Το ΕΚΤ να παρέχει στους τελικούς του χρήστες μια σειρά από εργαλεία που να αφορούν την κατάθεση, διαχείριση, διάθεση και επαναχρησιμοποίηση τεκμηριωτικού υλικού και πρωτογενούς ψηφιακού περιεχομένου και τα οποία να χρησιμοποιούν σε περιβάλλον Software as a Service (SaaS) για τις καθημερινές τους εργασίες.
- Το ΕΚΤ να αξιοποιήσει τις υπηρεσίες SaaS ως όχημα για τον πολλαπλασιασμό των τελικών χρηστών του, αλλά και για ανάπτυξη νέων κοινοτήτων χρηστών ή και συνεργατών στο πλαίσιο των υπηρεσιών SaaS.

Ο παρακάτω πίνακας (Πίνακας 1) παρουσιάζει τις επτά (7) βασικότερες υπηρεσίες που εμπίπτουν στο έργο, καθώς και το κοινό στο οποίο απευθύνονται αλλά και ένα ενδεικτικό αριθμό τελικών χρηστών που αναμένεται να αξιοποιήσουν την κάθε υπηρεσία. Οι υπηρεσίες που παρουσιάζονται καλούνται εν συντομία ως «Υπηρεσίες SaaS του ΕΚΤ», όρος που χρησιμοποιείται στην παρούσα προκήρυξη.

α/α	Υπηρεσία	Ομάδα χρηστών στην οποία απευθύνεται	Εκτιμώμενος αριθμός χρηστών στη διάρκεια του έργου	Δυνητικός αριθμός χρηστών (μακροπρόσθεσμα)
1.	Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Βιβλιοθήκες / Αρχεία / Μουσεία, Ερευνητικοί Οργανισμοί, Δημόσια Διοίκηση, φορείς / πάροχοι περιεχομένου	20 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα	150 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα
2.	OpenABEKT ως Υπηρεσία	Βιβλιοθήκες / Αρχεία / Μουσεία, φορείς / πάροχοι περιεχομένου	20 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα	600 φορείς, 1.200 χρήστες από προσωπικό φορέων
3.	Υπηρεσία Ασφαλούς Διαφύλαξης Ψηφιακού Υλικού	Φορείς / πάροχοι περιεχομένου	100 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα	400 φορείς, 1.000 χρήστες από προσωπικό φορέων
4.	Υπηρεσία Ανοικτών Βιβλιογραφικών Δεδομένων	Φορείς/ πάροχοι βιβλιογραφικών δεδομένων, συναφούς περιεχομένου και υπηρεσιών, (Βιβλιοθήκες / Αρχεία / Μουσεία, φορείς / πάροχοι περιεχομένου)	100 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα	600 φορείς, 1.200 χρήστες από προσωπικό φορέων
5.	Υπηρεσία Υποστήριξης Εκκαθάρισης Δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων	Φορείς / πάροχοι περιεχομένου, Κάτοχοι πνευματικής ιδιοκτησίας έργων, Προγραμματιστές	150 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα	500 φορείς, 1.000 χρήστες από προσωπικό φορέων
6.	Υπηρεσία Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator) με τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας και ανοικτών δεδομένων των Προσκλήσεων 31 και 31.2 του Ε.Π. Ψηφιακή	Φορείς / πάροχοι περιεχομένου	70 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα	400 φορείς, 1.000 χρήστες από προσωπικό φορέων

α/α	Υπηρεσία	Ομάδα χρηστών στην οποία απευθύνεται	Εκτιμώμενος αριθμός χρηστών στη διάρκεια του έργου	Δυνητικός αριθμός χρηστών (μακροπρόσθεσμα)
	Σύγκλιση			
7.	Υπηρεσία Ενιαίας Αναζήτησης Ψηφιακού Πολιτιστικού Αποθέματος	Φορείς/πάροχοι περιεχομένου	100 φορείς, 2-3 χρήστες ανά φορέα	400 φορείς, 1.000 χρήστες από προσωπικό φορέων

Πίνακας 1: Επισκόπηση Υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ

Στη συνέχεια παραθέτουμε μια πιο εκτεταμένη περιγραφή των επτά (7) παραπάνω υπηρεσιών:

Υπηρεσία SaaS #1: Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία

Γενική Περιγραφή: Η υπηρεσία θα παρέχει στους χρήστες-φορείς τη δυνατότητα να δημιουργήσουν το δικό τους αποθετήριο με ημιαυτοματοποιημένο τρόπο, μέσω διαδικτύου, χωρίς απαίτηση για προμήθεια, λειτουργία ή ανάπτυξη εξοπλισμού ή λογισμικού, ανεξαρτήτως του λειτουργικού συστήματος που διαθέτουν και χωρίς απαίτηση τεχνικής εξειδίκευσής τους. Το αποθετήριο θα φιλοξενείται στις υποδομές του ΕΚΤ, ενώ το περιεχόμενο και τα δεδομένα του αποθετηρίου θα διατίθενται στον τελικό χρήστη μέσα από γραφικό περιβάλλον που θα είναι προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις του φορέα.

Η υπηρεσία του αποθετηρίου αφορά την τεκμηρίωση, αποθήκευση, οργάνωση, διαχείριση και διάθεση του Ψηφιακού Αποθέματος του κάθε φορέα. Το αποθετήριο μπορεί να λειτουργεί και ως κύριο σημείο σταθερής διάθεσης των σχετικών πόρων και μεταδεδομένων. Μεταξύ των δυνατοτήτων του περιλαμβάνονται υπηρεσίες αναζήτησης, πλοήγησης, πρόσβασης στο περιεχόμενο μέσω μόνιμων προσδιοριστών, κατάθεσης και διαχείρισης περιεχομένου, καθώς και ασφαλούς διαφύλαξης και διατήρησης του ψηφιακού υλικού.

Στο αποθετήριο μπορεί να περιληφθεί περιεχόμενο κάθε μορφής (εικόνα, κείμενο, ήχος, βίντεο, πολυμέσα και τρισδιάστατες αναπαραστάσεις), καθώς και δεδομένα τεκμηρίωσης που συνοδεύουν το περιεχόμενο σύμφωνα με διεθνή πρότυπα. Κατά συνέπεια, είναι δυνατή η υλοποίηση σειράς εργασιών μέσω αυτού, όπως ενδεικτικά η μετάπτωση των δεδομένων του σε διεθνή πρότυπα ή η εξαγωγή του περιεχομένου του σε επιλεγμένες εφαρμογές.

Το αποθετήριο ως υπηρεσία δύναται να προσαρμοστεί με ημι-αυτοποιημένο τρόπο στις ανάγκες του κάθε φορέα, εντός των προδιαγραφών λειτουργίας του, χωρίς να απαιτούνται από το χρήστη εξειδικευμένες γνώσεις και με την χρήση φιλικών εργαλείων διαμόρφωσής του.

Στόχευση Υπηρεσίας: Η υπηρεσία του Αποθετηρίου στοχεύει στη σύμφωνα με διεθνή πρότυπα τεκμηρίωση του περιεχομένου και δεδομένων που έχουν οι δημόσιοι φορείς στη διάθεσή τους, την εξασφάλιση της ανοικτής διάθεσης (συμπεριλαμβανομένης της διάθεσης στους τελικούς χρήστες), διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των δεδομένων των δημόσιων φορέων και στη μείωση του κόστους λειτουργίας και χρήσης αυτών, ως αποτέλεσμα της οικονομικότερης λειτουργίας των κεντρικών υποδομών και της εναρμόνισής τους με τους κανόνες διαλειτουργικότητας που έχουν τεθεί.

Αναμενόμενα οφέλη: Τα αναμενόμενα οφέλη από τη δημιουργία και διάθεση της υπηρεσίας περιλαμβάνουν:

- Διάθεση και επαναχρησιμοποίηση περιεχομένου που παραμένει αναξιοποίητο, λόγω έλλειψης των αναγκαίων πληροφοριακών συστημάτων, με βιώσιμο και διατηρήσιμο τρόπο.
- Ενίσχυση της πρόσβασης σε μεταδεδομένα, δεδομένα και περιεχόμενο.
- Υποστήριξη των πολιτικών για e-science, virtual research communities (VRC), ενίσχυση της εκπαίδευσης με έγκριτο ψηφιακό περιεχόμενο ως υλικό αναφοράς
- Μείωση του ψηφιακού χάσματος.

- Βιωσιμότητα υποδομών για το ΕΚΤ και τους εμπλεκόμενους φορείς.
- Παροχή προηγμένων εργαλείων οργάνωσης / διάθεσης περιεχομένου, χωρίς ανάγκη εξειδικευμένου προσωπικού / συστημάτων / λογισμικού.
- Διαρκής τεκμηρίωση υλικού, επιτρέποντας σε φορείς να επικεντρωθούν στο περιεχόμενό τους και όχι σε τεχνικά θέματα.

Υπηρεσία SaaS #2: OpenABEKT ως Υπηρεσία

Γενική Περιγραφή: Το Σύστημα Αυτοματισμού Βιβλιοθηκών και Διαχείρισης Βιβλιογραφικών Δεδομένων ABEKT που διατίθεται ήδη από το ΕΚΤ σε πάνω από 2.000 βιβλιοθήκες θα μετεξελιχθεί και θα δοθεί, επίσης, ως Υπηρεσία στο Υπολογιστικό Νέφος. Οι υπάρχουσες λειτουργίες (διαχείριση και οργάνωση υλικού, διαχείριση χρηστών, δανεισμού) θα διατηρηθούν, θα εμπλουτιστούν με τις οριζόντιες, υποστηρικτικές υπηρεσίες που περιγράφονται παρακάτω και θα δοθούν ως υπηρεσία στο νέφος, εξασφαλίζοντας στους φορείς τα πλεονεκτήματα αυτής της τεχνολογίας και της διαρκούς υποστήριξης και εκπαίδευσης από το ΕΚΤ.

Συγκεκριμένα, η υπηρεσία αυτή αφορά την ολοκληρωμένη αυτοματοποίηση βιβλιοθηκών και τη διάθεση βιβλιογραφικών δεδομένων, βασισμένη σε διεθνή πρότυπα και κανόνες, γεγονός που ενισχύει τη συνεργασία βιβλιοθηκών σε περιεχόμενο και υπηρεσίες. Η παροχή της ως Υπηρεσίας Νέφους (Software as a Service Cloud), θα εξασφαλίσει τη δυνατότητα παραμετροποίησης από τον κάθε φορέα, με βάση τις ανάγκες του και εντός των προδιαγραφών λειτουργίας της. Θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την απόθεση, οργάνωση, διαχείριση και διάθεση των βιβλιοθηκονομικών του δεδομένων.

Στόχευση: Η υπηρεσία αυτή στοχεύει στην παροχή ενός καινοτομικού και βιώσιμου συστήματος διαχείρισης βιβλιοθηκών, σύμφωνα με διεθνή πρότυπα, το οποίο θα περιλαμβάνει προηγμένα χαρακτηριστικά διασύνδεσης με το ψηφιακό περιεχόμενο και θα καλύπτει τις νέες ανάγκες που συνεχώς δημιουργούνται, όπως η ενίσχυση της δια βίου μάθησης, της διαρκούς κατάρτισης και της διεύρυνσης των δυνατοτήτων αναζήτησης του κοινού στην ελληνική βιβλιογραφία.

Αναμενόμενα οφέλη: Τα αναμενόμενα οφέλη από τη δημιουργία και διάθεση της υπηρεσίας περιλαμβάνουν:

- Μείωση των λειτουργικών δαπανών σε ευρύ φάσμα φορέων τεκμηρίωσης και πληροφόρησης, μέσω της μείωσης των πόρων που διατίθενται σε χρονοβόρες εργασίες καταλογογράφησης.
- Χαμηλότερο λειτουργικό κόστος, μέσω της μετάβασης του υπάρχοντος συστήματος που ήδη βρίσκεται σε λειτουργία σε πληθώρα φορέων, στην πλατφόρμα SaaS, η οποία θα ενσωματώνει τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις.
- Εξασφάλιση της βιώσιμης λειτουργίας, χωρίς την ανάγκη ύπαρξης εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού, μονάδων οργάνωσης και διάθεσης βιβλιογραφικού περιεχομένου και δεδομένων, που καλύπτουν μια πάγια διαρκή ανάγκη, με αυξημένες μάλιστα μελλοντικές τεχνολογικές απαιτήσεις.
- Εξασφάλιση της λειτουργίας & ανάπτυξης των σημείων τεκμηρίωσης βιβλιογραφικών δεδομένων, ακόμα και αυτών που έχουν μικρό μέγεθος, με την διάθεση ενός καινοτομικού και βιώσιμου συστήματος διαχείρισης βιβλιοθηκών.
- Χαμηλό κόστος μετάβασης, με την αξιοποίηση της εξοικείωσης και εκτεταμένης εκπαίδευσης του ελληνικού βιβλιοθηκονομικού δυναμικού στην τρέχουσα έκδοση του λογισμικού αυτοματισμού βιβλιοθηκών.

Υπηρεσία SaaS #3: Υπηρεσία Ασφαλούς Διαφύλαξης Ψηφιακού Υλικού

Γενική Περιγραφή: Η υπηρεσία Ασφαλούς Διαφύλαξης Περιεχομένου συνίσταται στη διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας και διαφύλαξης ψηφιακών πολιτιστικών πόρων των δικαιούχων των Προσκλήσεων 31 και 31.2 του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση». Η υπηρεσία αυτή, μπορεί να προσφέρεται είτε ως ξεχωριστή υπηρεσία για φορείς που δεν χρησιμοποιούν τις υποδομές Αποθετηρίου του ΕΚΤ για τη διάθεση του υλικού τους, είτε ως υποστηρικτική υπηρεσία στην υπηρεσία για τους φορείς που λαμβάνουν τις υπηρεσίες Αποθετηρίου. Η Ασφαλής Διαφύλαξη περιεχομένου μπορεί να λειτουργεί σε συνδυασμό με τον Ενιαίο Κατάλογο και αποτελεί προαπαιτούμενο για την μελλοντική παροχή υπηρεσιών μακροχρόνιας ψηφιακής διατήρησης των ψηφιακών πολιτιστικών πόρων.

Στόχευση: Η υπηρεσία στοχεύει στην ασφαλή διαφύλαξη των Ψηφιακών Πολιτιστικών Πόρων και την εξασφάλιση της βιωσιμότητας του πολιτιστικού μας υλικού στην πορεία των ετών.

Αναμενόμενα οφέλη: Τα αναμενόμενα οφέλη από τη δημιουργία και διάθεση της υπηρεσίας περιλαμβάνουν:

- Διατήρηση του πολιτιστικού μας υλικού.
- Αποφυγή καταστροφών.
- Δυνατότητα λήψης του περιεχομένου από τους φορείς.
- Εξασφάλιση της επένδυσης που γίνεται σε ψηφιοποίηση.
- Εξασφάλιση πρόσβασης των επόμενων γενεών σε αυτό.

Υπηρεσία SaaS #4: Υπηρεσία Ανοικτών Βιβλιογραφικών Δεδομένων

Γενική Περιγραφή: Η υπηρεσία των ανοικτών βιβλιογραφικών δεδομένων αποτελεί ειδική λειτουργικότητα του SaaS. Η λειτουργικότητα ανοικτών βιβλιογραφικών δεδομένων επιτρέπει τη διαχείριση και εμπλουτισμό των βιβλιογραφικών δεδομένων από τον τελικό χρήστη, τη δημιουργία σχετικών διαδικασιών ελέγχου ποιότητας και την τελική διάθεση των βιβλιογραφικών δεδομένων ως ανοικτών διασυνδεδεμένων δεδομένων.

Στόχευση: Η λειτουργικότητα ανοικτών διασυνδεδεμένων βιβλιογραφικών δεδομένων στοχεύει στην παροχή επικαιροποιημένων και έγκυρων βιβλιογραφικών δεδομένων με το μέγιστο δυνατό βαθμό βιωσιμότητας στην ελληνική επιστημονική κοινότητα

Αναμενόμενα οφέλη: Τα αναμενόμενα οφέλη από τη δημιουργία και διάθεση της υπηρεσίας περιλαμβάνουν:

- Πληρέστερα και καλύτερα βιβλιογραφικά δεδομένα.
- Ανοικτή διάθεση αξιόπιστων βιβλιογραφικών δεδομένων.
- Μείωση του κόστους συντήρησης βιβλιογραφικών δεδομένων.

Υπηρεσία SaaS #5: Υπηρεσία Υποστήριξης Εκκαθάρισης Δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων

Γενική Περιγραφή: Η υπηρεσία υποστήριξης της εκκαθάρισης δικαιωμάτων αποτελεί ειδική λειτουργικότητα, τόσο για την υπηρεσία Αποθετηρίου ως υπηρεσίας όσο και του OpenABEKT.

Η λειτουργικότητα υποστήριξης εκκαθάρισης δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων περιλαμβάνει σύστημα τεκμηρίωσης των δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων, καθώς και σύστημα υποστήριξης λήψης αποφάσεων σε σχέση με πράξεις εκκαθάρισης δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ιδιαίτερων κατηγοριών δικαιωμάτων (ιδίως σχετιζόμενων με την προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς). Επιπλέον, περιλαμβάνει λειτουργίες επιλογής αδειών ανάλογα με την κατηγορία του ψηφιακού υλικού

μέσα από εργαλεία υποστήριξης λήψης αποφάσεων και τη διασύνδεσή του με τις υπηρεσίες OpenABEKT και αποθετηρίου ως υπηρεσίας.

Στόχευση: Η λειτουργικότητα υποστήριξης εκκαθάρισης δικαιωμάτων στοχεύει στην κατά το δυνατόν ευκολότερη και αποτελεσματικότερη τεκμηρίωση των δικαιωμάτων επί των συλλεγομένων ψηφιακών πόρων και την υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων, τόσο σε σχέση με θέματα εκκαθάρισης όσο και αδειοδότησης των ψηφιακών πόρων.

Αναμενόμενα οφέλη:

- Βελτίωση της λήψης αποφάσεων για τη χρήση και διαχείριση ψηφιακών πόρων, σε σχέση με τα δικαιώματα επί αυτών
- Μείωση του κινδύνου από παραβιάσεις του Νόμου για την πνευματική ιδιοκτησία, την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή άλλων ειδικότερων διατάξεων που αφορούν στη διαχείριση ψηφιακών πόρων.
- Ενίσχυση του αριθμού-όγκου δεδομένων / περιεχομένου που διατίθεται με δικαίωμα επαναχρησιμοποίησης

Υπηρεσία SaaS #6: Υπηρεσία Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator) με τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας και ανοικτών δεδομένων των Προσκλήσεων 31 και 31.2 του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση

Γενική Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή θα παρέχεται κατ' αρχήν στους δικαιούχους των Προσκλήσεων 31 και 31.2 και επιτρέπει τον αυτόματο έλεγχο των προδιαγραφών διαλειτουργικότητας και ανοικτών δεδομένων που έχουν τεθεί στο πλαίσιο των Προσκλήσεων. Συνοδεύεται από ηλεκτρονικό διαδραστικό σύστημα διαρκούς καταγραφής των ψηφιακών πόρων (δεδομένων, μεταδεδομένων και υπηρεσιών) και του επιπέδου διαλειτουργικότητας των φορέων των Προσκλήσεων 31 και 31.2. Η υπηρεσία αυτή επιτρέπει στους φορείς να αξιολογούν την ικανότητα και ωριμότητά τους σε σχέση με το επίπεδο διαλειτουργικότητας που απαιτείται από τις Προσκλήσεις 31 και 31.2 και επιτρέπει την εξαγωγή εκθέσεων ικανότητας σε σχέση με την ανοικτότητα και διαλειτουργικότητα των δεδομένων και υπηρεσιών που παρέχονται από τους σχετικούς φορείς.

Στόχευση: Η υπηρεσία στοχεύει στον αυτόματο έλεγχο των προδιαγραφών ανοικτών δεδομένων και διαλειτουργικότητας και τη βελτίωση της ικανότητας των δικαιούχων των Προσκλήσεων 31 και 31.2 να διαθέτουν τα δεδομένα και μετα-δεδομένα τους, σύμφωνα με διεθνείς προδιαγραφές και πρότυπα.

Αναμενόμενα οφέλη: Τα αναμενόμενα οφέλη από τη δημιουργία και διάθεση της υπηρεσίας περιλαμβάνουν:

- Διασφάλιση Ανοικτών Διασυνδεδεμένων Πολιτιστικών Δεδομένων.
- Δυνατότητες περαιτέρω χρήσης ψηφιακής πληροφορίας.
- Διασφάλιση ποιότητας ψηφιακής πληροφορίας και μεταδεδομένων.

Υπηρεσία SaaS #7: Υπηρεσία Ενιαίας Αναζήτησης Ψηφιακού Πολιτιστικού Αποθέματος

Γενική Περιγραφή: Η υπηρεσία Ενιαίας Αναζήτησης Ψηφιακού Πολιτιστικού Αποθέματος παρέχει έναν ενιαίο κατάλογο ως υπηρεσία, διασυνδέοντας τα μεταδεδομένα με τους Ψηφιακούς Πολιτιστικούς Πόρους των Δικαιούχων των Προσκλήσεων 31 και 31.2 του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» στο σημείο σταθερής απόθεσής τους. Η συγκεκριμένη υπηρεσία θα διατίθεται στους φορείς, ανεξάρτητα από το αν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Αποθετηρίου του ΕΚΤ. Η υπηρεσία αυτή υποστηρίζεται από δράσεις συσσώρευσης του περιεχομένου των φορέων της Πρόσκλησης, σύμφωνα με τα πρότυπα διαλειτουργικότητας και ανοικτών δεδομένων που έχουν τεθεί στο Πλαίσιο των Προσκλήσεων 31 και 31.2, τα οποία μπορούν να βρεθούν στην ακόλουθη διεύθυνση <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/Dhmosia-Diaboyleysh-toy->

epikairoipoihmenoy-Plaisioy-Odhgiwn-Prodiagrafwn-Arhwn-Dialeitoyrgikothtas-kai-Anoihtwn-Dedomenwn-gia-tis-diakhryxeis-entagmenwn-ergwn-sthn-P31-kai-P31.2 και είναι σύμφωνα με διεθνή πρότυπα ανοικτών διασυνδεδεμένων δεδομένων και επιτρέπουν τη συσσώρευση στη European.

Στόχευση: Στόχος είναι όλοι οι φορείς πολιτισμού και επιστήμης στην Ελλάδα να έχουν στη διάθεσή τους μία υπηρεσία ικανή να εξασφαλίσει τη διάθεση των δεδομένων τεκμηρίωσης του υλικού τους, μουσειακού, βιβλιογραφικού και αρχαιακού, με τη μορφή ενός καταλόγου ενιαίας αναζήτησης, ώστε να οργανωθεί ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης στο ψηφιακό πολιτιστικό και επιστημονικό περιεχόμενο της χώρας. Περαιτέρω στόχος είναι μέρος του καταλόγου να καταστεί διαθέσιμο στη European, ώστε να αυξηθεί σημαντικά η ελληνική παρουσία στην ευρωπαϊκή πλατφόρμα αναζήτησης πολιτιστικού περιεχομένου.

Αναμενόμενα οφέλη: Το ενιαίο σημείο πρόσβασης: (α) ευνοεί την ανάδειξη υλικού που δεν είναι εύκολα ευρέσιμο από τους χρήστες και (β) επιτρέπει την επεξεργασία και τον εμπλουτισμό της πληροφορίας με ελεγχόμενα λεξιλόγια, οντολογίες, πολυγλωσσικούς θησαυρούς, αλλά και επιπλέον έγκριτη πληροφορία, στοιχεία που βελτιώνουν την ποιότητα του διαθέσιμου τεκμηριωτικού υλικού και ενισχύουν την αξιοποίησή του. Ακόμα, με τη χρήση τεχνολογιών του σημασιολογικού ιστού, όπως είναι τα Ανοικτά Διασυνδεδεμένα Δεδομένα, για τη δημιουργία και διάθεση του ενιαίου καταλόγου, θα αναδειχθούν οι σημασιολογικές σχέσεις μεταξύ στοιχείων δομημένης πληροφορίας που βρίσκονται καταναμεμένα σε διαφορετικούς φορείς στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Επιπρόσθετα, η υπηρεσία ενιαίας αναζήτησης θα καταστήσει δυνατή τη δημιουργία ψηφιακών εικονικών συλλογών (ενδεικτικά, όλων των αγγείων γεωμετρικής περιόδου που βρίσκονται σε διαφορετικά μουσεία της Ελλάδας και του εξωτερικού), εξέλιξη που συμβάλλει τόσο στην ερευνητική εργασία των επιστημόνων, όσο και στον εμπλουτισμό της γνώσης των τελικών χρηστών. Τέλος, η συγκεντρωμένη, έγκριτη, ποιοτική πληροφορία θα δύναται να καταστεί διαθέσιμη σε κοινότητες χρηστών που ενδιαφέρονται να τη χρησιμοποιήσουν περαιτέρω, για την ανάπτυξη εφαρμογών προστιθέμενης αξίας στον πολιτισμό, την εκπαίδευση, τον τουρισμό, την ψυχαγωγία.

Σχετικές υποδομές Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών του ΕΚΤ

Το παρόν (υπο)έργο αφορά στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και διάχυσης των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ. Οι υπηρεσίες αυτές θα υποστηρίζονται στις περισσότερες περιπτώσεις από πληροφοριακά συστήματα και υποδομές πληροφορικής του ΕΚΤ. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τρία βασικά συστήματα λογισμικού του ΕΚΤ που θα αξιοποιηθούν στο πλαίσιο του έργου, όπως περιγράφεται και προδιαγράφεται σε επόμενες ενότητες της προκήρυξης.

Λογισμικό	Έκδοση	Βασικές λειτουργίες
Drupal	7.14	Web CMS, forum, wiki
Kayako	4.51.1891	Υποβολή και παρακολούθηση αιτήματος, διαχείριση αιτημάτων, καταγραφή τηλεφωνικών αιτημάτων, διαχείριση "πελατών" και στοιχείων τους, knowledge base/FAQ, δρομολόγηση αιτημάτων, καταγραφή απαντήσεων σε αιτήματα, δημιουργία οδηγών επίλυσης προβλημάτων, live chat
Mantis	1.2.9	Υποβολή και παρακολούθηση αιτήματος, διαχείριση αιτημάτων, δρομολόγηση αιτημάτων, καταγραφή απαντήσεων σε αιτήματα. Αναφέρεται ενδεικτικά και αφορά την εσωτερική λειτουργία του ΕΚΤ.
Moodle	2.4	Learning Management System (LMS), Διαχείριση Εκπαιδευτικών Ενοτήτων και Εκπαιδευτικού Υλικού

Πίνακας 2: Υποδομές-Συστήματα Λογισμικού του ΕΚΤ που θα αξιοποιηθούν στο πλαίσιο του έργου

Σε σχέση με τα συστήματα του παραπάνω πίνακα σημειώνονται τα εξής:

- Οι εκδόσεις είναι ενδεικτικές και ενδέχεται να αλλάξουν ανάλογα με τις αναβαθμίσεις που πραγματοποιεί κατά καιρούς το ΕΚΤ.
- Η χρήση των συστημάτων Drupal, Kayako, Moodle είναι υποχρεωτική στο πλαίσιο του παρόντος υποέργου, βάση και των προδιαγραφών που παρέχονται στη συνέχεια.
- Το ΕΚΤ διατηρεί το δικαίωμα να παράσχει άλλο σύστημα issue tracking (εναλλακτικό και ισοδύναμο του Mantis) στο πλαίσιο της υλοποίησης των διαδικασιών υποβολής / παραμετροποίησης αιτημάτων και σε συνδυασμό με το σύστημα Kayako.

Τονίζεται ότι το Έργο δεν αφορά στην προμήθεια λογισμικού, καθώς όλες οι ζητούμενες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δύνανται να υποστηριχθούν πλήρως από τις παραπάνω υποδομές πληροφοριακών συστημάτων. Το ΕΚΤ επιλέγει την αξιοποίηση των υποδομών αυτών (που ήδη διατηρεί) ώστε να ελαχιστοποιήσει το κόστος διαχείρισης και συντήρησης των σχετικών υποδομών-συστημάτων, αλλά και να αξιοποιήσει τη γνώση και εμπειρία (σε σχέση με τα παραπάνω συστήματα) που διαθέτουν τα στελέχη του. Με δεδομένη την αξιοποίηση των παραπάνω συστημάτων, αντικείμενο και βασικό στόχο του υποέργου αποτελεί η υλοποίηση και παράδοση στο ΕΚΤ ολοκληρωμένων και λειτουργικών υπηρεσιών βάσει των προδιαγραφών που δίνονται στη συνέχεια.

Επίπεδο ωριμότητας του Έργου

Το παρόν έργο αφορά σε σειρά δράσεων υποστήριξης που αφορούν στην επιτυχή παροχή των υπηρεσιών SaaS βάσει του δημοφιλούς και ανερχόμενου μοντέλου «Λογισμικού ως Υπηρεσία».

Η παροχή βασικών υπηρεσιών του ΕΚΤ με βάση το μοντέλο αυτό εντάσσεται στον πυρήνα της στρατηγικής του ΕΚΤ σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών υψηλότερης ποιότητας, καλύτερων επιδόσεων και υψηλότερης διαθεσιμότητας με συνολικά οικονομικότερο τρόπο. Κατ' επέκταση οι υποστηρικτικές δράσεις που περιγράφονται στο παρόν έργο αναμένεται να παίξουν καταλυτικό ρόλο για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, εφόσον αφορούν άμεσα στην ευαισθητοποίηση, εκπαίδευση και υποστήριξη των τελικών χρηστών, ώστε να χρησιμοποιήσουν τις νέες υπηρεσίες με τα λιγότερα δυνατά προβλήματα και τη μέγιστη δυνατή παραγωγικότητα.

Οι διαδικασίες ωρίμανσης του παρόντος έργου από τα στελέχη του ΕΚΤ έλαβαν χώρα στα πλαίσια του καθορισμού των βασικών χαρακτηριστικών των έργων για τα οποία θα πρέπει να αναπτυχθούν οι υποστηρικτικές δράσεις που περιγράφονται στο παρόν τεύχος. Οι διαδικασίες αυτές περιέλαβαν:

- Τον καθορισμό του είδους των υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών (π.χ. απομακρυσμένη υποστήριξη) των υπηρεσιών SaaS. Οι υπηρεσίες αυτές επελέγησαν από ένα ευρύτερο σύνολο υπηρεσιών υποστήριξης που περιελάμβανε και την πιθανότητα τηλεφωνικής υποστήριξης, η οποία και δεν συμπεριλήφθηκε τελικά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του παρόντος έργου. Σημειώνεται ότι βασική τηλεφωνική υποστήριξη θα παρέχεται από τα στελέχη του γραφείου υποστήριξης των υπηρεσιών SaaS, χωρίς όμως αυτή να υπόκειται στις προδιαγραφές ποιότητας που περιγράφονται στη προκήρυξη.
- Την προδιαγραφή των απαιτούμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης με έμφαση στην παραγωγή κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και τη δόμησή τους σε εκπαιδευτικές ενότητες. Στο πλαίσιο της ωρίμανσης αναγνωρίστηκαν οι πηγές και οι δραστηριότητες βάσει των οποίων ο ανάδοχος θα μπορέσει να δημιουργήσει κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό, σε συμφωνία με τις προδιαγραφές που περιγράφονται στην παρούσα προκήρυξη. Παράλληλα, αναγνωρίστηκαν και ορισμένες από τις βασικές εκπαιδευτικές ροές, για τις οποίες θα πρέπει να αναπτυχθεί υλικό και σχετικές εκπαιδευτικές ενότητες. Οι ροές αυτές είναι ενδεικτικές, μια και πολύ περισσότερες θα πρέπει να υποστηριχθούν στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου.
- Την αναγνώριση της συνάφειας και των συσχετίσεων των διαφόρων δράσεων υποστήριξης (δηλ. του γραφείου υποστήριξης, της βάσης γνώσης, της ανάπτυξης εκπαιδευτικού υλικού

και της ανάπτυξης του πλάνου ευαισθητοποίησης και διάχυσης). Στο πλαίσιο της ωρίμανσης αναγνωρίστηκαν τρόποι συνέργειας των διαφόρων ενεργειών που περιλαμβάνονται στις δράσεις, με στόχο να βελτιστοποιηθούν τα αποτελέσματά τους αλλά και να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας.

Σημειώνεται ότι η ωρίμανση του έργου πραγματοποιήθηκε παράλληλα με την προδιαγραφή των υπηρεσιών SaaS.

A.2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ-ΣΤΟΧΟΙ-ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΕΡΓΟΥ

A.2.1 Συνοπτική Περιγραφή του αντικειμένου του έργου

Μεταξύ των βασικών στόχων του ΕΚΤ αλλά και της Πράξης στην οποία εντάσσεται το παρόν Έργο (με τίτλο «**Υπηρεσίες υποστήριξης κοινοτήτων χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ**» και κωδικό **SaaS0401**), είναι η ανάπτυξη και διάθεση σειράς δημοφιλών υπηρεσιών του ΕΚΤ σε περιβάλλον «νέφους» ("cloud") ώστε αφ' ενός να εξασφαλιστούν για τις υπηρεσίες αυτές χαρακτηριστικά όπως υψηλή διαθεσιμότητα, βελτιωμένες επιδόσεις, ελαστικότητα και ευελιξία, και αφ' ετέρου να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας (economies-of-scale). Προς την κατεύθυνση αυτή, το ΕΚΤ αναπτύσσει και θα διαθέσει (στο πλαίσιο της Πράξης) σειρά έξι (6) υπηρεσιών που περιγράφηκαν στην προηγούμενη ενότητα και οι οποίες καλούνται (για συντομία) «υπηρεσίες SaaS». Η επιτυχία του εγχειρήματος αυτού εκτείνεται πέρα από τα στενά όρια της υλοποίησης και διάθεσης των παραπάνω υπηρεσιών, και επιβάλλει την παράλληλη εκπόνηση σειράς υποστηρικτικών και ενισχυτικών δράσεων που θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη και επιτυχή υιοθέτηση του μοντέλου SaaS από όλους τους εμπλεκόμενους, που περιλαμβάνουν το ΕΚΤ, την ερευνητική και ακαδημαϊκή κοινότητα, τους χρήστες των υπηρεσιών, αλλά και άλλους συμμετέχοντες στο ευρύτερο οικοσύστημα (ecosystem) των υπηρεσιών του ΕΚΤ.

Το παρόν έργο επικεντρώνεται στην εκπόνηση σειράς συμπληρωματικών δράσεων που είναι απαραίτητες για την επιτυχή υιοθέτηση, διείσδυση και αξιοποίηση των υπηρεσιών SaaS, και οι οποίες περιλαμβάνουν και διάφορες υπηρεσίες υποστήριξης. Πιο συγκεκριμένα, το παρόν έργο περιλαμβάνει (σε σχέση με τις υπηρεσίες SaaS του ΕΚΤ) την εκπόνηση των παρακάτω υποστηρικτικών και ενισχυτικών **δράσεων**:

- **Δράση Δ1: Δημιουργία, στελέχωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (service desk/help desk) Υπηρεσιών SaaS**

Στόχος της δράσης αυτής είναι η παροχή υποστήριξης στους άμεσους χρήστες των υπηρεσιών SaaS (βλ. Πίνακας 1). Το γραφείο θα πρέπει κατ' ελάχιστο να παρέχει για όλες τις λειτουργίες των υπηρεσιών SaaS 5ημερη 10ωρη απομακρυσμένη διαδικτυακή υποστήριξη που αφορά στο 1ο επίπεδο υποστήριξης (1st level support) με χρήση κατάλληλων τεχνολογιών ιστού. Παράλληλα, για επιλεγμένες κρίσιμες λειτουργίες (που θα προδιαγραφούν από το ΕΚΤ) θα πρέπει επιπρόσθετα να παρέχει σε 7ημερη βάση απομακρυσμένη διαδικτυακή υποστήριξη με κατάλληλη αξιοποίηση υπάρχουσών τεχνολογικών υποδομών του ΕΚΤ. Σε κάθε περίπτωση η υποστήριξη περιλαμβάνει υποχρεωτικά μόνο το 1ο επίπεδο υποστήριξης, καθώς και σχετικό πληροφοριακό σύστημα (διαδικτυακής πρόσβασης), μέσω του οποίου τα αιτήματα των χρηστών των υπηρεσιών SaaS θα δρομολογούνται σε κατάλληλα στελέχη του γραφείου υποστήριξης (ανάλογα με το είδος και τη σημασία / προτεραιότητα των αιτημάτων). Η υποστήριξη 1^{ου} επιπέδου θα αφορά γενικά στη λειτουργικότητα των υπηρεσιών (δηλ. υποστήριξη χρηστών σε ερωτήματα χρήσης και λειτουργικότητας υπηρεσιών), αλλά και σε προβλήματα τεχνικής φύσεως (δηλ. προβλήματα κατά τη χρήση λειτουργικοτήτων των υπηρεσιών) τα οποία θα επιβεβαιώνονται, αναπαράγονται, τεκμηριώνονται και δρομολογούνται κατάλληλα για την αντιμετώπισή τους από τις ομάδες τεχνικής υλοποίησης/υποστήριξης των υπηρεσιών. Η διαδικτυακή υποστήριξη θα βασιστεί στο σύστημα Kayako που θα διαθέσει το ΕΚΤ, και το οποίο θα πρέπει να παραμετροποιηθεί κατάλληλα από τον ανάδοχο, ενώ ο ανάδοχος μπορεί να συμπεριλάβει και να αξιοποιήσει στη λύση του και το σύστημα Mantis ή άλλο ισοδύναμο που θα διαθέσει το ΕΚΤ. Ειδικότερα, για τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης ο ανάδοχος καλείται να σχεδιάσει τις κατάλληλες ροές χειρισμού και επίλυσης αιτημάτων και ερωτημάτων, και ακολούθως να αποτυπώσει τις ροές αυτές στα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα (μέσω μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης). Η παραμετροποίηση θα πραγματοποιηθεί από τον ανάδοχο, ο οποίος θα πρέπει τελικά να παραδώσει ολοκληρωμένη λύση διαδικτυακής υποστήριξης προσαρμοσμένη στις ανάγκες των υπηρεσιών του ΕΚΤ που πρέπει να υποστηριχθούν. Αναλυτικές προδιαγραφές των υπηρεσιών του Γραφείου Υποστήριξης και των σχετικών ενεργειών του αναδόχου παρουσιάζονται σε επόμενη ενότητα.

- **Δράση Δ2 : Κατάρτιση, εκπόνηση, εκτέλεση και αποτίμηση ολοκληρωμένου πλάνου ευαισθητοποίησης**

Οι υπηρεσίες αυτές (Ευαισθητοποίησης / Διάχυσης) απευθύνονται στους εμπλεκόμενους στο οικοσύστημα των υπηρεσιών SaaS με ιδιαίτερη έμφαση σε τρεις βασικές ομάδες – στόχους:

(α) Την κοινότητα των άμεσων χρηστών των υπηρεσιών του έργου, δηλ. των χρηστών που θα επωφελούνται από τις υπηρεσίες SaaS που περιγράφονται παραπάνω. Η κοινότητα αυτή περιλαμβάνει διάφορες ομάδες και υπο-κοινότητες όπως π.χ. δημόσιους φορείς, ακαδημαϊκούς φορείς κλπ.

(β) Την κοινότητα προγραμματιστών Ελεύθερου Ανοικτού Λογισμικού (ΕΛΛΑΚ) (open source developers), οι οποίοι θα υποστηρίξουν την ανάπτυξη επιπρόσθετων λειτουργικών μονάδων (plugin modules) και επεκτάσεων για τις υπηρεσίες SaaS. Η δημιουργία της κοινότητας αυτής και η συνακόλουθη προσέλκυση πολλών και ικανών μελών της θα επιτρέψει την περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση του λογισμικού των υπηρεσιών SaaS, στα πρότυπα των διαδικασιών ΕΛ/ΛΑΚ. Παράλληλα, η δημιουργία και ενεργοποίηση μιας τέτοιας κοινότητας θα συμβάλει και στην εξωστρέφεια αλλά και στην προβολή των δράσεων και των υπηρεσιών SaaS σε πανελλήνιο αλλά και διεθνές επίπεδο.

(γ) Την κοινότητα χρηστών ανοικτών δεδομένων (open data) που θα παράγονται στο πλαίσιο των υπηρεσιών SaaS. Στους χρήστες αυτούς συγκαταλέγονται κατά κύριο λόγο προγραμματιστές (developers) που θα αξιοποιήσουν τα δεδομένα αυτά για την ανάπτυξη εφαρμογών σε τομείς όπως ο πολιτισμός, ο τουρισμός, η βιώσιμη ανάπτυξη κ.ά. Η αξιοποίηση των δεδομένων αυτών (που θα αναφέρονται κατά κύριο λόγο σε τεκμηριωμένο επιστημονικό περιεχόμενο), αναμένεται να δώσει δυνατότητες για έναρξη επιχειρηματικών δράσεων (π.χ. νεοφυών επιχειρήσεων) με πυρήνα τις προαναφερθείσες εφαρμογές, καθώς δημιουργεί πεδίο για την ανάπτυξη εφαρμογών με καινοτομικά στοιχεία.

Το ολοκληρωμένο πλάνο ευαισθητοποίησης που θα πρέπει να καταρτιστεί και εκπονηθεί στο πλαίσιο του έργου, θα στοχεύει τόσο στη δημιουργία/ σύσταση των παραπάνω κοινοτήτων, όσο και στην έμπρακτη ενεργοποίησή τους με απώτερο στόχο τη χρήση αλλά και την επέκταση των εφαρμογών και υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ. Το πλάνο που θα εκπονηθεί περιλαμβάνει σειρά δράσεων ευαισθητοποίησης και διάχυσης των παραπάνω ομάδων, όπως π.χ. διοργάνωση ημερίδων και σεμιναρίων, διοργάνωση τακτικών συναντήσεων εργασίας, διοργάνωση διαγωνισμών ανάπτυξης εφαρμογών πάνω στα ανοιχτά δεδομένα του ΕΚΤ, διάχυση πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικών μέσων κλπ. Η παρούσα προκήρυξη προδιαγράφει αριθμό ελάχιστων ενεργειών που θα πρέπει να περιλαμβάνει το πλάνο ευαισθητοποίησης και διάχυσης που θα υλοποιηθεί. Πέρα από την εκπόνηση των ελάχιστων αυτών δράσεων, ο ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει διεξοδικά στην προσφορά του τη στρατηγική του για τη δημιουργία και ενεργοποίηση των παραπάνω κοινοτήτων, καθώς και το σύνολο των ενεργειών που θα στοχεύσουν σε κάθε μια από τις κοινότητες. Η Δράση Δ2 περιλαμβάνει και τη δημιουργία ιστότοπου για την οργάνωση και διάχυση όλων των πληροφοριών που αφορούν στις παραπάνω ενέργειες διάχυσης-ευαισθητοποίηση. Ο σχετικός ιστότοπος θα πρέπει να υλοποιηθεί-ενσωματωθεί πάνω στο υφιστάμενο σύστημα-πλατφόρμα Drupal που διαθέτει το ΕΚΤ.

- **Δράση Δ3: Υπηρεσίες Εκπαίδευσης**

Η Δράση Δ3 περιλαμβάνει τη δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού σχετικού με τις υπηρεσίες SaaS, τη δόμησή του σε εκπαιδευτικές ενότητες και η συνακόλουθη ενσωμάτωση του υλικού και των εννοιών σε σύστημα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.

Για το σκοπό αυτό ο ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει εκπαιδευτικό υλικό με βάση προδιαγραφές που παρέχει το ΕΚΤ στην παρούσα προκήρυξη, αλλά και με βάση ακόμα πιο συγκεκριμένες οδηγίες που θα δοθούν στο πλαίσιο της εκπόνησης του έργου. Σε γενικές γραμμές το εκπαιδευτικό υλικό θα πρέπει να καλύπτει εκπαιδευτικές ροές που αφορούν στις υπηρεσίες SaaS. Το υλικό θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο κείμενα / παρουσιάσεις, animations / video και ασκήσεις (π.χ. ασκήσεις πολλαπλής επιλογής, εξάσκηση σε συγκεκριμένες λειτουργίες – hands-on training tests). Το εκπαιδευτικό υλικό και οι σχετικές

εκπαιδευτικές ενότητες θα είναι ανοιχτής πρόσβασης και θα στοχεύουν στην εκπαίδευση όλων των τελικών χρηστών των υπηρεσιών SaaS (βλ. Πίνακας 1). Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναγνωρίσει τους μαθησιακούς-εκπαιδευτικούς στόχους που αφορούν στα μέλη της κάθε κοινότητας και να αναπτύξει το υλικό κατάλληλα. Το υλικό θα παραχθεί σε ηλεκτρονική μορφή με στόχο την υποστήριξη ηλεκτρονικών μοντέλων εκπαίδευσης με χρήση υπολογιστή - CBT (Computer-Based Training), αλλά και μοντέλων μεικτής μάθησης (blended learning) εφ' όσον τέτοια μοντέλα κριθούν κατάλληλα (από τον ανάδοχο) για την επίτευξη των μαθησιακών στόχων κάθε ενότητας. Σημειώνεται ότι το ΕΚΤ θα παραδώσει στον ανάδοχο σειρά ημιδομημένων πληροφοριών για τις υπηρεσίες (π.χ. τεκμηρίωση, κείμενα, υλικό ιστότοπων) με βάση τις οποίες θα παραχθεί και δομηθεί το εκπαιδευτικό υλικό. Ο ανάδοχος θα έχει πλήρη πρόσβαση στις υπηρεσίες SaaS στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάπτυξης και δόμησης εκπαιδευτικού υλικού. Το υλικό θα ενσωματωθεί σε υπάρχουσα πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης του ΕΚΤ (πλατφόρμα εκπαίδευσης) που βασίζεται στο δημοφιλές Moodle (<http://www.moodle.org>) LMS (Learning Management System), και κατά συνέπεια το έργο δεν περιλαμβάνει προμήθεια πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης. Ο ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εκπαιδευτικό υλικό και μαθήματα πάνω από στην πλατφόρμα Moodle. Ειδικότερα, θα πρέπει να παραδώσει πλήρη, ολοκληρωμένη και λειτουργική λύση ηλεκτρονικής μάθησης πάνω στην πλατφόρμα Moodle. Ο ανάδοχος θα είναι πλήρως υπεύθυνος για την αρχική διάρθρωση της πλατφόρμας LMS, ενώ στη συνέχεια η διάρθρωση (configuration) της πλατφόρμας θα εκτελείται από το ΕΚΤ μετά από κατάλληλες εισηγήσεις του αναδόχου, και απώτερο στόχο την βέλτιστη αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού υλικού που θα παραχθεί, αλλά και των σχετικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής μάθησης.

• **Δράση Δ4: Δημιουργία και επιμέλεια βάσης γνώσης για τους χρήστες του συστήματος.**

Η βάση γνώσης θα πρέπει να δημιουργηθεί για να υποστηρίξει τη βιώσιμη, απρόσκοπτη και συνεχιζόμενη χρήση και λειτουργία των υπηρεσιών SaaS, μετά το πέρας του έργου και πλέον της περιόδου παροχής των υπηρεσιών-δράσεων υποστήριξης που περιλαμβάνονται στο παρόν έργο. Η βάση γνώσης θα ενσωματώσει στοιχεία-πληροφορίες από τις παραπάνω δράσεις σε επίπεδο συχνών προβλημάτων (και των λύσεων τους) από τη δράση Δ1, παρατηρήσεων που θα διατυπωθούν από τα μέλη των διαφόρων κοινοτήτων στο πλαίσιο της δράσης Δ2, αλλά πτυχών του εκπαιδευτικού υλικού της δράσης Δ3. Παράλληλα θα περιλάβει συχνές ερωτήσεις-απαντήσεις (FAQ Frequently Asked Questions), ροές / οδηγούς επίλυσης προβλημάτων (troubleshooting wizards), νήματα συζητήσεων των μελών του οικοσυστήματος (π.χ. Forums), αλλά και ενότητες-συμβουλές από ειδικούς στις λειτουργίες και τα τεχνικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών SaaS (δηλ. τα αρμόδια / εξειδικευμένα στελέχη του ΕΚΤ). Συνολικά η Δράση Δ4 θα υποστηρίξει τους διαφόρους χρήστες των υπηρεσιών SaaS, φιλοδοξώντας μελλοντικά να αποτελέσει το βασικό σημείο / σύστημα όπου θα απαντώνται οι απορίες των χρηστών.

Επόμενα τμήματα της παρούσας προκήρυξης θα αναφέρονται στις παραπάνω δράσεις (Δ1-Δ4), βάσει των σύντομων περιγραφών - φράσεων που περιλαμβάνονται στον παρακάτω πίνακα, ο οποίος και συνοψίζει τις βασικές δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στις δράσεις:

Συνοπτικός Τίτλος Δράσης	Περιγραφή Κύριων Δραστηριοτήτων (σε σχέση με τις Υπηρεσίες SaaS)
Δ1 (Γραφείο Υποστήριξης)	- Δημιουργία και Στελέχωση Γραφείου Υποστήριξης - Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης – Παροχή Υποστήριξης 1^{ου} Επιπέδου 5ημερη 10-ωρη απομακρυσμένη διαδικτυακή υποστήριξη (web-based) για όλες τις λειτουργίες των υπηρεσιών SaaS 7ημερη απομακρυσμένη διαδικτυακή υποστήριξη για κρίσιμες λειτουργίες των υπηρεσιών SaaS. - Προδιαγραφή ροών αντιμετώπισης αιτημάτων και ερωτημάτων – καθορισμός τύπων ερωτημάτων και προβλημάτων, καθώς και

	σχετικών προτεραιοτήτων. Υλοποίηση ροών με κατάλληλη παραμετροποίηση του συστήματος Kayako.
Δ2 (Ευαισθητοποίηση /Διάχυση)	- Λειτουργικές απαιτήσεις, διαμόρφωση και διαχείριση περιεχομένου ιστοτόπου που θα περιέχει αναλυτικές πληροφορίες για όλες τις δράσεις, τις συναντήσεις και τελικά το σύνολο των ενεργειών διάχυσης. - Κατάρτιση πλάνου ευαισθητοποίησης και διάχυσης με στόχευση σε τρεις κοινότητες χρηστών του οικοσυστήματος SaaS (άμεσοι χρήστες των λειτουργιών SaaS, προγραμματιστές ΕΛ/ΛΑΚ, προγραμματιστές / χρήστες ανοιχτών δεδομένων). - Εκτέλεση του πλάνου ευαισθητοποίησης, που κατ' ελάχιστον θα πρέπει να περιλαμβάνει τις δράσεις συνεδρίων, τακτικών συναντήσεων, προβολής σε ηλεκτρονικά μέσα και διοργάνωσης διαγωνισμών που παρουσιάζονται / ζητούνται στη προκήρυξη.
Δ3 (Υπηρεσίες Εκπαίδευσης)	- Ανάπτυξη Εκπαιδευτικού Υλικού σε σχέση με τις υπηρεσίες SaaS και με στόχευση στα μέλη όλων των κύριων κοινοτήτων του οικοσυστήματος των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ. - Δόμηση του Εκπαιδευτικού Υλικού σε εκπαιδευτικές ενότητες, με στόχο την κάλυψη των βασικών εκπαιδευτικών αντικειμένων και ροών των υπηρεσιών SaaS. - Ενσωμάτωση-ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού υλικού σε πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (Moodle LMS). - Υλοποίηση-ανάπτυξη εκπαιδευτικών μαθημάτων-ενοτήτων με κατάλληλη παραμετροποίηση της πλατφόρμας Moodle. - Διαμόρφωση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (Moodle LMS) για την υποστήριξη των μαθημάτων.
Δ4 (Βάση Γνώσης)	- Δημιουργία βάσης γνώσης σε σχέση με τη λειτουργία αλλά και τον προγραμματισμό των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ. - Υλοποίηση της βάσης γνώσης με η εισαγωγή περιεχομένου στα εγκατεστημένα συστήματα Drupal και Kayako του ΕΚΤ. - Δημιουργία-ανάπτυξη εργαλείων για τη διαχείριση της βάσης γνώσης. - Ενσωμάτωση πληροφοριών από τις δράσεις Δ1, Δ2, Δ3 (π.χ. άρθρα, ερωτήσεις, θέματα) και μετατροπή τους σε γνώση.

Πίνακας 3: Συνοπτική Παρουσίαση των Τεσσάρων Δράσεων που περιλαμβάνει το έργο

Συνολικά το έργο περιλαμβάνει:

- Τη δημιουργία, στελέχωση και θέση σε λειτουργία γραφείου υποστήριξης των (άμεσων) χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ, το οποίο θα περιλαμβάνει απομακρυσμένη διαδικτυακή υποστήριξη.
- Τη δημιουργία ροών και κανόνων χειρισμού αιτημάτων και ερωτημάτων, με στόχο τη βέλτιστη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης και την ταχύτερη και αρτιότερη ανταπόκριση στις ανάγκες των τελικών χρηστών.
- Την κατάλληλη παραμετροποίηση του συστήματος Kayako για την υλοποίηση των παραπάνω κανόνων.
- Τη διάθεση στελεχών για τη στελέχωση του γραφείου υποστήριξης κατά τη διάρκεια του έργου.

- Την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης 1ου επιπέδου για όλες τις λειτουργίες των υπηρεσιών SaaS.
- Την κατάρτιση λεπτομερούς πλάνου ευαισθητοποίησης και διάχυσης γνώσης προς τους χρήστες των υπηρεσιών SaaS, προγραμματιστές ΕΛ/ΛΑΚ και προγραμματιστές που αξιοποιούν ανοιχτά δεδομένα.
- Την εκπόνηση του πλάνου ευαισθητοποίησης και διάχυσης για την ενεργοποίηση των άμεσων τελικών χρηστών, αλλά και τη δημιουργία και ενεργοποίηση των κοινοτήτων προγραμματιστών ΕΛ/ΛΑΚ και ανοιχτών δεδομένων.
- Τη διαμόρφωση και διαχείριση περιεχομένου ιστοτόπου για την υποστήριξη των δράσεων ευαισθητοποίησης και διάχυσης. Ο ιστότοπος θα υποστηρίζει την οργάνωση και διάθεση υλικού και πληροφοριών σε σχέσεις με τις διάφορες δράσεις, αλλά και την συμμετοχή των κοινοτήτων στις οποίες στοχεύει η δράση ευαισθητοποίησης και διάχυσης.
- Τη δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού σε σχέση με τη χρήση των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ. Το εκπαιδευτικό υλικό θα καλύπτει όλες τις βασικές ροές των διαφόρων υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ. Για κάθε ροή το υλικό που θα αναπτυχθεί θα πρέπει να περιλαμβάνει κείμενα/ παρουσιάσεις (με εκφώνηση των σημειώσεων), κινούμενες εικόνες / σχέδια (animation), καθώς και ασκήσεις.
- Τη δόμηση του παραπάνω εκπαιδευτικού υλικού σε κατάλληλες ενότητες, αλλά και τη δόμηση των τελευταίων σε σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα.
- Την υλοποίηση, ενσωμάτωση και ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού υλικού και των εκπαιδευτικών ενοτήτων σε πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης του ΕΚΤ (και ειδικότερα στην πλατφόρμα Moodle).
- Την υλοποίηση εφαρμογών υποστήριξης ηλεκτρονικής μάθησης, που θα περιλαμβάνουν και ασκήσεις με βάση προσομοίωση λειτουργιών χρήσης (hands-on training tests) των υπηρεσιών SaaS.
- Τη διαμόρφωση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης για την υποστήριξη των μαθημάτων (Moodle LMS).
- Τη δημιουργία βάση γνώσης σε σχέση με τη λειτουργία και τον προγραμματισμό επεκτάσεων των υπηρεσιών SaaS.
- Τη δημιουργία εργαλείων διαχείρισης της βάσης γνώσης.
- Τη ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος για την υποστήριξη της βάσης γνώσης και των σχετικών εργαλείων. Το πληροφοριακό σύστημα θα βασίζεται στα συστήματα Drupal ή/και Kayako του ΕΚΤ.
- Τη δημιουργία μοναδικού σημείου πρόσβασης σε όλα τα πληροφοριακά συστήματα των δράσεων, μέσω της ολοκλήρωσής τους κάτω από ενιαία πύλη (portal) πρόσβασης που θα υλοποιηθεί / ενσωματωθεί σε υφιστάμενη πλατφόρμα (Drupal) που διαθέτει το ΕΚΤ.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω δράσεων παρέχεται σε επόμενες παραγράφους. Παράλληλα, μετρήσιμοι δείκτες που αφορούν στην εκπλήρωση των στόχων του έργου παρουσιάζονται στους πίνακες C.3.2 που αφορούν στις δράσεις Δ1, Δ2, Δ3 και Δ4 αντίστοιχα. Οι δείκτες αυτοί θα χρησιμοποιηθούν από την ΕΠΠΕ και το Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων του ΕΚΤ για την παρακολούθηση και παραλαβή του έργου.

A.2.2 Σκοπιμότητα – Αναμενόμενα Οφέλη

Η δημιουργία και διάθεση υπηρεσιών βάση του μοντέλου «Λογισμικό ως Υπηρεσία» (SaaS) αποτελεί έναν από τους κεντρικούς στόχους της Πράξης, και κατ' επέκταση έναν από τους στρατηγικούς στόχους του ΕΚΤ για τα επόμενα χρόνια. Πιο συγκεκριμένα, η δημιουργία και διάθεσή υπηρεσιών στα πρότυπα σύγχρονων τεχνολογιών νέφους (cloud computing), θα επιτρέψει στο ΕΚΤ να βελτιώσει τα λειτουργικά και τεχνικά χαρακτηριστικά (ευχρηστία, ευελιξία, αξιοπιστία, κλιμάκωση, επιδόσεις) και τη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει στην ακαδημαϊκή και ερευνητική κοινότητα. Παράλληλα, θα επιτρέψει τη δημιουργία οικονομιών κλίμακας σε επίπεδο υπολογιστικών πόρων και προσφερόμενων υπηρεσιών, βελτιώνοντας την ανταγωνιστικότητα του οργανισμού αλλά και τη δυνατότητά του να προσφέρει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στην ακαδημαϊκή και ερευνητική κοινότητα της χώρας μας. Ακόμα, η

δημιουργία και διάθεση υπηρεσιών βάσει του μοντέλου SaaS, θα επιτρέψει τη δημιουργία ενός ευρύτερου οικοσυστήματος χρηστών που θα αξιοποιούν υπηρεσίες και δεδομένα του ΕΚΤ, πέρα από τη στενή κοινότητα των άμεσων (τελικών) χρηστών που παραδοσιακά αξιοποιούν τις υπηρεσίες του οργανισμού. Στο οικοσύστημα αυτό σημαίνοντα ρόλο μπορούν να έχουν ομάδες προγραμματιστών ΕΛΛΑΚ αλλά και προγραμματιστών που αξιοποιούν ανοιχτά δεδομένα (open data).

Το παρόν έργο περιλαμβάνει σειρά δράσεων υποστήριξης της λειτουργίας, της διάχυσης αλλά και της επέκτασης των υπηρεσιών SaaS που θα δημιουργηθούν στο πλαίσιο της πράξης. Οι δράσεις αυτές αναμένεται να παίξουν καταλυτικό ρόλο τόσο στη δημιουργία όσο και στην ανάπτυξη / επέκταση του οικοσυστήματος που περιγράφεται παραπάνω, και το οποίο συμπεριλαμβάνει τη δημιουργία ομάδων-κοινοτήτων χρηστών με ενδιαφέρον για τη χρήση, επέκταση και αξιοποίηση επιστημονικά τεκμηριωμένου περιεχομένου και δεδομένων που θα είναι προσβάσιμα μέσω των υπηρεσιών SaaS. Ο υποστηρικτικός και βοηθητικός χαρακτήρας των τεσσάρων δράσεων που περιλαμβάνει το έργο δε μειώνει καθόλου τη μεγάλη σημασία και σκοπιμότητα όλων ανεξαιρέτως των δράσεων του έργου. Αυτό συμβαίνει διότι οι δράσεις αυτές αποτελούν τις επενδύσεις στους συμπληρωματικούς πόρους (complementary assets) όπως π.χ. εκπαίδευση και υποστήριξη, που είναι αναγκαίοι για την επιτυχία των υπηρεσιών SaaS. Πράγματι, η επιτυχία των τελευταίων δεν εξαρτάται μόνο από την ποιότητα της τεχνικής/τεχνολογικής υλοποίησης τους (που διενεργείται στο πλαίσιο άλλων υποέργων) αλλά και από την υιοθέτηση και αποδοχή τους από τους τελικούς χρήστες. Οι δράσεις του παρόντος υποέργου αποτελούν προϋπόθεση τόσο για τη λειτουργία των υπηρεσιών [που συνδέεται με τη λειτουργία γραφείου υποστήριξης (Δ1) και της βάσης γνώσης (Δ4)], όσο και για την υιοθέτηση και χρήση τους από τις διάφορες ομάδες χρηστών (δράσεις ευαισθητοποίησης (Δ2)). Παράλληλα η κατάλληλη εκπαίδευση (Δ3) των χρηστών αποτελεί προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητά τους σε σχέση με τη χρήση των υπηρεσιών.

Τα αναμενόμενα οφέλη από την επιτυχή εκπόνηση των δράσεων του έργου, εξασφαλίζουν αλλά και επεκτείνουν τις θετικές συνέπειες από την υλοποίηση του έργου SaaS. Ειδικότερα, τα οφέλη αυτά περιλαμβάνουν:

- Την απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών SaaS, που θα οδηγήσουν σε μεγαλύτερη αξιοπιστία και λειτουργικότητα αλλά και καλύτερες επιδόσεις για τις σχετικές υπηρεσίες του ΕΚΤ.
- Την προσέλκυση περισσότερων τελικών χρηστών, και κατά συνέπεια την ενίσχυση των σχετικών προσδοκώμενων οικονομιών κλίμακας.
- Την παροχή υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικών υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες, μέσω παροχής πρόσβασης σε εκπαιδευτικό υλικό και κατάλληλες εκπαιδευτικές ενότητες.
- Την ταχεία επίλυση των προβλημάτων των τελικών χρηστών, με στόχο την αύξηση της διείσδυσης και της αποδοχής των υπηρεσιών SaaS.
- Τη διάδοση και προβολή της Πράξης (και ειδικότερα των υπηρεσιών SaaS) σε κοινότητες ΕΛΛΑΚ στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς. Η διάδοση και προβολή του έργου στις κοινότητες αυτές μπορεί να οδηγήσει στην προσέλκυση προγραμματιστών που θα εμπλακούν σε επεκτάσεις (π.χ. plugins, νέα χαρακτηριστικά) και βελτιώσεις του λογισμικού SaaS, στο πλαίσιο του σχήματος αδειοδότησης ΕΛΛΑΚ (open source license scheme) που θα επιλεγεί από το ΕΚΤ.
- Τη διάδοση και προβολή της Πράξης (και ειδικότερα των υπηρεσιών SaaS) σε κοινότητες ανάπτυξης εφαρμογών με βάση ανοιχτά δεδομένα (open data) στην Ελλάδα και διεθνώς. Η διάδοση και προβολή του έργου στις κοινότητες αυτές μπορεί να οδηγήσει στην ανάπτυξη εφαρμογών / υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας που είτε θα έχουν ως πυρήνα είτε απλά θα αξιοποιούν επιστημονικά τεκμηριωμένα δεδομένα του ΕΚΤ (τα οποία θα είναι διαθέσιμα ως ανοιχτά δεδομένα).
- Την προώθηση της ανάπτυξης καινοτομικών εφαρμογών με αξιοποίηση δεδομένων του ΕΚΤ, στο πλαίσιο της κοινότητας των ανοιχτών δεδομένων. Η ανάπτυξη τέτοιων καινοτομικών εφαρμογών αναμένεται να (υπο)βοηθήσει τη δημιουργία σχετικών νεοφυών επιχειρήσεων

ή/και την εξέλιξη υπάρχουσών επιχειρήσεων, προωθώντας συνολικά την καινοτομία (innovation) και την επιχειρηματικότητα (entrepreneurship).

A.2.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου

Για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να δώσει έμφαση τόσο στην επιτυχή εκπόνηση κάθε δράσης (Δ1, Δ2, Δ3, Δ4) ξεχωριστά, όσο και στην εκπόνηση ενός ευρύτερου σχεδίου που θα μεγιστοποιεί τα αποτελέσματα του Έργου μέσω της συμπληρωματικότητας και των συνεργιών των τεσσάρων δράσεων. Στο επίπεδο των ατομικών δράσεων, η επιτυχία του Έργου εξαρτάται από τους παρακάτω παράγοντες και ενέργειες του Αναδόχου:

- Την κατανόηση των στόχων του υποέργου, σε σχέση με τους ευρύτερους στόχους της Πράξης γενικά και των υπηρεσιών SaaS ειδικότερα. Ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει σειρά άρτιων, πλήρως λειτουργικών και ολοκληρωμένων υπηρεσιών υποστήριξης.
- Την κατανόηση των στόχων και των τεσσάρων δράσεων, αλλά και την κατανόηση της συμπληρωματικότητας των δράσεων.
- Την κατανόηση του αντικειμένου και της κλίμακας των υπηρεσιών του γραφείου υποστήριξης, με στόχο την επιτυχή ανταπόκριση στους στόχους επιδόσεων και ποιότητας (δράση Δ1).
- Το σχεδιασμό κατάλληλων ροών και κανόνων διαχείρισης των αιτημάτων που θα υποβάλλονται στο γραφείο υποστήριξης.
- Τη συμμόρφωση του γραφείου υποστήριξης με διεθνή πρότυπα και καλές πρακτικές παροχής υπηρεσιών υποστήριξης.
- Τη διάθεση επαρκούς και κατάλληλου αριθμού στελεχών από τον ανάδοχο για τη στελέχωση του γραφείου υποστήριξης στη διάρκεια του έργου.
- Την κατάρτιση πλάνου ευαισθητοποίησης που να στοχεύει σε όλες τις κοινότητες του οικοσυστήματος των υπηρεσιών SaaS, επιλέγοντας για κάθε κοινότητα τις πιο αποτελεσματικές ενέργειες για την προσέκλυση και ενεργοποίηση των μελών της (δράση Δ2).
- Τη δόμηση πλάνου διαχείρισης κινδύνων που θα περιλαμβάνει (βιώσιμες και εφικτές) εναλλακτικές ενέργειες για την επίτευξη των ποσοτικών στόχων προσέλκυσης ενδιαφερομένων από όλες τις κοινότητες, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις όπου κάποιες από τις αρχικές ενέργειες δεν αποδώσουν τα σχεδιαζόμενα αποτελέσματα (δράση Δ2).
- Τη σωστή δόμηση του εκπαιδευτικού υλικού σε εκπαιδευτικές ενότητες, για την υποστήριξη προγραμμάτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες όλων των ομάδων - στόχων των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων (δράση Δ3).
- Την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης του ΕΚΤ (δράση Δ3).
- Την αποτελεσματική αξιοποίηση υλικού και δεδομένων από τις άλλες δράσεις για τη δόμηση και την υποστήριξη της βάσης γνώσης (δράση Δ4).
- Την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των υποδομών πληροφορικής που παρέχει το ΕΚΤ σε σχέση με το έργο, και ειδικότερα των συστημάτων Kayako, Drupal και Moodle.
- Την κατανόηση και κατάλληλη αξιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών που θα παρέχει το ΕΚΤ για τις ανάγκες της υλοποίησης του έργου.
- Την ανάπτυξη πύλης για την ολοκλήρωση των πληροφοριακών συστημάτων και των τεσσάρων δράσεων. Η πύλη αυτή θα αποτελεί μοναδικό σημείο πρόσβασης προς τα υποσυστήματα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών, την οργάνωση και διάχυση πληροφοριών ευαισθητοποίησης προς τις κοινότητες στόχους, την παροχή πρόσβασης στη βάση γνώσης και την πρόσβαση στις εκπαιδευτικές ενότητες.

Παράλληλα, είναι σημαντικό η εκπόνηση των δράσεων να γίνει με τρόπο ώστε η μια να επωφελείται από την άλλη, στα πλαίσια κατάλληλων συνεργιών σε επίπεδο ανθρώπων αλλά και πληροφοριακών συστημάτων.

Οι πλέον βασικοί κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα, ο οποίος σημειώνει και σχετικές ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί ο ανάδοχος:

Κρίσιμος Παράγοντας Επιτυχίας	Τύπος¹	Σχετικές Ενέργειες Αντιμετώπισης (από τον Ανάδοχο)
Αποτελεσματική Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης με πλήρη επίτευξη των σχετικών ποσοτικοποιημένων στόχων	Τ, Ο	- Ανάλυση Αιτημάτων και Ερωτημάτων χρηστών σε σχέση με τις διάφορες υπηρεσίες SaaS και σχεδιασμός κατάλληλων ροών αντιμετώπισης. - Κατάλληλη και επαρκής στελέχωση του γραφείου υποστήριξης. - Αξιοποίηση των σχετικών συστημάτων του ΕΚΤ (Kayako, ή/και άλλα που θα διαθέσει το ΕΚΤ).
Αποτελεσματική αντιμετώπιση συνεπειών σχετικών με δράσεις ευαισθητοποίησης που δεν θα αποδώσουν τα ζητούμενα αποτελέσματα	Δ, Ο	- Κατάρτιση πλάνου διαχείρισης κινδύνων, με αναφορά σε κατάλληλες εναλλακτικές ενέργειες. - Στόχευση σε πολλαπλές ενέργειες διαφορετικού τύπου με στόχο τη διασπορά ρίσκου.
Σχεδιασμός εκπαιδευτικού υλικού και ενοτήτων για όλες τις ροές δράσεων του ΕΚΤ	Ο	- Συστηματική μελέτη της λειτουργίας υπηρεσιών του ΕΚΤ. - Απόκτηση πρακτικής και σφαιρικής γνώσης σε σχέση με τη λειτουργία, τα χαρακτηριστικά και τις βασικές ροές ενεργειών των διαφόρων υπηρεσιών SaaS. - Αξιοποίηση υπαρχόντων εγγράφων και άλλου συναφούς υλικού.
Σχεδιασμός και ολοκλήρωση της βάσης γνώσης με δεδομένα και διαδικασίες άλλων δράσεων	Τ, Ο	- Αξιοποίηση των δυνατοτήτων του λογισμικού Kayako σε σχέση με τη υποστήριξη βάση γνώσης. - Κατάρτιση και εκπόνηση πλάνου συνεργιών της Δράσης Δ4 με τις υπόλοιπες δράσεις του έργου.
Αξιοποίηση συνεργιών μεταξύ των Δράσεων	Τ, Ο	- Αξιοποίηση (αρχικής) φάση σχεδιασμού του έργου συνολικά πλέον του σχεδιασμού των επιμέρους δράσεων. - Αναγνώριση συνεργιών και κατάρτιση πλάνου ολοκλήρωσής τους. - Ολοκλήρωση των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις δράσεις και δημιουργία σχετικής πύλης ενιαίας πρόσβασης.

Πίνακας 4: Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου

¹

T = Τεχνικός/Τεχνολογικός, O = Οργανωτικός, Δ = Διοικητικός, Κ = Κανονιστικός

A.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΈΡΓΟΥ

A.3.1 Υποσυστήματα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες Έργου

Και οι τέσσερις δράσεις που περιλαμβάνονται στο έργο περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα πρέπει να παρέχονται μέσω κατάλληλων πληροφοριακών (υπο)συστημάτων. Τα πληροφοριακά συστήματα αυτά θα βασιστούν σε υπάρχουσες υποδομές του ΕΚΤ που έχουν σημειωθεί σε προηγούμενη ενότητα, και κατά συνέπεια το έργο δεν περιλαμβάνει την προμήθεια συστημάτων λογισμικού. Τα πληροφοριακά αυτά (υπο)συστήματα θα ολοκληρωθούν στα πλαίσια πύλης ενιαίας πρόσβασης που θα πρέπει να δημιουργηθεί στο έργο, και περιλαμβάνουν:

- Πληροφοριακό σύστημα γραφείου υποστήριξης, το οποίο θα παρέχει υπηρεσίες και δυνατότητες διαδικτυακής υποστήριξης των τελικών χρηστών των υπηρεσιών SaaS. Το σύστημα θα βασιστεί σε κατάλληλη παραμετροποίηση του πακέτου λογισμικού Kayako που διαθέτει και έχει εγκαταστήσει το ΕΚΤ.
- Πληροφοριακό σύστημα υποστήριξης των δράσεων διάχυσης και ευαισθητοποίησης των τριών κοινοτήτων (τελικοί χρήστες, προγραμματιστές ΕΛ/ΛΑΚ, προγραμματιστές εφαρμογών ανοιχτών δεδομένων). Το σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει τις πληροφορίες υποστήριξης των ενεργειών διάχυσης-ευαισθητοποίησης που θα εκπονηθούν στο πλαίσιο του πλάνου διάχυσης-υποστήριξης, όπως π.χ. προγράμματα ημερίδων, λεπτομέρειες και κανονισμούς διαγωνιστικών διαδικασιών, λεπτομέρειες διαδικασιών βράβευσης, αποτελέσματα διαγωνισμών κλπ. Το σύστημα θα επιτρέπει την εγγραφή και πρόσβαση χρηστών από τις διάφορες κοινότητες στόχους, ώστε να υποστηρίξει τη συμμετοχή των κοινοτήτων αυτών στις δράσεις διάχυσης και βελτιστοποίησης. Το σύστημα θα αναπτυχθεί πάνω σε πλατφόρμα Drupal που διαθέτει το ΕΚΤ.
- Πληροφοριακό σύστημα πρόσβασης σε εκπαιδευτικές ενότητες μέσω χρήσης-αξιοποίησης της υφιστάμενης πλατφόρμας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης Moodle. Το σύστημα αυτό θα φιλοξενήσει το εκπαιδευτικό υλικό που θα αναπτυχθεί και το οποίο θα πρέπει να καλύπτει βασικές εκπαιδευτικές ροές και ροές λειτουργίας για όλες τις υπηρεσίες SaaS του ΕΚΤ. Ο ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης πάνω στην πλατφόρμα Moodle.
- Πληροφοριακό σύστημα υποστήριξης πρόσβασης στη βάση γνώσης και στα σχετικά εργαλεία της βάσης γνώσης. Η υλοποίηση της βάσης γνώσης θα βασιστεί στην κατάλληλη αξιοποίηση-παραμετροποίηση των υφιστάμενων συστημάτων Kayako και Drupal. Παράλληλα, θα αξιοποιήσει ερωταπαντήσεις, συχνές ερωτήσεις και γενικότερα γνώση από τις άλλες δράσεις για την κατάλληλη δόμηση των θεμάτων της βάσης γνώσης.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τη στρατηγική του σε σχέση με την υλοποίηση των παραπάνω συστημάτων. Η υλοποίηση θα βασιστεί στην αξιοποίηση πλατφορμών του ΕΚΤ (και ειδικότερα των πλατφορμών Kayako, Drupal, Moodle). Σημειώνεται ότι στην περίπτωση του Kayako θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην παραμετροποίηση του υπάρχοντος συστήματος, ενώ στην περίπτωση του Moodle αναμένεται πλήρης ανάπτυξη συστήματος υποστήριξης υπηρεσιών ηλεκτρονικής μάθησης πάνω στην πλατφόρμα LMS. Ο ανάδοχος θα πρέπει επίσης να ολοκληρώσει τα συστήματα αυτά, παρέχοντας ενιαίο σημείο πρόσβασης μέσω κατάλληλης διαδικτυακής πύλης (portal) που θα υποστηρίξει όλες τις δράσεις του έργου και θα υλοποιηθεί/ενσωματωθεί σε υφιστάμενη πλατφόρμα (Drupal) που διαθέτει το ΕΚΤ. Στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης των παραπάνω συστημάτων, οι χρήστες θα έχουν δυνατότητα ενιαίας πρόσβασης σε όλα τα υποσυστήματα και τις λειτουργικότητές του όπως περιγράφονται σε επόμενες παραγράφους. Όπως ήδη σημειώθηκε, τα παραπάνω υποσυστήματα είναι συνυφασμένα με αντίστοιχες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τις διάφορες κοινότητες χρηστών που θα υποστηριχθούν ή/και θα ευαισθητοποιηθούν. Οι υπηρεσίες αυτές περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα και αναλύονται στη συνέχεια.

Κωδικός Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας Έργου	Τίτλος	Σχετική Δράση του Έργου
Υ1	Υπηρεσία διαδικτυακής υποστήριξης τελικών χρηστών στο πλαίσιο του γραφείου υποστήριξης	Δ1
Υ2	Υπηρεσία διαδικτυακής πληροφόρησης και συμμετοχής στις δράσεις διάχυσης και ευαισθητοποίησης	Δ2
Υ3	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης (πρόσβασης σε εκπαιδευτικό υλικό και εκπαιδευτικές ενότητες)	Δ3
Υ4	Υπηρεσίες Πρόσβασης και Διαχείρισης Βάσης Γνώσης	Δ4

Πίνακας 5: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Έργου που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο των τεσσάρων Δράσεων

Στο πλαίσιο της ανάλυσης των τεσσάρων ηλεκτρονικών υπηρεσιών δίδονται και αναλυτικότερα στοιχεία για τις τέσσερις δράσεις. Ο ανάδοχος οφείλει να παρουσιάσει στην προσφορά του, τη στρατηγική και τη μεθοδολογία που θα εξασφαλίσει την πλήρη κάλυψη των προδιαγραφών τόσο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όσο και των ευρύτερων δράσεων στις οποίες αυτές εντάσσονται.

A.3.2 Αναλυτικές απαιτήσεις δράσεων

A.3.2.1 Δράση Δ1: δημιουργία, στελέχωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης (service desk / help desk) Υπηρεσιών SaaS

Προδιαγραφές δράσης Δ1

Η δράση της σύστασης και λειτουργίας γραφείου υποστήριξης περιλαμβάνει υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης των τελικών χρηστών των υπηρεσιών SaaS. Η υπηρεσία διαδικτυακής υποστήριξης των υπηρεσιών SaaS θα προσφερθεί ως διαδικτυακή υπηρεσία, υποστηριζόμενη από κατάλληλες διαδικτυακές εφαρμογές που θα δημιουργηθούν με βάση κατάλληλη παραμετροποίηση του συστήματος Kayako του ΕΚΤ. Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικό πλάνο σε σχέση με την παραμετροποίηση των παραπάνω συστημάτων για τις ανάγκες του γραφείου υποστήριξης.

Πέρα από την παραμετροποίηση των παραπάνω συστημάτων για την παροχή άμεσης διαδικτυακής υποστήριξης, προβλέπεται η στελέχωση του γραφείου υποστήριξης με κατάλληλο και επαρκές προσωπικό, το οποίο και θα αναλάβει την αντιμετώπιση των αιτημάτων βοήθειας/ υποστήριξης των τελικών χρηστών. Η στελέχωση αυτή θα βασιστεί σε στελέχη που θα διαθέσει ο ανάδοχος (κατά τη διάρκεια του έργου), όσο και σε στελέχη του ΕΚΤ. Ειδικότερα ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει δυο (2) κατ' ελάχιστον στελέχη με γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικασιών υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης στα πλαίσια του έργου. Τόσο τα στελέχη αυτά, όσο και στελέχη του ΕΚΤ θα εκπαιδεύονται σε σχέση με τις διαδικασίες λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης.

Το προσωπικό του γραφείου υποστήριξης θα έχει πρόσβαση στις διαδικτυακές εφαρμογές υποστήριξης που περιγράφονται παραπάνω και προδιαγράφονται στη συνέχεια. Μέσω των εφαρμογών αυτών, το προσωπικό του γραφείου υποστήριξης θα πρέπει να απαντά το ταχύτερο δυνατό στα αιτήματα των χρηστών. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης εξαρτάται από πολλές παραμέτρους που περιλαμβάνουν:

- Τον αριθμό των στελεχών που θα στελεχώσουν το γραφείο υποστήριξης.
- Την ανάπτυξη κατάλληλων διαδικασιών (π.χ. φιλτραρίσματος, δρομολόγησης) για την ταχύτερη και ποιοτικότερη δυνατή ανταπόκριση στα ερωτήματα και τα προβλήματα των τελικών χρηστών.
- Την επιτυχή και αποτελεσματική παραμετροποίηση του συστήματος Kayako για την υποστήριξη των παραπάνω διαδικασιών.

- Την αποτελεσματική ολοκλήρωση του γραφείου υποστήριξης με άλλες υπηρεσίες του Έργου, αλλά και με υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα, πόρους και διαδικασίες του ΕΚΤ.

Λαμβάνοντας υπ' όψη τους παραπάνω παράγοντες αλλά και τους οικονομικούς πόρους που είναι διαθέσιμοι στο πλαίσιο του παρόντος έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει (στο πλαίσιο της δράσης Δ1) να σχεδιάσει τον τρόπο λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης ώστε να καλύψει τις απαιτήσεις ποιότητας και επιδόσεων που περιγράφονται στη σχετική ενότητα στον πίνακα [C.3.2](#).

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπ' όψη του τον αριθμό και τη φύση των υποστηριζόμενων υπηρεσιών, καθώς και το πλήθος των χρηστών τους. Σχετικές ενδείξεις για τον αριθμό των χρηστών ανά υπηρεσία έχουν δοθεί σε προηγούμενη ενότητα.

Στο πλαίσιο του σχεδιασμού των διαδικασιών λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης ο ανάδοχος θα πρέπει κατ' ελάχιστο:

- Να επιλέξει κατάλληλα (σε αριθμό και τεχνογνωσία) στελέχη για τη στελέχωση του γραφείου υποστήριξης.
- Να καθορίσει το ρόλο των διαφόρων στελεχών στο πλαίσιο της λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης.
- Να προσδιορίσει τη διάκριση των πιθανών ερωτημάτων - αιτημάτων σε κατάλληλες κατηγορίες με βάση το θέμα τους, τη σπουδαιότητά τους, τις υπηρεσίες SaaS που αφορούν και άλλες παραμέτρους που μπορούν να βοηθήσουν στο γρήγορο και αποτελεσματικό χειρισμό των διαφόρων ερωτημάτων.
- Να καθορίσει τις βασικές ροές διαχείρισης ερωτημάτων/ αιτημάτων, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων διαχείρισης-αντιμετώπισης των διαφόρων προβλημάτων (σε συνεργασία με το ΕΚΤ και υπό την τελική έγκριση του ΕΚΤ).
- Να ορίσει τους βασικούς κανόνες δρομολόγησης συγκεκριμένων ερωτημάτων και αιτημάτων (σε συνεργασία με το ΕΚΤ και υπό την τελική έγκριση του ΕΚΤ) προς κατάλληλα στελέχη ή ομάδες στελεχών ανάλογα με τον τύπο, τη σπουδαιότητα, την προέλευση και τη θεματολογία των σχετικών ερωτημάτων - αιτημάτων.
- Να εκπαιδεύσει τα στελέχη του Γραφείου Υποστήριξης στη διαχείριση των διαφόρων ερωτημάτων, που θα περιλαμβάνει εκπαίδευση και στις παραπάνω ροές και κανόνες δρομολόγησης.

Οι παραπάνω ενέργειες θα καθορίσουν τη διάρθρωση των διαδικτυακών εφαρμογών που θα υποστηρίξουν το Γραφείο Υποστήριξης, οι οποίες προδιαγράφονται στη συνέχεια.

Προδιαγραφές Διαδικτυακών Υπηρεσιών Γραφείου Υποστήριξης

Η λειτουργία του γραφείου Υποστήριξης θα βασιστεί στην παραμετροποίηση του συστήματος Kayako, με στόχο τη δημιουργία και διάθεση διαδικτυακής εφαρμογής μέσω της οποίας:

- Οι τελικοί χρήστες θα καταχωρούν τα αιτήματα και τις ερωτήσεις τους, σε σχέση με τη λειτουργία των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ, ενώ παράλληλα
- Τα στελέχη του γραφείου υποστήριξης θα μπορούν να διαχειρίζονται, να απαντούν και να επιλύουν τις παραπάνω ερωτήσεις και αιτήματα.

Τα αιτήματα των χρηστών των υπηρεσιών SaaS θα εμπίπτουν σε δυο μεγάλες κατηγορίες:

- **Προβλήματα Χρήσης (της Λειτουργικότητας) των Υπηρεσιών:** Πρόκειται για προβλήματα που αφορούν στη αδυναμία των χρηστών να εκτελέσουν συγκεκριμένες λειτουργικότητες των υπηρεσιών, που (θα) οφείλονται κατά κύριο λόγο στην έλλειψη γνώσεων ή στην έλλειψη εξοικείωσης σε σχέση με τις υπηρεσίες. Τα προβλήματα αυτά

αναμένεται να αντιμετωπίζονται στο 1^ο επίπεδο από τα στελέχη του γραφείου υποστήριξης, ενδεχομένως με κατάλληλη παραπομπή στη βάση γνώσης ή/και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής εκπαίδευσης του έργου.

- **Τεχνικά Προβλήματα:** Πρόκειται για προβλήματα στη χρήση των υπηρεσιών (ελλείψεις λειτουργικότητες, προβληματικές λειτουργικότητες, λειτουργικότητες χωρίς ποιότητα υπηρεσίας) που οφείλονται ή ανάγονται σε τεχνικά προβλήματα υλοποίησης ή λειτουργίας των υπηρεσιών. Τα προβλήματα αυτά θα αντιμετωπίζονται μέσω αναπαραγωγής, επιβεβαίωσης τους, τεκμηρίωσης και δρομολόγησής τους σε κατάλληλες ομάδες του ΕΚΤ, κατά κύριο λόγο ομάδες υπεύθυνες για την υλοποίηση ή/και τη τεχνική υποστήριξη των υπηρεσιών. Αυτή θα γίνεται σε εσωτερικό σύστημα του ΕΚΤ όπως το mantis ή άλλο αντίστοιχο.

Μέσα στις δυο μεγάλες αυτές κατηγορίες, ο ανάδοχος θα αναγνωρίζει υποκατηγορίες αιτημάτων προκειμένου να σχεδιάσει βέλτιστους τρόπους χειρισμού και αντιμετώπισής τους.

Η διαδικτυακή εφαρμογή υποστήριξης που θα βασιστεί στην παραμετροποίηση του Kayako, (και ενδεχομένως και επιπρόσθετων συστημάτων), θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις παρακάτω λειτουργικότητες και προδιαγραφές:

- Αυτοματοποιεί τη διαχείριση ερωτημάτων και αιτημάτων, μέσω κατάλληλων κανόνων αναπαραγωγής, επιβεβαίωσης και δρομολόγησης των αιτημάτων, καθώς και μέσω ανάθεσης προτεραιοτήτων στα διάφορα αιτήματα.
- Υποστηρίζει ανάθεση αιτημάτων-ερωτημάτων σε κατάλληλους διαχειριστές, βάση του τύπου του αιτήματος-ερωτήματος και του «προφίλ» (profile) των στελεχών-διαχειριστών που θα τα χειριστούν.
- Υποστηρίζει τον ορισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση ροών χειρισμού των διαφόρων ερωτημάτων και αιτημάτων, που θα λαμβάνει υπ' όψη το τύπο του ερωτήματος, την εφαρμογή στην οποία αναφέρεται και άλλα χαρακτηριστικά του ερωτήματος ή αιτήματος.
- Υποστηρίζεται ο ορισμός και η διαχείριση κανόνων δρομολόγησης ερωτημάτων ή αιτημάτων, βάση παραμέτρων των ερωτημάτων / αιτημάτων όπως η κατηγορία τους, η σπουδαιότητά τους και η εφαρμογή-υπηρεσία στην οποία αναφέρονται.
- Υποστηρίζεται η δρομολόγηση ερωτημάτων - αιτημάτων προς κατάλληλες ουρές, ομάδες στελεχών, ή ακόμα και συγκεκριμένα στελέχη (π.χ. στελέχη με την ιδιαίτερη εξειδίκευση που απαιτείται για την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων ή/και την απάντηση συγκεκριμένων ερωτημάτων).
- Υποστηρίζεται η δημιουργία και διαχείριση κανόνων διαχείρισης ερωτημάτων - αιτημάτων οι οποίοι θα καθορίζουν ενέργειες που θα πρέπει να λάβουν χώρα σε περίπτωση που ένα αίτημα / ερώτημα δεν έχει αντιμετωπιστεί / απαντηθεί σε συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια, ή ακόμα και σε περιπτώσεις διαχείρισης αιτημάτων υψηλής σπουδαιότητας. Ο καθορισμός των ενεργειών αυτών θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμος και να βασίζεται σε μια ή περισσότερες ιδιότητες των αιτημάτων / ερωτημάτων. Σημειώνεται ότι οι ενέργειες αυτές θα παρέχονται επιπρόσθετα των κανόνων δρομολόγησης και των ροών διαχείρισης που περιγράφονται παραπάνω.
- Υποστηρίζεται η ανάθεση προτεραιοτήτων στα διάφορα αιτήματα υποστήριξης. Η ανάθεση προτεραιοτήτων θα πρέπει να πραγματοποιείται είτε απευθείας από το χρήστη είτε με βάση κανόνες που θα λαμβάνουν υπ' όψη μια ή περισσότερες παραμέτρους του αιτήματος ή ερωτήματος.
- Παρέχεται ταχεία παρουσίαση / απεικόνιση των διαφόρων ερωτημάτων / αιτημάτων προς τα στελέχη του γραφείου υποστήριξης.

- Υποστηρίζεται η διαχείριση ερωτημάτων - αιτημάτων βάσει χρονικών περιορισμών, επιτρέποντας ειδικότερα τη διαχείριση συγκεκριμένων αιτημάτων ή ερωτημάτων ενός συγκεκριμένων χρονικών πλαισίων.
- Θα πρέπει να υποστηρίζονται αυτόματες ειδοποιήσεις με email προς τα στελέχη του γραφείου υποστήριξης σε σχέση με την κατάσταση συγκεκριμένων ερωτημάτων-αιτημάτων.
- Υποστηρίζονται αυτόματες ειδοποιήσεις με email προς τους τελικούς χρήστες σε σχέση με την πορεία διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους. Οι ειδοποιήσεις αυτές θα πρέπει να είναι δυνατό να αποστέλλονται είτε σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα (δηλ. περιοδικά) είτε μετά την ολοκλήρωση συγκεκριμένων ενεργειών (π.χ. προώθηση του αιτήματος σε συγκεκριμένο στέλεχος, ολοκλήρωση κύκλου επεξεργασίας του αιτήματος, αποστολή απάντησης σε ερώτημα κλπ).
- Υποστηρίζονται λίστες / βιβλιοθήκες προτύπων (templates) που θα παρέχουν άμεσες και ταχείες απαντήσεις σε συνήθη αιτήματα και ερωτήματα. Τα πρότυπα θα πρέπει να είναι προσυμπληρωμένα με το σκελετό των πληροφοριών που θα πρέπει να παρασχεθούν, ώστε τα στελέχη του γραφείου υποστήριξης να κερδίζουν πολύτιμο χρόνο κατά την αντιμετώπιση συχνών ερωτημάτων.
- Υποστηρίζονται ρόλοι για τα διάφορα στελέχη του γραφείου υποστήριξης, ρόλοι οι οποίοι θα αντιστοιχίζονται σε συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης-υποστήριξης. Τα δικαιώματα πρόσβασης ανά ρόλο θα πρέπει να είναι διαχειρίσιμα από την εφαρμογή. Πέρα από την υποστήριξη και τη διαχείριση ρόλων, θα πρέπει να είναι δυνατή η ανάθεση και διαχείριση δικαιωμάτων σε συγκεκριμένα στελέχη.
- Ορίζονται διαχειριστές ή ομάδες διαχειριστών για συγκεκριμένους τύπους ερωτημάτων-αιτημάτων.
- Υποστηρίζεται η παραγωγή στατιστικών και αναφορών σε σχέση με: (α) τον αριθμό, τον τύπο, την κατηγορία και τη θεματολογία των αιτημάτων που έχουν αντιμετωπιστεί, (β) τον αριθμό, τον τύπο, την κατηγορία και τη θεματολογία των αιτημάτων που βρίσκονται σε εκκρεμότητα, (γ) στατιστικά για τις επιδόσεις των διαφόρων στελεχών (π.χ. αριθμό, τύπο και κατηγορία αιτημάτων που έχουν χειριστεί, μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλπ.), (δ) στατιστικά επιδόσεων του γραφείου υποστήριξης (π.χ. αριθμός και τύπος αιτημάτων που έχουν αντιμετωπιστεί, μέσος χρόνος εξυπηρέτησης, στατιστικά για τη δρομολόγηση των αιτημάτων κλπ.).
- Παρέχονται δυνατότητες δημιουργίας και διαχείρισης ερευνών ικανοποίησης χρηστών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την απάντηση των ερωτημάτων τους ή/και αντιμετώπισης των αιτημάτων του. Η διαδικτυακή εφαρμογή θα επιτρέπει και ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερευνών.

Σημειώνεται ότι οι παραπάνω λειτουργικότητες είναι ενδεικτικές. Ο ακριβής τρόπος αξιοποίησης των παραπάνω χαρακτηριστικών θα καθοριστεί με βάση την ανάλυση των αναγκών του ΕΚΤ και το συνακόλουθο σχεδιασμό της λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης. Ενδέχεται ορισμένες από τις παραπάνω λειτουργικότητες να μην κριθούν σκόπιμες ή/και να προστεθούν άλλες, πάντα στα πλαίσια της κατάλληλης παραμετροποίησης του συστήματος Kayako. Ο κάθε Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του τη μεθοδολογία του για το σχεδιασμό της λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης. Θα εκτιμηθεί η αξιοποίηση καλών πρακτικών και προτύπων για την ανάπτυξη σχετικών υπηρεσιών, π.χ. IT service management (ITSM), Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του τα πρότυπα και τις καλές πρακτικές που θα αξιοποιήσει.

A.3.2.2 Δράση Δ2: κατάρτιση, εκπόνηση, εκτέλεση και αποτίμηση ολοκληρωμένου πλάνου ευαισθητοποίησης

Προδιαγραφές Δράσης Δ2

Η δράση Δ2 αφορά στην κατάρτιση και εκπόνηση αναλυτικού και στοχευμένου πλάνου διάχυσης πληροφοριών και ευαισθητοποίησης χρηστών σε σχέση με τις υπηρεσίες SaaS του ΕΚΤ. Το πλάνο θα στοχεύσει σε τρεις κοινότητες χρηστών και ειδικότερα:

- Στους τελικούς χρήστες των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ, με βασικό στόχο να τους ευαισθητοποιήσει ώστε να υιοθετήσουν τη χρήση των νέων υπηρεσιών του οργανισμού.
- Σε προγραμματιστές ΕΛ/ΛΑΚ από την Ελλάδα και το εξωτερικό, με απώτερο στόχο την ανάπτυξη κοινότητας χρηστών ΕΛ/ΛΑΚ γύρω από τις υπηρεσίες SaaS. Τα μέλη μιας τέτοιας κοινότητας ενδέχεται τόσο να χρησιμοποιήσουν αλλά πιθανότητα και να επεκτείνουν βιβλιοθήκες του λογισμικού των υπηρεσιών SaaS, και ειδικότερα βιβλιοθήκες που θα διατίθενται ως ΕΛ/ΛΑΚ.
- Σε προγραμματιστές και χρήστες ανοιχτών δεδομένων που θα έχουν ενδιαφέρον να αξιοποιήσουν τα δεδομένα του ΕΚΤ που θα δομηθούν και θα διατίθενται ως ανοιχτά δεδομένα (open data).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και να εκπονήσει σχέδιο διάχυσης πληροφοριών σε σχέση με τις υπηρεσίες SaaS, καθώς και σχέδιο ευαισθητοποίησης των παραπάνω κοινοτήτων ώστε να εμπλακούν στη χρήση, επέκταση και αξιοποίηση των υπηρεσιών του ΕΚΤ αλλά και των σχετικών ανοιχτών δεδομένων. Το αναλυτικό πλάνο διάχυσης και ευαισθητοποίησης που θα παρουσιάσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να ικανοποιεί τις παρακάτω προδιαγραφές:

- Θα πρέπει να περιέχει δράσεις για την προσέγγιση χρηστών από όλες τις παραπάνω κοινότητες.
- Θα πρέπει να παρουσιάζονται υπο-κοινότητες των διαφόρων κοινοτήτων (π.χ. ερευνητική / ακαδημαϊκή κοινότητα, βιβλιοθήκες, δημόσια διοίκηση κλπ. σε σχέση με την κοινότητα των τελικών χρηστών) με στόχο την καλύτερη δυνατή στόχευση των διαφόρων δράσεων διάχυσης και ευαισθητοποίησης. Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει την καλύτερη δυνατή κατάτμηση (segmentation) των διαφόρων κοινοτήτων, ώστε να επιτύχει την κατάλληλη ισορροπία μεταξύ της στόχευσης των δράσεων και της καλύτερης διαχείρισης των προβλεπόμενων πόρων και ενεργειών.
- Θα πρέπει να περιέχει εναλλακτικές δράσεις για την προσέγγιση κάθε μιας από τις διαφορετικές κοινότητες, ώστε η επιτυχία του να μην εξαρτάται αποκλειστικά από την επιτυχία μιας και μόνης ενέργειας / δράσης.
- Θα πρέπει να συνδυάζει διαφορετικά μέσα διάδοσης και διάχυσης πληροφοριών (π.χ. διαδίκτυο, συνέδρια, ηλεκτρονικά μέσα, περιοδικά), αλλά και διαφορετικές τεχνικές ευαισθητοποίησης (π.χ. συμμετοχή σε διαγωνισμούς, παροχή κινήτρων).
- Θα πρέπει να είναι κατά το δυνατό ποσοτικό / ποσοτικοποιημένο. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να ποσοτικοποιήσει τα αναμενόμενα αποτελέσματα κάθε μιας από τις προβλεπόμενες ενέργειες, σε σχέση με τον αριθμό και τον τύπο (δηλ. τις κοινότητες / υποκοινότητες) των συμμετεχόντων αλλά και τον τρόπο εμπλοκής των συμμετεχόντων στις διάφορες δραστηριότητες. Οι σχετικοί (ποσοτικοί) στόχοι θα πρέπει να είναι ρεαλιστικοί και θα αποτελέσουν μέτρο για την αξιολόγηση και την αποδοχή των παραδοτέων της Δράσης Δ2 συνολικά.
- Θα πρέπει να καλύπτουν το σύνολο της χώρας (π.χ. σε σχέση με τους χρήστες των υπηρεσιών του ΕΚΤ που θα προσεγγιστούν), αλλά και να εκτείνονται και διεθνώς (ιδιαίτερα αναφορικά με τις κοινότητες ΕΛ/ΛΑΚ και ανοιχτών δεδομένων).
- Θα πρέπει να περιέχει προβλέψεις και εναλλακτικά σχέδια δράσης για τυχόν αστοχίες ή αποτυχίες σε σχέση με το αποτέλεσμα κάποιων ενεργειών (π.χ. προτείνοντας εναλλακτικές δράσεις ή ενέργειες). Στόχος των εναλλακτικών σχεδίων θα είναι να επιτευχθούν οι ποσοτικοί και ποιοτικοί στόχοι που θα τεθούν.

Λαμβάνοντας υπ' όψη τις παραπάνω προδιαγραφές, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει (στην προσφορά του) το πλάνο διάχυσης και ευαισθητοποίησης τους, που θα περιλαμβάνει συγκεκριμένους στόχους και ενέργειες. Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει κατ' ελάχιστο να δεσμευτεί για την υλοποίηση των δράσεων που περιγράφονται στη σχετική ενότητα στον πίνακα C.3.2. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να εντάξει τις ενέργειες αυτές στο πλάνο διάχυσης και ευαισθητοποίησης, μαζί με επιπρόσθετες δράσεις που θα αυτός θα προτείνει.

Προδιαγραφές Διαδικτυακών Υπηρεσιών σχετικών με Δράσεις Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης

Για την υποστήριξη των δράσεων διάχυσης και ευαισθητοποίησης καθ' όλη τη διάρκεια του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει κατάλληλο ιστότοπο πάνω σε υφιστάμενη πλατφόρμα που διαθέτει το ΕΚΤ και βασίζεται στο λογισμικό Drupal. Ο ιστότοπος θα προσφέρει υπηρεσίες που θα αφορούν σε όλους τους εμπλεκόμενους στις ενέργειες διάχυσης και ευαισθητοποίησης. Οι υπηρεσίες αυτές θα αφορούν όλο τον κύκλο ζωής των σχετικών ενεργειών π.χ. την ανακοίνωση, προετοιμασία και ολοκλήρωση των διαφόρων συναντήσεων, την προετοιμασία, διενέργεια και ολοκλήρωση των διαγωνισμών κλπ.

Ειδικότερα, οι διαδικτυακές υπηρεσίες που θα προσφέρονται περιλαμβάνουν:

- Πρόσβαση σε υλικό εκδηλώσεων (προσκλήσεις, πρόγραμμα, παρουσιάσεις πληροφορίες πρόσβασης κλπ.)
- Διαχείριση περιεχομένου σχετικού με εκδηλώσεις (προσκλήσεις, πρόγραμμα, παρουσιάσεις πληροφορίες πρόσβασης, κλπ.)
- Δυνατότητα Εγγραφής σε εκδηλώσεις (π.χ. συνέδρια, συναντήσεις, κλπ.).
- Διαχείριση υλικού διαγωνισμών (διαγωνισμοί, κανόνες, συμμετέχοντες, κλπ.)
- Δυνατότητα εγγραφής και συμμετοχής σε διαγωνισμούς.
- Καταχώρηση και διαχείριση λίστας όλων των ενεργειών διάχυσης για προγραμματισμό και παρακολούθησή τους βάσει του πλάνου διάχυσης και ευαισθητοποίησης του αναδόχου.
- Καταχώρηση υλικού που θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο των ενεργειών διάχυσης (π.χ. φυλλάδια, αφίσες κλπ.).
- Δυνατότητα θεματικών συζητήσεων και σχολίων σε σχέση με τις εκδηλώσεις ή άλλες ενέργειες.
- Ολοκλήρωση με τα υπόλοιπα συστήματα, ώστε να είναι δυνατή η παραπομπή χρηστών από τις παραπάνω κοινότητες σε εκπαιδευτικό υλικό (Δράση Δ3) ή/και υλικό της βάσης γνώσης (Δράση Δ4).
- Ολοκλήρωση με τις σελίδες του υποέργου στα κοινωνικά μέσα (social media).

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του τις διαδικτυακές υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του ιστοτόπου που θα αναπτυχθεί για τη Δράση Δ2 (πάνω στην πλατφόρμα Drupal). Οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να συνδέονται και να υποστηρίζουν ουσιαστικά το πλάνο διάχυσης και ευαισθητοποίησης που θα προτείνει.

A.3.2.3 Δράση Δ3: υπηρεσίες εκπαίδευσης

Απαιτήσεις Υπηρεσίας

Η παροχή της υπηρεσίας αυτής θα βασιστεί στην ανάπτυξη / υλοποίηση εκπαιδευτικού υλικού από τον Ανάδοχο, και στη συνακόλουθη ολοκλήρωση και διάθεσή του μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης Moodle που θα παρέχει το ΕΚΤ. Ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Κατανοήσει και να καταγράψει (αναλυτικά) τις λειτουργίες όλων των υπηρεσιών SaaS. Για το σκοπό αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει υλικό τεκμηρίωσης που θα διαθέσει το ΕΚΤ, αλλά και να αποκτήσει πρακτική εμπειρία σε σχέση με τη χρήση των υπηρεσιών SaaS (ως τελικός χρήστης).
- Σχεδιάσει τις εκπαιδευτικές ενότητες που θα πρέπει να δομηθούν και προσφερθούν στους τελικούς χρήστες του ΕΚΤ αλλά και τις κοινότητες - στόχους της δράσης Δ2. Ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών ενότητων αποτελεί προαπαιτούμενο για την προσφορά της υπηρεσίας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης. Κάθε μια από τις εκπαιδευτικές ενότητες θα περιλαμβάνει σειρά εκπαίδευσης σε ροές και διαδικασίες των υπηρεσιών SaaS.
- Να αναπτύξει το κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό που αντιστοιχεί στις σχετικές ενότητες. Η ανάπτυξη του υλικού αποτελεί προαπαιτούμενο για την προσφορά της υπηρεσίας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης. Το εκπαιδευτικό υλικό που θα αναπτυχθεί θα περιλαμβάνει για κάθε ροή λειτουργικότητας (workflow) των διαφόρων υπηρεσιών παρουσιάσεις (με εκφώνηση των σημειώσεων), κινούμενες εικόνες / σχέδια και ασκήσεις. Οι ασκήσεις έχουν δύο στόχους:
 - την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης για κάθε εκπαιδευόμενο (π.χ. μέσω ασκήσεων πολλαπλών επιλογών ανά εκπαιδευτική ενότητα) και την παραγωγή συγκεντρωτικών στατιστικών δεδομένων,
 - την ελεγχόμενη εκπαίδευση στη χρήση των συστημάτων (hands-on training tests) μέσω προσομοίωσης της λειτουργίας επιμέρους ροών σε συγκεκριμένα σενάρια χρήσης τα οποία ο εκπαιδευόμενος καλείται να ολοκληρώσει με επιτυχία στο τέλος της αντίστοιχης εκπαιδευτικής ενότητας. Οι εκπαιδευτικές αυτές ασκήσεις - προσομοιώσεις επιτρέπουν στον χρήστη να εκπαιδευτεί σε συγκεκριμένα διαδραστικά σενάρια χρήσης. Το LMS θα ενημερώνεται για το ποσοστό επιτυχίας κάθε εκπαιδευόμενου και θα διατηρεί αναλυτικά τα αποτελέσματα επιτυχίας για κάθε εκπαιδευόμενο, μαζί με τα αποτελέσματα των ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών και των άλλων ασκήσεων που θα σχεδιαστούν. Το ΕΚΤ έχει αναπτύξει για παλαιότερη έκδοση του ΑΒΕΚΤ σχετικό εκπαιδευτικό υλικό, το οποίο μπορεί να μελετηθεί από τους Υποψηφίους Αναδόχους πριν υποβάλλουν την προσφορά τους σε συγκεκριμένες ημέρες και ώρες που θα ανακοινωθούν.
- Να δημιουργήσει κατάλληλες εφαρμογές για τη διάθεση του υλικού στους χρήστες της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Οι εφαρμογές αυτές θα αναπτυχθούν πάνω στην πλατφόρμα Moodle που διαθέτει το ΕΚΤ.

Στη συνέχεια παρατίθενται τόσο οι προδιαγραφές της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, όσο και οι προδιαγραφές των προαπαιτούμενων ενεργειών και βημάτων.

Σχεδιασμός Εκπαιδευτικών Ενοτήτων και Παραγωγή Εκπαιδευτικού Υλικού

Ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει τις εκπαιδευτικές ενότητες που θα πρέπει να προσφέρονται στο πλαίσιο της υπηρεσίας ηλεκτρονικής μάθησης προς του τελικούς χρήστες και τις υπόλοιπες κοινότητες-στόχους του έργου. Ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών ενότητων (και η συνακόλουθη ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού) θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει προγράμματα ασύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης (CBT (Computer Based Training)). Ο Υποψήφιος Ανάδοχος δύναται πέρα από την υποστήριξη των προγραμμάτων αυτών να προσφέρει υποστήριξη και για άλλες μεθόδους διδασκαλίας (π.χ. σύγχρονης ηλεκτρονική μάθησης) αλλά και μοντέλα μικτής κατάρτισης (blended learning). Σε κάθε περίπτωση ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει και να τεκμηριώσει (στην προσφορά του) τα προγράμματα που θα δημιουργηθούν και θα προσφερθούν. Σημειώνεται ότι η ανάπτυξη και προσφορά όλων των εκπαιδευτικών ενότητων και υπηρεσιών θα πρέπει να βασιστεί στην πλατφόρμα Moodle του ΕΚΤ.

Ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών ενότητων αποτελεί μέρος του φυσικού αντικείμενου του έργου και θα πρέπει να εκπονηθεί από τον Ανάδοχο. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί για την ανάπτυξη άρτιων και συμπληρωματικών

εκπαιδευτικών ενότητων, που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των τελικών χρηστών των υπηρεσιών SaaS. Σε κάθε περίπτωση ο σχεδιασμός των ενότητων θα πρέπει να λάβει υπ' όψη:

- Τα «προφίλ» (profile) των διαφόρων κατηγοριών τελικών χρηστών αλλά και μελών των διαφόρων κοινοτήτων που θα αξιοποιήσουν τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες της πλατφόρμας.
- Τις προδιαγραφές του ΕΚΤ σε σχέση με την αξιοποίηση υπάρχοντος εκπαιδευτικού υλικού αλλά και την ανάπτυξη νέου εκπαιδευτικού υλικού όπως αυτές καθορίζονται στην παρούσα προκήρυξη.
- Το επιδιωκόμενο επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων των δυνητικών χρηστών των υπηρεσιών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.
- Την ανάλυση θεματικών πεδίων σε εκπαιδευτικές ενότητες, οι οποίες πρέπει να καλυφθούν προκειμένου να επιτευχθεί το επιδιωκόμενο επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων.
- Το διδακτικό χρόνο ανά εκπαιδευτική ενότητα και μεθοδολογία παράδοσης.
- Το προαπαιτούμενο επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων των συμμετεχόντων σε κάθε εκπαιδευτική ενότητα που θα προσφέρεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

Με βάση τα παραπάνω θα πρέπει να καθοριστεί το σύνολο των εκπαιδευτικών ενότητων που θα πρέπει να υποστηρίζονται από το εκπαιδευτικό υλικό που θα αναπτυχθεί. Κάθε μια από τις εκπαιδευτικές αυτές ενότητες θα προσφέρεται αυτοτελώς στο πλαίσιο της υπηρεσίας ηλεκτρονικής εκπαίδευσης της δράσης.

Έχοντας αναγνωρίσει τις διάφορες εκπαιδευτικές ενότητες, ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει υπάρχον εκπαιδευτικό υλικό του ΕΚΤ, δομημένες και αδόμητες πληροφορίες για τα αποθετήρια του ΕΚΤ, πληροφορίες διαθέσιμες στους ιστοτόπους του ΕΚΤ, αλλά και την πρακτική πρόσβαση/χρήση των συστημάτων του ΕΚΤ, προκειμένου να παράξει το αναγκαίο εκπαιδευτικό υλικό που θα υποστηρίξει τις διάφορες εκπαιδευτικές ενότητες. Στο πλαίσιο της διαδικασίας αυτής θα πρέπει να αναπαραχθεί εκπαιδευτικό υλικό με τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Χαρακτηρίζεται από επιστημονική εγκυρότητα.
- Λαμβάνει υπόψη το γνωστικό επίπεδο των εκπαιδευομένων, παρέχοντας πληροφορία της οποίας η πυκνότητα και ποσότητα βρίσκεται σε αντιστοιχία με το επίπεδο αυτό.
- Αποδίδει έμφαση στη χρηστικότητα και πρακτικότητα της μεταδιδόμενης πληροφορίας, παρέχοντας γνώση άμεσα εφαρμόσιμη, σαφή και περιεκτική.
- Ενθαρρύνει την ενεργητική συμμετοχή και - στο βαθμό που είναι εφικτό - τη συλλογικότητα, ομαδική συνεργασία (team work) και αλληλεπίδραση μεταξύ των εκπαιδευόμενων.
- Υποστηρίζει ποικιλία εκπαιδευτικών τεχνικών και πρακτικών.
- Προάγει την ανάπτυξη κριτικού τρόπου σκέψης.
- Συνδέεται με υλικό παραπομπών, θα ενσωματώνει συστηματικά στοιχεία επαναλήψεων, πρακτικής κλπ., σε κατεύθυνση διασφάλισης της ουσιαστικής αφομοίωσης, εμπέδωσης και διατήρησης της γνώσης από τους εκπαιδευόμενους.
- Παρέχει ποικιλία διαδικασιών αξιολόγησης και αυτο-αξιολόγησης, σε συμμόρφωση με τις εκπαιδευτικές μεθόδους – διαδικασίες και τους μαθησιακούς στόχους που αυτές υπηρετούν.
- Παρέχει δυνατότητες περαιτέρω εμπλουτισμού και επέκτασης κλπ.
- Περιλαμβάνει κείμενα ευανάγνωστα και γραμμένα σε γλώσσα απλή και κατανοητή.
- Περιλαμβάνει κείμενα χωρίς μακρές προτάσεις, γλωσσικούς υπαινιγμούς και επιπόλαιη χρήση εκφράσεων της καθομιλουμένης.
- Περιλαμβάνει πλούσιο και ομοιογενές λεξιλόγιο, με διατυπώσεις που χαρακτηρίζονται από ακρίβεια, σαφήνεια και συντακτική & γραμματική συνέπεια.

- Όλοι οι επιστημονικοί και τεχνικοί όροι που θα χρησιμοποιηθούν θα παρέχονται και σε διακριτή αναφορά με την κατάλληλη επεξήγηση.
- Παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή απόλυτα συμβατή με την πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης του ΕΚΤ.
- Υποστηρίζει κατ' ελάχιστο παρουσιάσεις (με εκφώνηση των σημειώσεων), κινούμενες εικόνες / σχέδια (animation) και διαδραστικές ασκήσεις (πολλαπλών επιλογών και hands-on tests).

Ο ακριβής καθορισμός των εκπαιδευτικών ενοτήτων που θα σχεδιαστούν, καθώς και του εκπαιδευτικού υλικού που θα τις υποστηρίξει, θα πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της υλοποίησης του έργου. Ο Ανάδοχος θα έχει τη δυνατότητα να αποκτήσει πρόσβαση στις υπηρεσίες και τα συστήματα του ΕΚΤ, προκειμένου να αποκτήσει μια λεπτομερή εικόνα της λειτουργικότητάς τους, αλλά και των διαφόρων ροών εργασίας για τις οποίες θα πρέπει να αναπτυχθεί εκπαιδευτικό υλικό. Στην παρούσα φάση, για την εκτίμηση της απαιτούμενης προσπάθειας αλλά και του όγκου του εκπαιδευτικού υλικού που θα πρέπει να παραχθεί, ο κάθε Υποψήφιος Ανάδοχος μπορεί να λάβει υπ' όψη του τις παρακάτω ενδεικτικές πληροφορίες:

- Η βασική και ελάχιστη (δηλ. μικρότερη) αυτοτελής μονάδα (ενότητα) για την οποία θα πρέπει να παραχθεί υλικό είναι μια πλήρης ροή λειτουργικότητας (workflow) κάποιας υπηρεσίας SaaS του ΕΚΤ.
- Για κάθε τέτοια μονάδα (δηλ. ροή λειτουργικότητας) θα πρέπει να παραχθεί υλικό που θα περιλαμβάνει παρουσιάσεις (με εκφώνηση των σημειώσεων), κινούμενες εικόνες / σχέδια (animation) και ασκήσεις.
- Ο μέσος χρόνος εκπαίδευσης για μια ροή λειτουργικότητας (ως ενότητα) εκτιμάται στα 25-30' λεπτά.
- Μια ροή λειτουργικότητας μπορεί να απευθύνεται σε μια ή περισσότερες κατηγορίες χρηστών.
- Για κάθε ροή λειτουργικότητας απαιτείται κατ' ελάχιστο:
 - ο Η συγκρότηση, δημιουργία, υλοποίηση και ολοκλήρωση στην πλατφόρμα video με αφήγηση που παρουσιάζουν / συστήνουν γενικά τη ροή λειτουργικότητας / εργασίας.
 - ο Η συγκρότηση, δημιουργία, υλοποίηση και ολοκλήρωση στην πλατφόρμα κείμενου προς εκτύπωση της αφήγησης που παρουσιάζει / συστήνει τη ροή λειτουργικότητας / εργασίας.
 - ο Η συγκρότηση, δημιουργία, υλοποίηση και ολοκλήρωση στην πλατφόρμα video με αφήγηση που παρουσιάζουν βήμα – βήμα την υλοποίηση του σεναρίου παραδείγματος ανά ροή λειτουργικότητας / εργασίας.
 - ο Η συγκρότηση, δημιουργία, υλοποίηση και ολοκλήρωση στην πλατφόρμα κείμενο προς εκτύπωση της αφήγησης που καθοδηγεί την υλοποίηση της ροής λειτουργικότητας / εργασίας βήμα – βήμα.
- Κάθε εκπαιδευτική ενότητα θα πρέπει να ολοκληρώνεται με μια ή περισσότερες ασκήσεις που έχουν σκοπό την ανακεφαλαίωση των βασικών εννοιών αλλά και την άντληση στατιστικών για την επιτυχία αφομοίωσης του εκπαιδευτικού υλικού.
- Ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει όπου απαιτείται εκπαιδευτικές ροές με προαπαιτούμενες ενότητες, ώστε ο εκπαιδευόμενος να καθοδηγείται από τη γενικότερη γνώση σε περισσότερο εξειδικευμένες έννοιες με στόχο πάντα τη βέλτιστη αφομοίωση των μαθησιακών αντικειμένων και επίτευξη των σχετικών στόχων εκπαίδευσης.
- Για κάθε ροή εργασίας - λειτουργικότητας προβλέπεται η συγκρότηση, υλοποίηση και ολοκλήρωση στην πλατφόρμα διαδικασιών αξιολόγησης, που θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- ο Ασκήσεις πάνω στη βήμα – βήμα εκτέλεση της κάθε ροής λειτουργικότητας ή εργασίας. Στο πλαίσιο των ασκήσεων αυτών ο εκπαιδευόμενος θα απαιτείται να κάνει ο ίδιος τα επόμενα βήματα για να διεξαχθεί η άσκηση. Αντίστοιχα θα βαθμολογείται και διαπιστώνεται η επάρκειά του για τη χρήση των υπηρεσιών.
- ο Ασκήσεις ελέγχου (test) με απαντήσεις πολλαπλών επιλογών από το περιεχόμενο του κειμένου που παρουσιάζει αναλυτικά την περιγραφή και τον τρόπο χρήσης κάθε ροής λειτουργικότητας / εργασίας.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει χαρακτηριστικά παράδειγμα ροών λειτουργικότητας για όλες τις υπηρεσίες SaaS που αποτελούν μέρος της Πράξης:

Υπηρεσία	Τίτλος Ροής Λειτουργικότητας	Κοινό-Στόχος
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Εισαγωγή στις βασικές έννοιες και λειτουργίες του αποθετηρίου	Προσωπικό αποθετηρίου, Τελικοί χρήστες
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Δημιουργία και αρχική παραμετροποίηση αποθετηρίου που παρέχεται ως υπηρεσία από το ΕΚΤ	Προσωπικό αποθετηρίου
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Οργάνωση δομής αποθετηρίου / διάρθρωση συλλογών	Προσωπικό αποθετηρίου
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Διαχείριση μεταδεδομένων και ψηφιακού υλικού	Προσωπικό αποθετηρίου
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Διαχείριση χρηστών, ομάδων και εξουσιοδοτήσεων	Προσωπικό αποθετηρίου
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Διαχείριση ροών εργασίας κατάθεσης αντικειμένων	Προσωπικό αποθετηρίου
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Κατάθεση / αυτο-αρχειοθέτηση και διαχείριση αντικειμένων στο αποθετήριο (διάφοροι τύποι περιεχομένου)	Προσωπικό αποθετηρίου, Τελικοί χρήστες
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Διαχείριση πνευματικών δικαιωμάτων και αδειών χρήσης	Προσωπικό αποθετηρίου
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Λειτουργία μαζικής διόρθωσης και εισαγωγής δεδομένων στο αποθετήριο	Προσωπικό αποθετηρίου
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Υπηρεσία εξαγωγής δεδομένων από το αποθετήριο	Προσωπικό αποθετηρίου, Τελικοί χρήστες
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας προς τελικούς χρήστες του αποθετηρίου	Προσωπικό αποθετηρίου, Τελικοί χρήστες
Υπηρεσία Ανοικτών Βιβλιογραφικών Δεδομένων	Εισαγωγή στις βασικές έννοιες και λειτουργίες του καταλόγου ανοικτών βιβλιογραφικών δεδομένων	Χρήστες υπηρεσίας Ανοικτών Βιβλιογραφικών Δεδομένων
Υπηρεσία Ασφαλούς Διαφύλαξης Ψηφιακού Υλικού	Εισαγωγή στις βασικές έννοιες και λειτουργίες της υπηρεσίας διαφύλαξης ψηφιακού υλικού	Χρήστες υπηρεσίας Ασφαλούς Διαφύλαξης Ψηφιακού Υλικού

Υπηρεσία	Τίτλος Ροής Λειτουργικότητας	Κοινό-Στόχος
Υπηρεσία Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator)	Εισαγωγή στις βασικές έννοιες και λειτουργίες της υπηρεσίας validator ψηφιακού αποθετηρίου	Χρήστες υπηρεσίας Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator)
Υπηρεσία Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator)	Έλεγχος συμμόρφωσης αποθετηρίου με προδιαγραφές διαλειτουργικότητας με χρήση της υπηρεσίας validator ψηφιακού αποθετηρίου	Χρήστες υπηρεσίας Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator)
Υπηρεσία Υποστήριξης Εκκαθάρισης Δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων	Εκκαθάρισης δικαιωμάτων και παροχής συναίνεσης στην χρήση δεδομένων, τεκμηρίωσης, βιβλιογραφικών και ψηφιακού εκκαθάρισης δικαιωμάτων και παροχής συναίνεσης στην χρήση δεδομένων, τεκμηρίωσης, βιβλιογραφικών και ψηφιακού περιεχομένου	Χρήστες υπηρεσίας Υποστήριξης Εκκαθάρισης Δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων
Υπηρεσία Υποστήριξης Εκκαθάρισης Δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων	Χρήση ανοικτών βιβλιογραφικών δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές	Προγραμματιστές
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Δημιουργία/ Διαχείριση βιβλιογραφικών εγγραφών	Χρήστες openABEKT
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Δημιουργία / Διαχείριση εγγραφών καθιερωμένων τύπων	Χρήστες openABEKT
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Ανταλλαγή δεδομένων καταλόγου	Χρήστες openABEKT
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Μαζική επεξεργασία / ομογενοποίηση εγγραφών καταλόγου	Χρήστες openABEKT
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Διαχείριση Μελών / Κυκλοφορίας Υλικού	Χρήστες openABEKT
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Διαχείριση Εκτυπώσεων / Αναφορών	Χρήστες openABEKT
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Διαχείριση Στατιστικών Στοιχείων	Χρήστες openABEKT
OpenABEKT ως Υπηρεσία	Λειτουργίες που αφορούν το Διαχειριστή του συστήματος ABEKT στο φορέα-χρήστη	Χρήστες openABEKT

Πίνακας 6: Ενδεικτικά Παραδείγματα ροών λειτουργικότητας των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ, για τις οποίες μπορεί να παραχθεί αυτοτελές εκπαιδευτικό υλικό

Σημειώνεται ότι οι ροές λειτουργικότητας που περιέχονται στον παραπάνω πίνακα είναι ενδεικτικές του εύρους και της υφής των αυτοτελών εκπαιδευτικών αντικειμένων για τις οποίες θα παραχθεί περιεχόμενο. Σε καμία περίπτωση όμως δεν είναι εξαντλητικές, μια και οι υπηρεσίες SaaS του ΕΚΤ περιλαμβάνουν πολύ μεγαλύτερο αριθμό ροών λειτουργικότητας. Στην παρούσα φάση, παρατίθεται (Πίνακας 7) ένας ενδεικτικός αριθμός ροών για κάθε υπηρεσία, ο οποίος και θα αξιοποιηθεί για την εκτίμηση του (ελάχιστου) όγκου του εκπαιδευτικού υλικού που θα πρέπει να παραχθεί.

Υπηρεσία	Ενδεικτικός Ελάχιστος Αριθμός Ροών
Αποθετήριο Τεκμηριωμένων Ψηφιακών Πόρων ως Υπηρεσία	≥50
OpenABEKT ως Υπηρεσία	≥100
Υπηρεσία Ασφαλούς Διαφύλαξης Ψηφιακού Υλικού	≥30
Υπηρεσία Ανοικτών Βιβλιογραφικών Δεδομένων	≥30
Υπηρεσία Υποστήριξης Εκκαθάρισης Δικαιωμάτων επί των ψηφιακών πόρων	≥30
Υπηρεσία Αυτόματου Ελέγχου Συμμόρφωσης (Validator) με τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας και ανοικτών δεδομένων	≥30
Υπηρεσία Ενιαίας Αναζήτησης Ψηφιακού Πολιτιστικού Αποθέματος	≥30
ΣΥΝΟΛΙΚΑ	≥300

Πίνακας 7: Ενδεικτικός Ελάχιστος Αριθμός Ροών Λειτουργικότητας για τις οποίες θα παραχθεί εκπαιδευτικό υλικό

Σημειώνεται ότι ο όγκος του εκπαιδευτικού υλικού που θα παραχθεί στην πράξη, θα υπερβαίνει σημαντικά τον αριθμό των ροών αυτών, καθώς ο Ανάδοχος θα πρέπει να δομήσει τις ροές αυτές σε πλήρεις εκπαιδευτικές ενότητες (μαθήματα) που θα πρέπει να περιλαμβάνουν εισαγωγικές ενότητες, συμπερασματικές ενότητες, ενότητες που θα συνοψίζουν συγκεκριμένα τμήματα της εκπαιδευτικής ενότητας / μονάδας, και γενικότερα επιπρόσθετο υλικό που θα συμβάλει στην πληρότητα και την ποιότητα της (ηλεκτρονικής) εκπαιδευτικής διαδικασίας.

A.3.2.4 Δράση Δ4: δημιουργία και επιμέλεια βάσης γνώσης για τους χρήστες του συστήματος

Η δημιουργία βάσης γνώσης που θα ενσωματώνει γνώση και καλές πρακτικές για την ταχεία και αποτελεσματική αντιμετώπιση των συχνότερων προβλημάτων, αποτελεί τον πυρήνα της δράσης Δ4. Ανώτερος στόχος της βάσης γνώσης είναι η δημιουργία ενός αποτελεσματικού μηχανισμού διαμοιρασμού γνώσης σε σχέση με τις υπηρεσίες SaaS του ΕΚΤ, ώστε να διευκολυνθούν οι τελικοί χρήστες στην επίλυση των προβλημάτων τους, χωρίς καν να απαιτείται η χρήση των υπηρεσιών του γραφείου υποστήριξης της δράσης Δ1. Μεσοπρόθεσμος και μακροπρόθεσμος στόχος της δράσης είναι να αποτελέσει η βάση γνώσης την πρώτη πηγή αναζήτησης λύσεων σε προβλήματα από τους τελικούς χρήστες, πριν ακόμα οι τελευταίοι καταφύγουν στις υπηρεσίες του γραφείου υποστήριξης. Για το σκοπό αυτό, η βάση γνώσης θα πρέπει να σχεδιαστεί κατάλληλα ώστε να αποτελέσει ένα αποτελεσματικό μηχανισμό ενσωμάτωσης γνώσης και καλών πρακτικών.

Η δημιουργία της βάσης γνώσης θα συνοδευτεί κατά συνέπεια από ηλεκτρονικές υπηρεσίες διαδικτυακής πρόσβασης και διαχείρισής της. Ειδικότερα, οι ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες θα παρέχουν δυνατότητες και εργαλεία για την ομαδοποίηση απαντήσεων και λύσεων σε κατάλληλες ομάδες, ενώ παράλληλα θα υποστηρίζουν και αναζήτηση θεμάτων και λύσεων βάση κατάλληλων λέξεων-κλειδιά (keywords). Παράλληλα τα αποτελέσματα των αναζητήσεων θα καθίστανται διαθέσιμα σε διάφορες ομάδες (π.χ. τελικών χρηστών, διαχειριστών) ανάλογα με τα δικαιώματα και τις εξουσιοδοτήσεις τους. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήσης και διαχείρισης της βάσης γνώσης θα πρέπει συνολικά να υποστηρίζουν:

- Τη δόμηση και διαθεσιμότητα συστήματος βάσης δεδομένων (ή/και διαχείρισης οντολογιών ορολογίας) για το αποτελεσματικό διαμοιρασμό της γνώσης.
- Μηχανισμούς, κανόνες και διαδικασίες έγκρισης του περιεχομένου (δηλ. των λύσεων) που καταχωρούνται στη βάση γνώσης, ώστε να αποφεύγεται η καταχώρηση άρθρων και πληροφοριών που είναι ανακριβής ή/και έχουν χαμηλή χρηστικότητα.

- Ομαδοποίηση λύσεων σε συγκεκριμένες κατηγορίες και υποκατηγορίες, χωρίς περιορισμό στο βάθος των υποστηριζόμενων κατηγοριών.
- Αναζήτηση λύσεων βάση λέξεων κλειδιά.
- Ενσωμάτωση συχνών-συνηθισμένων ερωταπαντήσεων (FAQ / Frequently Asked Question).
- Ολοκλήρωση με τη διαδικτυακή εφαρμογή του γραφείου υποστήριξης (που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο της Δράσης Δ1).

Για τη δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τα παραπάνω χαρακτηριστικά, ο ανάδοχος θα πρέπει:

- Να παράξει ή/και να επιλέξει δομημένο ηλεκτρονικό υλικό που αφορά στη χρήση των υπηρεσιών SaaS. Η επιλογή του υλικού έχει μεγάλη συνάφεια με τις δράσεις Δ1 και Δ3 (και τις σχετικές υποδομές τους), καθώς η γνώση που αποτυπώνεται στη βάση γνώσης θα τροφοδοτείται από αυτές τις δράσεις (σε επίπεδο υλικού). Ταυτόχρονα και όπως ήδη σημειώθηκε η δημιουργία της βάσης γνώσης θα διευκολύνει ουσιαστικά τόσο τους τελικούς χρήστες όσο και τους διαχειριστές-στελέχη του γραφείου υποστήριξης που εμπλέκονται στη Δράση Δ1.
- Να προσδιορίσει διαδικασίες και μεθοδολογία δημιουργίας και συντήρησης του περιεχομένου μέσω ανάδρασης/ αλληλεπίδρασης με τους τελικούς χρήστες αλλά και τις Δράσεις Δ1 και Δ3.
- Να διαμορφώσει κατάλληλη πληροφοριακή υποδομή για τη δημιουργία και υποστήριξη της βάσης γνώσης (ως ηλεκτρονικής υπηρεσίας), αλλά και την ολοκλήρωσή της με τα πληροφοριακά συστήματα των Δράσεων Δ1 και Δ3.
- Τον καθορισμό διαδικασιών συντήρησης της βάσης γνώσης μετά το πέρας του έργου. Η συντήρησης θα πραγματοποιηθεί από το ΕΚΤ με βάση κατάλληλη τεκμηρίωση του (υπο)συστήματος της βάσης γνώσης, τεκμηρίωση που οφείλει να παραδώσει ο ανάδοχος.

Στο πλαίσιο του γενικότερου σχεδίου του αναδόχου για τη συνέργια και το συντονισμό όλων των δράσεων, η δράση της δημιουργίας και διαχείρισης βάσης γνώσης θα πρέπει να υποστηρίζει και να υποστηρίζεται από τις άλλες τρεις δράσεις, ιδιαίτερα δε από τις Δ1 (υποστήριξη) και Δ3 (εκπαίδευση). Ενδεικτικά παραδείγματα που αφορούν και αναδεικνύουν τις συνέργιες αυτές ακολουθούν:

- Το αρχικό υλικό της βάσης γνώσης (Δράση Δ1) μπορεί να βασιστεί σε τεκμηριωτικό υλικό της εκπαίδευσης (Δράση Δ3) (π.χ. σε σχέση με την παρουσίαση των βασικών θεμάτων ανά ροή λειτουργικότητας / εργασίας). Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό υλικό των διαφόρων ροών εργασίας θα μπορούσε να παρέχει την αρχική κρίσιμη μάζα της θεματολογίας της βάσης γνώσης.
- Στο πλαίσιο της υποστήριξης (Δράση Δ1), θα γίνεται κατάλληλη παραπομπή των χρηστών σε θέματα και ενότητες της βάσης γνώσης (Δράση Δ4).
- Από την ανάλυση και τα στατιστικά των διαφόρων ερωτημάτων που υποβάλλονται στο γραφείο υποστήριξης (και εξυπηρετούνται από αυτό) (Δράση Δ1), θα αξιολογείται η σημασία και η ανάγκη δημιουργία νέων άρθρων, θεματικών ενοτήτων ή/και ερωταπαντήσεων στη βάση γνώσης (Δράση Δ4).

Η βάση γνώσης του Έργου θα πρέπει να αναπτυχθεί πάνω στα συστήματα/ πλατφόρμες του ΕΚΤ, και ειδικότερα τις πλατφόρμες Drupal και Kayako. Η τελευταία περιλαμβάνει σειρά λειτουργικότητων που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τις προδιαγραφές της βάσης γνώσης που περιγράφονται παραπάνω.

Στη σχετική ενότητα του πίνακα [C.3.2](#) παρουσιάζονται απαιτήσεις αναφορικά με ελάχιστους μετρήσιμους στόχους-δείκτες που αφορούν στη δράση Δ4.

A.3.3 Συνέργια δράσεων

Οι τέσσερις παραπάνω δράσεις διακρίνονται από μια αυτονομία ως προς την εκπόνησή τους, υπό την έννοια ότι είναι δυνατό να εκτελεστούν παράλληλα και ανεξάρτητα η μια από την άλλη. Πρακτικά όμως και οι τέσσερις δράσεις εξυπηρετούν τον ίδιο στρατηγικό στόχο που αφορά στη δημιουργία, ανάπτυξη και επέκταση ενός πραγματικού οικοσυστήματος υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ, το οποίο θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες προσέλευσης, εκπαίδευσης και υποστήριξης μελών διαφόρων κοινοτήτων που χρησιμοποιούν ή/και συνεισφέρουν στο οικοσύστημα. Για το λόγο αυτό η φιλοσοφία σχεδιασμού και εκπόνησης των τεσσάρων δράσεων θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να επιτρέπει στη μια να υποστηρίζει ουσιαστικά την άλλη, οδηγώντας έτσι σε πολλαπλασιαστικά οφέλη. Ως ενδεικτικά παραδείγματα μπορούν να αναφερθούν:

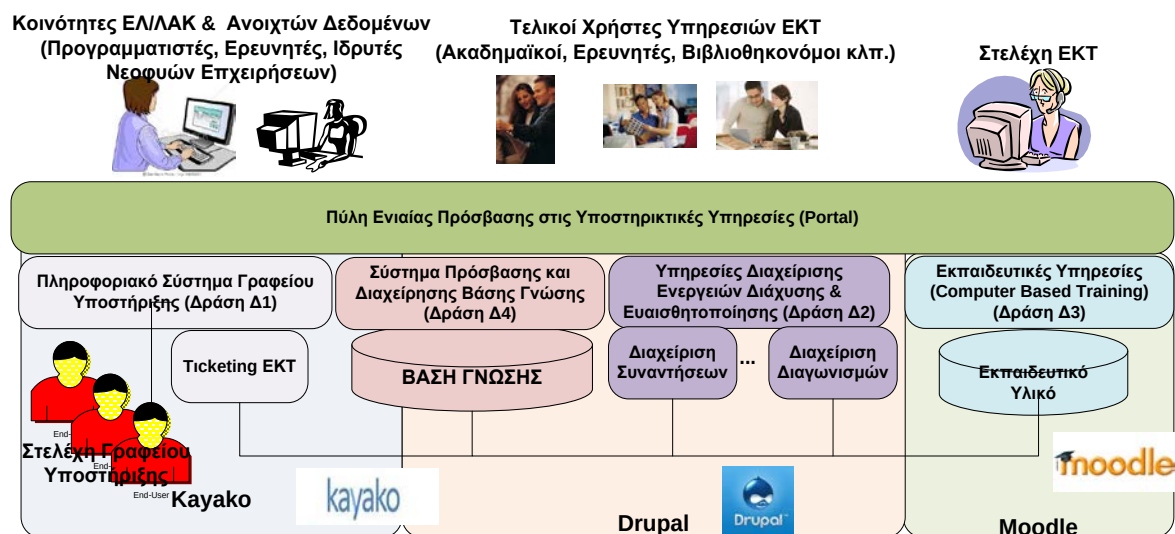
- Η δράση Δ3 συμβάλει στην εκπαίδευση των χρηστών σε σχέση με τις υπηρεσίες SaaS, συνεισφέροντας στη βάση γνώσης (Δ4), αλλά και μειώνοντας το φόρτο του γραφείου υποστήριξης (Δ1).
- Η δράση Δ2 αλληλεπιδρά με τους χρήστες παρέχοντας πολύτιμο υλικό για τις δράσεις Δ3 και Δ4.
- Η δράση Δ1 θα συγκεντρώνει στοιχεία επικοινωνίας χρηστών αλλά και γνώση για την επίλυση συχνών προβλημάτων, συνεισφέροντας έτσι στις δράσεις Δ2 και Δ4 αντίστοιχα.

Κατά συνέπεια, ο Ανάδοχος του Έργου καλείται τόσο να εκπονήσει τις παραπάνω δράσεις, όσο και να τις εντάξει σε ένα ευρύτερο σχέδιο με βάση το οποίο θα μεγιστοποιήσει τα πολλαπλασιαστικά οφέλη από την ταυτόχρονη εκπόνησή τους. Το σχέδιο αυτό θα πρέπει να περιγραφεί και να τεκμηριωθεί στο πλαίσιο της προσφοράς του Υποψηφίου Αναδόχου.

A.3.4 Απαιτήσεις αρχιτεκτονικής συστήματος

Η αρχιτεκτονική των διαφόρων συστημάτων που θα υποστηρίξουν τις τέσσερις δράσεις του υποέργου θα πρέπει να εξυπηρετεί τους στόχους και το σχεδιασμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρουσιάστηκαν στην προηγούμενη παράγραφο. Παράλληλα, θα πρέπει να υποστηρίζει και τη στρατηγική του αναδόχου σε σχέση με τις αλληλεπιδράσεις των διαφόρων δράσεων, με απώτερο στόχο η μια δράση να ενισχύει ουσιαστικά την άλλη. Η Εικόνα 1 παρουσιάζει (σε υψηλό επίπεδο) την αρχιτεκτονική του συστήματος, με βάση την οποία:

- Όλες οι εφαρμογές θα πρέπει να είναι προσβάσιμες από ένα μοναδικό σημείο εισόδου (πύλη των υπηρεσιών υποστήριξης του ΕΚΤ).
- Θα πρέπει να υλοποιηθούν κατάλληλες διεπαφές μεταξύ των συστημάτων, προκειμένου να εξυπηρετηθεί η στρατηγική του αναδόχου σε σχέση με τις συνέργιες των δράσεων. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υποστηρίζονται οι αλληλεξαρτήσεις μεταξύ των διαφόρων συστημάτων που έχουν παρουσιαστεί π.χ. η βάση γνώσης θα πρέπει να είναι αξιοποιήσιμη από το γραφείο υποστήριξης.
- Θα υλοποιηθούν μηχανισμοί αυθεντικοποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, ώστε ο κάθε χρήστης να έχει πρόσβαση στις λειτουργικότητες των εφαρμογών που επιτρέπει ο ρόλος του. Για το σκοπό αυτό το ΕΚΤ θα προσφέρει υποδομή μοναδική αυθεντικοποίησης και πρόσβασης (Single Sign On) στις βασικές πλατφόρμες που θα παρέχει.
- Οι χρήστες των υποσυστημάτων περιλαμβάνουν τις κοινότητες - στόχους που έχουν παρουσιαστεί. Τα συστήματα θα πρέπει όμως να είναι προσβάσιμα και στα στελέχη του ΕΚΤ.



Εικόνα 1: Ενδεικτική Αρχιτεκτονική των (Υπο)Συστημάτων που θα υποστηρίξουν τις Δράσεις του Έργου

Σημειώνεται ότι η παραπάνω Αρχιτεκτονική και τα συστήματα που θα περιλαμβάνει θα πρέπει να εξειδικεύονται από τον Ανάδοχο, **με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων πλήρως λειτουργικών υπηρεσιών για όλες τις δράσεις σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν δοθεί παραπάνω.**

A.3.5 Μεθοδολογίες - Τεχνολογίες υλοποίησης συστημάτων Έργου

Για την υλοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Έργου, ο Ανάδοχος θα βασιστεί σε υπάρχουσες πλατφόρμες του ΕΚΤ (Drupal, Kayako, Moodle). Οι πλατφόρμες αυτές θα πρέπει να:

- Παραμετροποιηθούν κατάλληλα μέσω σχεδιασμού και ολοκλήρωσης περιεχομένου (περιπτώσεις Drupal, Kayako στις Δράσεις Δ1, Δ2, Δ4), και να
- Αξιοποιηθούν για την πλήρη υλοποίηση, παραμετροποίηση και ολοκλήρωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (Δράσεις Δ3).

Ο Ανάδοχος θα είναι υπεύθυνος για την άρτια λειτουργία υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, μέσω κατάλληλων παραμετροποιήσεων ή/και διαρθρώσεων των πλατφορμών, με τρόπο όμως που να μην προκαλούν προβλήματα σε υπάρχουσες (legacy) εφαρμογές που ενδεχομένως θα εκτελούνται πάνω στις πλατφόρμες (Drupal, Kayako).

Η δεδομένη χρήση των παραπάνω συστημάτων αυτών καθορίζει σε μεγάλο βαθμό και τις τεχνολογίες ανάπτυξης του Έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει με δεδομένα τα συστήματα αυτά να καθορίσει:

- Τις μορφές του εκπαιδευτικού υλικού για την υποστήριξη παρουσιάσεων, ασκήσεων και κινούμενων εικόνων / σχεδίων, αλλά και τον τρόπο ολοκλήρωσης τους στην πλατφόρμα Moodle.
- Τις τεχνολογίες υλοποίησης της βάσης γνώσης.
- Τις τεχνολογίες υλοποίησης της πύλης ενιαίας πρόσβασης και των σχετικών μηχανισμών αυθεντικοποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης.
- Τις τεχνολογίες και τις τεχνικές που θα αξιοποιηθούν για τη διασύνδεση των διαφόρων υπηρεσιών.

Συνολικά η προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου θα πρέπει να παρέχει λεπτομέρειες για τις τεχνολογίες που θα αξιοποιηθούν για την υλοποίηση των προδιαγραφών των ηλεκτρονικών

υπηρεσιών του Έργου, καθώς και ένα συγκεκριμένο πλάνο για την ολοκλήρωση των τεχνολογιών αυτών.

A.3.6 Προδιαγραφές χρηστικότητας

Το έργο αποτελείται από τις τέσσερις καθετοποιημένες αλλά συμπληρωματικές δράσεις που έχουν παρουσιαστεί στις προηγούμενες παραγράφους. Η υλοποίηση οριζόντιων λειτουργιών προκύπτει ως ανάγκη για την ενίσχυση της συμπληρωματικότητας και των συνεργιών των δράσεων, αλλά και για τη δημιουργία ενός ενιαίου περιβάλλοντος για όλες τις δράσεις του Έργου. Για τους λόγους αυτούς, θα πρέπει να υλοποιηθούν οι παρακάτω οριζόντιες προδιαγραφές:

- Όλες οι λειτουργικότητες και τα υποσυστήματα θα πρέπει να είναι προσβάσιμα από πύλη (portal) ενιαίας πρόσβασης, βασισμένο σε πλατφόρμα Drupal που θα διαθέσει το ΕΚΤ, λαμβάνοντας υπ' όψη σχετικούς μηχανισμούς που θα παρέχει το ΕΚΤ στις πλατφόρμες που θα παραμετροποιηθούν (π.χ. Kayako, Drupal).
- Υποστηρίζεται ενιαίος μηχανισμός αυθεντικοποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, λαμβάνοντας υπ' όψη σχετικούς μηχανισμούς που θα παρέχει το ΕΚΤ στις πλατφόρμες που θα παραμετροποιηθούν (π.χ. Kayako, Drupal).
- Προσφέρεται ενιαία και ομοιόμορφη διεπαφή χρήστη (π.χ. χρώματα, skins, look-and-feel).
- Προσφέρεται ομοιόμορφο περιβάλλον σε όλα τα υποσυστήματα όπως π.χ.: Λίστες λειτουργιών (Menu), Εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard shortcuts).
- Όλο το περιβάλλον χρήστη και τα σχετικά κείμενα (User Interface, on-line help, μηνύματα, κείμενα / εγχειρίδια βοήθειας, κλπ.), να είναι γραμμένα στην ελληνική αλλά και την αγγλική γλώσσα.
- Υποστηρίζεται υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των πληροφοριών (συνέπεια, διαφάνεια, αξιοπιστία, απόκριση, αποτελεσματικότητα).
- Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει πρόσβαση μέσω φυλλομετρητή (browser). Οι εφαρμογές είναι όλες Web based.

A.3.7 Διαλειτουργικότητα

Τα πληροφοριακά (υπο)συστήματα των τεσσάρων δράσεων αναμένεται να διασυνδέονται (linking) και να επικοινωνούν (interfacing) σε επίπεδο:

- Ανταλλαγής δεδομένων δηλ. άντλησης δεδομένων από ένα (υπο)σύστημα για χρήση στο πλαίσιο άλλου υποσυστήματος.
- Πρόσβασης σε δεδομένα άλλου συστήματος δηλ. αυτόματης παραπομπής του χρήστη από ένα σύστημα σε άλλο σύστημα, όταν απαιτείται από την κατάσταση (context) της εφαρμογής.

Ανάλογα με το πλάνο και τη στρατηγική του για τη διασύνδεση και τη συμπληρωματικότητα των τεσσάρων δράσεων ο ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει ποια συστήματα και εφαρμογές θα διασυνδέονται και θα ανταλλάσσουν δεδομένα, καθώς και για ποιο σκοπό. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει μερικά πιθανά (ενδεικτικά) παραδείγματα, που μπορούν να αποτελέσουν σημείο εκκίνησης.

(Υπο)συστήματα / Υπηρεσίες που διαλειτουργούν	Πληροφορίες που ανταλλάσσονται	Παρατηρήσεις
ΠΣ Γραφείου Υποστήριξης / ΠΣ Βάσης Γνώσης	Ροές / Βήματα Επίλυσης Προβλημάτων, FAQ (Frequently Asked Questions)	Οι χρήστες των εφαρμογών του γραφείου υποστήριξης έχουν πρόσβαση στη Βάση Γνώσης
ΠΣ Βάσης Γνώσης / ΠΣ Εκπαιδευτικών Ενοτήτων και Υπηρεσιών	Εκπαιδευτικό Υλικό, Μαθήματα	Οι χρήστες των εφαρμογών της βάσης γνώσης παραπέμπονται ή έχουν πρόσβαση στο Εκπαιδευτικό Υλικό και τα μαθήματα
ΠΣ Ενεργειών Ευαισθητοποίησης - Διάχυσης / ΠΣ Εκπαιδευτικών Ενοτήτων και Υπηρεσιών	Εκπαιδευτικό Υλικό, Μαθήματα	Χρήστες από τις κοινότητες τελικών χρηστών, ΕΛ/ΛΑΚ και δεδομένων παραπέμπονται ή έχουν πρόσβαση στο Εκπαιδευτικό Υλικό και τα μαθήματα

Πίνακας 8: Πίνακας (υπο)συστημάτων ή/και λειτουργικών μονάδων που πρέπει να διαλειτουργούν

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στο πλαίσιο της προσφοράς του να παρουσιάσει αναλυτικά τη διασύνδεση και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διαφόρων εφαρμογών και πληροφοριακών συστημάτων, ανάλογα και με το σχεδιασμό του για τις συνέργιες και τη συμπληρωματικότητα των τεσσάρων δράσεων.

A.3.8 Πολυκαναλική προσέγγιση και υποστηριζόμενα τερματικά

Για τις εφαρμογές που θα διατίθενται από το δημόσιο διαδίκτυο (public internet) ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει τη σωστή λειτουργία και απεικόνισή τους σε κινητές τερματικές συσκευές και ειδικότερα σε TabletPCs και επιθυμητά σε smart phones. Θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη σχετικές δυνατότητες που θα παρέχει το ΕΚΤ σε σχέση με τις πλατφόρμες που θα διατεθούν.

A.3.9 Ανοιχτά πρότυπα και δεδομένα

Το Έργο δε θα παράγει ανοιχτά δεδομένα, αλλά θα αξιοποιήσει τα ανοιχτά δεδομένα που θα παράγονται στο πλαίσιο των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ. Παράλληλα στο πλαίσιο της δράσης Δ2 θα πρέπει να προσελκύσει χρήστες αλλά και προγραμματιστές ανοιχτών δεδομένων. Ευρύτερα, αν και τα ανοιχτά δεδομένα αποτελούν κεντρικό στόχο της Πράξης συνολικά, αυτά αναπτύσσονται / παράγονται σε άλλα (υπο)έργα.

A.3.10 Απαιτήσεις ασφάλειας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε όλες τις λειτουργικότητες των πληροφοριακών συστημάτων των δράσεων, βάση του ρόλου και των δικαιωμάτων των σχετικών χρηστών. Όπως έχει ήδη σημειωθεί θα πρέπει να υλοποιηθούν μηχανισμοί αυθεντικοποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, ώστε ο κάθε χρήστης να έχει πρόσβαση στις λειτουργικότητες των εφαρμογών που επιτρέπει ο ρόλος του. Για το σκοπό αυτό το ΕΚΤ θα προσφέρει υποδομή μοναδική αυθεντικοποίησης και πρόσβασης (Single Sign On) στις βασικές πλατφόρμες που θα παρέχει. Η αυθεντικοποίηση θα υποστηρίζει απαραίτητα από τεχνολογία HTTPS. Το σχετικό πιστοποιητικό θα παρέχεται από το ΕΚΤ.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει άλλες απαιτήσεις ασφάλειας (π.χ. ασφαλούς πρόσβασης στα συστήματα και εφαρμογές) για τις οποίες θα πρέπει ενδεχομένως να πραγματοποιηθούν

ενέργειες διάρθρωσης στα υπάρχοντα συστήματα ασφάλειας / προστασίας του ΕΚΤ (π.χ. τείχη προστασίας (firewalls)). Οι σχετικές ενέργειες (εφ' όσον απαιτηθούν) θα πραγματοποιηθούν υπό την εποπτεία, την καθοδήγηση και τον έλεγχο του ΕΚΤ.

Πέρα από τις διαδικασίες ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προδιαγράψει ρόλους και μέτρα ασφαλείας και εξουσιοδοτημένης δράσης για τα στελέχη που θα εμπλέκονται στις διαδικασίες υποστήριξης (δράση Δ1).

A.3.11 Απαιτήσεις προσβασιμότητας

Ο ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει όλες τις υπηρεσίες με τρόπο ώστε να υποστηρίζεται η χρήση τους από άτομα με προβλήματα αναπηρίας (π.χ. προβλήματα όρασης ή ακοής) και στόχο:

- Να ικανοποιηθούν προδιαγραφές και οδηγίες για τη διάθεση περιεχομένου σε ειδικές ομάδες χρηστών.
- Να αυξηθεί ο αριθμός των δυνητικών χρηστών των υπηρεσιών.

Ο ανάδοχος οφείλει να συμμορφωθεί με τις κατευθύνσεις του οργανισμού W3C (Web Content Accessibility Guidelines 2.0) (<http://www.w3.org/TR/WCAG/>) που αφορούν στη δημιουργία προσβάσιμου περιεχομένου.

A.3.12 Απαιτήσεις Πνευματικών Δικαιωμάτων

Ο ανάδοχος οφείλει στην προσφορά του να καθορίσει ρητά ότι τα πνευματικά δικαιώματα όλων των συστημάτων που θα παραμετροποιηθούν ή/και θα αναπτυχθούν θα ανήκουν αποκλειστικά και εξ' ολοκλήρου στο ΕΚΤ. Έτσι το ΕΚΤ θα έχει την πλήρη ιδιοκτησία οιοδήποτε λογισμικού (π.χ. PHP, Javascript, κλπ.) που θα παραδώσει ο ανάδοχος, καθώς και όλων των σχετικών αρχείων διαμόρφωσης (configuration files) και παρουσίασης (π.χ. CSS). Αντίστοιχα τα πνευματικά δικαιώματα του συνόλου του περιεχομένου που θα αναπτυχθεί (π.χ. εκπαιδευτικού υλικού, περιεχόμενο ιστοτόπων) θα ανήκουν αποκλειστικά και εξ' ολοκλήρου στο ΕΚΤ. Με τον τρόπο αυτό το ΕΚΤ θα έχει την πλήρη ιδιοκτησία οιοδήποτε περιεχομένου (π.χ. HTML, AVI, MPEG, PPT, CSV, txt) παραχθεί και παραδοθεί από τον ανάδοχο στο πλαίσιο του Έργου.

A.4 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΈΡΓΟΥ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

A.4.1 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου

Το χρονοδιάγραμμα του έργου θα πρέπει να εξυπηρετεί τόσο την αυτονομία των τεσσάρων δράσεων (σε επίπεδο οργάνωσης και λειτουργίας), όσο και τη συμπληρωματικότητά τους, με έμφαση σε συνέργιες των δράσεων που θα μπορούσαν να μεγιστοποιήσουν τα οφέλη τους. Για το λόγο αυτό η ανάλυση του έργου σε φάσεις περιλαμβάνει δυο βασικά είδη φάσεων:

- Φάσεις που περιλαμβάνουν οριζόντιες ενέργειες με στόχο την ενίσχυση της συμπληρωματικότητας και των συνεργιών των τεσσάρων δράσεων, και
- Φάσεις που επικεντρώνονται σε καθετοποιημένες ενέργειες, δηλ. ενέργειες αφιερωμένες στην οργάνωση, εκπόνηση και λειτουργία συγκεκριμένων δράσεων.

Σε επίπεδο χρονισμού και προγραμματισμού, το έργο θα ξεκινήσει με την εκπόνηση οριζόντιων ενεργειών (φάσεων) που θα επιδιώξουν:

(α) Το σχεδιασμό των δράσεων με τρόπο που να αξιοποιεί όσο το δυνατό καλύτερα τη συμπληρωματικότητα και τις συνέργιές τους και

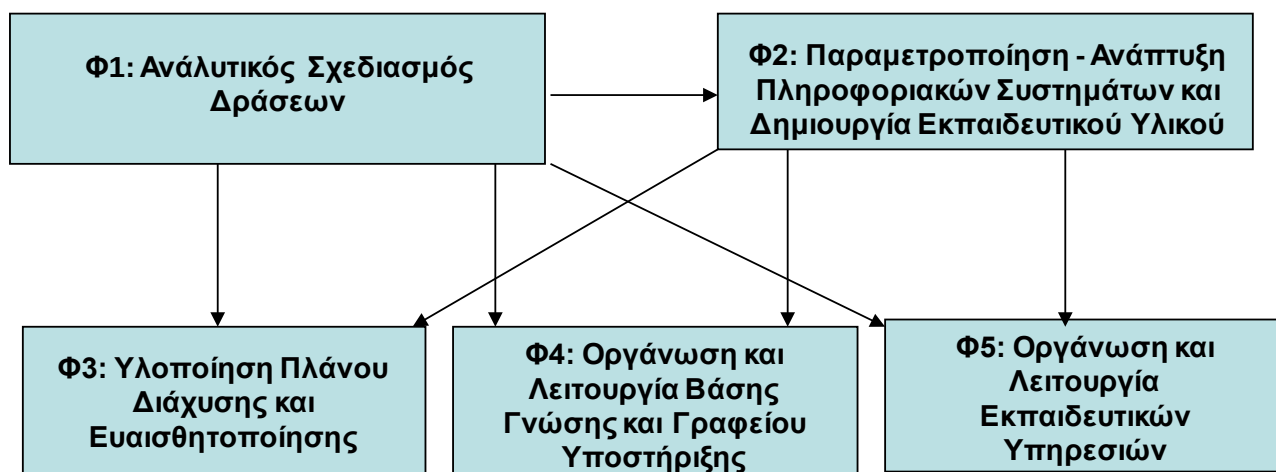
(β) Την παραμετροποίηση ή/και υλοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων με τρόπο που να εξυπηρετεί όσο το δυνατό καλύτερα τον παραπάνω σχεδιασμό.

Οι οριζόντιες ενέργειες θα δημιουργήσουν τις κατάλληλες υποδομές διαδικασιών, πλάνων και πληροφοριακών συστημάτων, που θα επιτρέψουν στη συνέχεια την εκπόνηση των καθετοποιημένων ενεργειών (φάσεων) που θα επικεντρωθούν στην παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται στις δράσεις Δ1, Δ2, Δ3, Δ4. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τις πέντε φάσεις του έργου (Πίνακας 9), ενώ η Εικόνα 2 παρουσιάζει τις αλληλεπιδράσεις και ροή πληροφοριών / παραδοτέων μεταξύ των φάσεων. Ειδικότερα:

- Στο πλαίσιο της φάσης Φ1 (Αναλυτικός Σχεδιασμός Δράσεων), θα σχεδιαστούν αναλυτικά οι τέσσερις δράσεις καθώς και οι μεταξύ τους συνέργιες. Στη φάση αυτή ο ανάδοχος θα λάβει υπ' όψη του την επικαιροποιημένη κατάσταση των υπηρεσιών SaaS που υλοποιούνται στο πλαίσιο της Πράξης.
- Η φάση Φ2 (Παραμετροποίηση - Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δημιουργία Εκπαιδευτικού Υλικού), θα αξιοποιήσει τα αποτελέσματα του αναλυτικού σχεδιασμού (Φ1) προκειμένου να παραμετροποιήσει κατάλληλα τα συστήματα Kayako, Moodle και Drupal για τις ανάγκες των δράσεων Δ1, Δ2, Δ3, Δ4, καθώς να αναπτύξει τις απαιτούμενες εφαρμογές πάνω στις πλατφόρμες αυτές (π.χ. portal, ηλεκτρονική εκπαίδευση). Στο πλαίσιο της φάσης αυτή θα δημιουργηθεί και μια κρίσιμη μάζα εκπαιδευτικού υλικού, η οποία και θα αξιοποιηθεί για την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.
- Η φάση Φ3 (Υλοποίηση του Πλάνου Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης), θα βασιστεί στην αναλυτική κατάρτιση του πλάνου διάχυσης και ευαισθητοποίησης (Φ1) καθώς και στο σχετικό πληροφοριακό σύστημα που θα παραμετροποιηθεί για τη δράση Δ2 (Φ2) ώστε να εκπονήσει τις ενέργειες διάχυσης και ευαισθητοποίησης.
- Η φάση Φ4 (Οργάνωση και Λειτουργία Βάσης Γνώσης και Γραφείου Υποστήριξης), θα βασιστεί στην αναλυτική καταγραφή των διαδικασιών, της δομής, και των κανόνων λειτουργίας που αφορούν στο γραφείο υποστήριξης αλλά και στη βάση γνώσης (Φ5), καθώς και στα σχετικά πληροφοριακά συστήματα (Φ2), ώστε να εξασφαλίσει τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης και της βάσης γνώσης κατά τη διάρκεια του έργου.
- Η φάση Φ5 (Οργάνωση και Λειτουργία Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών), θα αξιοποιήσει αποτελέσματα των φάσεων Φ1 και Φ2, σε σχέση με το σχεδιασμό των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και την ανάπτυξη του συστήματος Moodle που θα τις υποστηρίξει, προκειμένου να προσφέρει πρόσβαση στο εκπαιδευτικό υλικό και τις εκπαιδευτικές ενότητες που θα αφορούν στις υπηρεσίες SaaS του ΕΚΤ. Στο πλαίσιο της φάσης αυτή η κρίσιμη μάζα του εκπαιδευτικού υλικού της Φάσης Φ2, θα επεκταθεί και θα εμπλουτιστεί ώστε να παραδοθεί το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού που θα παράγει το υποέργο.

Α/Α Φάσης	Τίτλος Φάσης	Μήνας Έναρξης	Μήνας Λήξης	Διάρκεια (μήνες)
1	Αναλυτικός Σχεδιασμός Δράσεων	M1	M3	3
2	Παραμετροποίηση - Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δημιουργία Εκπαιδευτικού Υλικού	M4	M9	6
3	Υλοποίηση του Πλάνου Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης	M4	M20	17
4	Οργάνωση και Λειτουργία Βάσης Γνώσης και Γραφείου Υποστήριξης	M4	M20	17
5	Οργάνωση και Λειτουργία Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών	M10	M20	11

Πίνακας 9: Φάσεις Έργου



Εικόνα 2: Αλληλεπιδράσεις και ροή πληροφοριών μεταξύ φάσεων του έργου

A.4.2 Ανάλυση Έργου

Ακολουθεί αναλυτική παρουσίαση των φάσεων του Έργου.

Φάση 1

Μήνας Έναρξης	M1	Μήνας Λήξης	M3
Τίτλος Φάσης	Αναλυτικός Σχεδιασμός Δράσεων		
ΣΤΟΧΟΙ			
Οι κύριοι στόχοι της πρώτης φάσης του έργου είναι: • Στόχος 1: Να σχεδιαστεί αναλυτικά ο τρόπος, οι διαδικασίες, οι κανόνες λειτουργίας και το πληροφοριακό σύστημα του γραφείου υποστήριξης. • Στόχος 2: Να σχεδιαστεί αναλυτικά ο τρόπος λειτουργίας, οι διαδικασίες, και το περιεχόμενο της βάσης γνώσης, καθώς και το πληροφοριακό σύστημα που θα την υποστηρίξει. • Στόχος 3: Να σχεδιαστεί αναλυτικά ο τρόπος λειτουργίας, οι διαδικασίες και το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των εκπαιδευτικών ενοτήτων και των μαθημάτων που θα παρέχονται ηλεκτρονικά. • Στόχος 4: Να οριστικοποιηθεί ο σχεδιασμός και όλες οι λεπτομέρειες του πλάνου διάχυσης και ευαισθητοποίησης που θα εκτελεστεί στα πλαίσια του έργου, καθώς και ο σχεδιασμός του πληροφοριακού συστήματος που θα το υποστηρίξει. • Στόχος 5: Να σχεδιαστούν οι συνέργιες των διαφόρων δράσεων, με τρόπο που θα μεγιστοποιεί τα οφέλη τους σε σχέση με τους στόχους του έργου και τους ευρύτερους στρατηγικούς στόχους της Πράξης και του ΕΚΤ.			
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (με ανάλυση σε δραστηριότητες)			
Η φάση περιλαμβάνει τις παρακάτω δραστηριότητες: • Δραστηριότητα 1.1 – Αναλυτικός σχεδιασμός λειτουργίας γραφείου υποστήριξης (Δράση Δ1): Η δραστηριότητα αυτή θα σχεδιάσει όλες τις διαδικασίες λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης με στόχο την πλήρη ικανοποίηση των ποσοτικών στόχων που έχουν τεθεί. Έμφαση θα δοθεί στην καταγραφή και κατηγοριοποίηση των πιθανών ερωτημάτων και αιτημάτων των χρηστών, στο σχεδιασμό διαδικασιών αντιμετώπισης, στον καθορισμό των ατόμων που θα στελεχώσουν το γραφείο υποστήριξης, καθώς και στον καθορισμό των ρόλων των διαφόρων στελεχών. Η δραστηριότητα θα μελετήσει επίσης τον τρόπο υποστήριξης όλων των διαδικασιών διαδικτυακής υποστήριξης με βάση την παραμετροποίηση των συστημάτων Kayako και Drupal, οι οποίες σε κάθε περίπτωση θα τελούν υπό την εποπτεία και τον έλεγχο του ΕΚΤ. • Δραστηριότητα 1.2 – Αναλυτικός σχεδιασμός ενεργειών ευαισθητοποίησης και διάχυσης (Δράση Δ2): Η δραστηριότητα αυτή θα επικεντρωθεί στον καθορισμό και τη λεπτομερή καταγραφή όλων των ενεργειών διάχυσης και ευαισθητοποίησης που θα εκτελεστούν / εκπονηθούν στη διάρκεια του έργου. Η δραστηριότητα θα λάβει υπ’ όψη τις ελάχιστες υποχρεωτικές ενέργειες που περιγράφονται στη προκήρυξη, ενώ θα προσθέσει και τις επιπρόσθετες ενέργειες που θα προτείνει ο ανάδοχος. Στο πλαίσιο της δραστηριότητας θα καθοριστούν με μεγάλη λεπτομέρεια ο τόπος, ο χρόνος, η συχνότητα (για περιοδικές δράσεις), η στόχευση και άλλα στοιχεία των ενεργειών διάχυσης - ευαισθητοποίησης. Ακόμα, θα σχεδιαστεί το σχετικό πληροφοριακό σύστημα. • Δραστηριότητα 1.3 – Αναλυτικός σχεδιασμός εκπαιδευτικών ενοτήτων και υπηρεσιών (Δράση Δ3): Η δραστηριότητα αυτή θα σχεδιάσει με λεπτομέρεια τις ηλεκτρονικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες που θα παρέχει το ΕΚΤ. Για το σκοπό αυτό θα γίνει αναλυτική καταγραφή όλων των ροών λειτουργικότητας που θα πρέπει να			

υποστηριχθούν, αλλά και δόμησή τους σε μαθήματα και εκπαιδευτικές ενότητες. Παράλληλα θα σχεδιαστεί ο όγκος και ο τύπος του εκπαιδευτικού υλικού που θα πρέπει να παραχθεί. Το εκπαιδευτικό αυτό θα υλοποιηθεί και θα ολοκληρωθεί στην πλατφόρμα Moodle, με τρόπο ώστε να καλύπτονται όλες οι προδιαγραφές που έχουν τεθεί. Στο πλαίσιο της Δραστηριότητας αυτής, ο ανάδοχος θα σχεδιάσει αναλυτικά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης που θα αναπτυχθούν και οι οποίες θα περιλαμβάνουν κατάλληλη δόμηση του εκπαιδευτικού υλικού που θα αναπτυχθεί.

- **Δραστηριότητα 1.4 – Αναλυτικός σχεδιασμός βάσης γνώσης (Δράση Δ4):** Αντικείμενο της δραστηριότητας αυτής αποτελεί ο σχεδιασμός της βάσης γνώσης σε επίπεδο δομής, λειτουργίας και περιεχομένου που θα ενσωματώσει. Η δραστηριότητα θα περιλάβει ακόμα και το σχεδιασμό του πληροφοριακού συστήματος που θα υποστηρίξει τη βάση γνώσης.
- **Δραστηριότητα 1.5 – Σχεδιασμός συνεργιών και διασυνδέσεων των δράσεων (Δ1, Δ2, Δ3, Δ4):** Η δραστηριότητα αυτή θα επικεντρωθεί στη αναγνώριση των συμπληρωματικών σημείων των δράσεων, και στο συνακόλουθο σχεδιασμό της συνέργειας των παραπάνω δράσεων. Πιο συγκεκριμένα θα καθοριστούν οι περιπτώσεις στις οποίες μια δράση θα αξιοποιεί δεδομένα ή υπηρεσίες άλλης δράσης, καθώς και οι περιπτώσεις στις οποίες ο χρήστης των υπηρεσιών μιας δράσης θα πρέπει να παραπέμπεται στις υπηρεσίες άλλης δράσης. Τέλος θα αναγνωριστούν και οι διασυνδέσεις και οι διεπαφές μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των τεσσάρων δράσεων.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Π1: Αναλυτικός Σχεδιασμός όλων των Δράσεων (M3). Περιλαμβάνει (κατ' ελάχιστον): (α) Αναλυτική καταγραφή των διαδικασιών, κανόνων και ρών εργασίας που θα διέπουν τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης, (β) Αναλυτική καταγραφή των ανθρώπινων και υπολογιστικών πόρων που θα αξιοποιηθούν στο πλαίσιο του γραφείου υποστήριξης για όλη τη διάρκεια του έργου, (γ) Ανάλυση και δόμηση του υλικού που θα ενσωματωθεί στη βάση γνώσης, (δ) Καταγραφή των εκπαιδευτικών ρών που θα πρέπει να υποστηρίζονται και δόμηση του σχετικού εκπαιδευτικού υλικού, (ε) Σχεδιασμό εκπαιδευτικών ενοτήτων και μαθημάτων που θα παρέχονται στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, (στ) Αναλυτικό σχεδιασμό του πλάνου διάχυσης και ευαισθητοποίησης, με συγκεκριμένες ενέργειες, ημερομηνίες, συχνότητες κλπ., (ζ) Πλάνο διαχείρισης κινδύνων για όλες τις δράσεις του έργου, (η) Πλάνο διασφάλισης της ποιότητας των αποτελεσμάτων του έργου, (θ) Σενάρια ελέγχου καλής λειτουργίας και αποδοχής για τα συστήματα που θα παραμετροποιηθούν (Kayako, Drupal) αλλά και για αυτά που θα υλοποιηθούν εξ' ολοκλήρου από τον ανάδοχο (π.χ. υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης πάνω στην πλατφόρμα Moodle).

Φάση 2

Μήνας Έναρξης	M4	Μήνας Λήξης	M9
Τίτλος Φάσης	Παραμετροποίηση - Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων και Δημιουργία Εκπαιδευτικού Υλικού		
ΣΤΟΧΟΙ			
Οι κύριοι στόχοι της δεύτερης φάσης του έργου είναι:			
• Στόχος 1: Να παραμετροποιηθεί το σύστημα Kayako με βάση τις ανάγκες του γραφείου υποστήριξης. • Στόχος 2: Να παραμετροποιηθούν τα συστήματα Kayako και Drupal με βάση τις ανάγκες του συστήματος βάσης γνώσης. • Στόχος 3: Να παραχθούν, να υλοποιηθούν και να ολοκληρωθούν πάνω στην πλατφόρμα			

Moodle οι εκπαιδευτικές μονάδες, τα προγράμματα και τα μαθήματα που θα συνιστούν τις ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης για τις υπηρεσίες SaaS.

- **Στόχος 4:** Να παραμετροποιηθεί το σύστημα (ιστότοπος) υποστήριξης της Δράσης Δ2, πάνω στην πλατφόρμα Drupal που διαθέτει το ΕΚΤ.
- **Στόχος 5:** Να αναπτυχθεί το εκπαιδευτικό υλικό που απαιτείται για τις ανάγκες της Δράσης Δ3, σύμφωνα με το σχεδιασμό της φάσης Φ1.
- **Στόχος 6:** Να υλοποιηθεί πύλη ενιαίας και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης προς τα πληροφοριακά συστήματα όλων των δράσεων, πάνω στην πλατφόρμα Drupal που διαθέτει το ΕΚΤ.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (με ανάλυση σε δραστηριότητες)

Η φάση περιλαμβάνει τις παρακάτω δραστηριότητες:

- **Δραστηριότητα 2.1 – Παραμετροποίηση Kayako για το γραφείο υποστήριξης (Δράση Δ1):** Η δραστηριότητα αυτή θα παραμετροποιήσει το σύστημα που θα υποστηρίξει τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης. Για το σκοπό αυτό θα υλοποιηθούν όλες οι προδιαγραφές του σχετικού πληροφοριακού συστήματος που θα παραχθούν στην φάση Φ1. Η δραστηριότητα αφορά στην κατάλληλη παραμετροποίηση του συστήματος Kayako, προκειμένου να υποστηριχθούν οι ροές εργασίας, οι διαδικασίες και οι κανόνες που θα έχουν προκύψει στο πλαίσιο του αναλυτικού σχεδιασμού.
- **Δραστηριότητα 2.2 – Υλοποίηση Ιστοτόπων Υποστήριξης των Ενεργειών Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης (Δράση Δ2):** Αντικείμενο της δραστηριότητας αυτής θα αποτελέσει η δημιουργία / ανάπτυξη των ιστοτόπων που θα υποστηρίξουν τις ενέργειες διάχυσης και ευαισθητοποίησης. Οι σχετικοί ιστότοποι θα βασιστούν στις αναλυτικές προδιαγραφές της φάσης Φ1, ενώ θα υλοποιηθούν πάνω στην πλατφόρμα Drupal που διαθέτει το ΕΚΤ.
- **Δραστηριότητα 2.3 – Ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Εκπαίδευσης (Δράση Δ3):** Αντικείμενο της δραστηριότητας αυτής θα αποτελέσει η ανάπτυξη των εκπαιδευτικών ενοτήτων και υπηρεσιών που θα έχουν προδιαγραφεί αναλυτικά στη φάση Φ1. Στο πλαίσιο της δραστηριότητας αυτής ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει τις δυνατότητες της πλατφόρμας Moodle παραμετροποιώντας ή/και αναπτύσσοντας παραπάνω τις δυνατότητές της. Η δραστηριότητα αυτή θα επιτρέψει την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού υλικού πάνω στην πλατφόρμα, και αργότερα τη διάθεση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης / μάθησης.
- **Δραστηριότητα 2.4 – Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος Βάσης Γνώσης (Δράση Δ4):** Η δραστηριότητα αυτή θα υλοποιήσει το πληροφοριακό σύστημα που θα υποστηρίξει τη βάση γνώσης. Το πληροφοριακό αυτό σύστημα θα αξιοποιήσει τις δυνατότητες των πλατφορμών Drupal και Kayako. Θα περιλαμβάνει εργαλεία διαχείρισης της βάση γνώσης, αλλά και εργαλεία για την ταχεία και εύχρηστη πρόσβαση στο περιεχόμενό της.
- **Δραστηριότητα 2.5 – Ανάπτυξη Βασικού Κορμού Εκπαιδευτικού Υλικού (Δράση Δ3):** Η δραστηριότητα αυτή θα αξιοποιήσει προδιαγραφές της φάσης Φ1 για να παράγει το βασικό κορμό του εκπαιδευτικού υλικού για τις διάφορες ροές λειτουργικότητας των υπηρεσιών SaaS, το οποίο και θα ενσωματωθεί σε μαθήματα και εκπαιδευτικές ενότητες πάνω στην πλατφόρμα Moodle. Το εκπαιδευτικό υλικό θα καλύπτει όλες τις υπηρεσίες (και τις ροές που θα καθοριστούν), και θα περιλαμβάνει παρουσιάσεις (με εκφώνηση), κινούμενες εικόνες και ασκήσεις. Ο βασικός κορμός του εκπαιδευτικού υλικού θα επιτρέψει την προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικής μάθησης. Το υλικό θα εμπλουτιστεί σε επόμενη φάση (Φ5, Δραστηριότητα 5.3).
- **Δραστηριότητα 2.6 – Ολοκλήρωση και Αλληλεπίδραση Δράσεων και Πληροφοριακών Συστημάτων:** Η δράση αυτή θα υλοποιήσει όλες τις οριζόντιες λειτουργικότητες που αφορούν στα πληροφοριακά συστήματα των δράσεων, όπως την

ανάπτυξη πύλης ενιαίας πρόσβασης, την υλοποίηση εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, την ανάπτυξη ομοιογενούς διεπαφής χρήστη κλπ, πάνω στην πλατφόρμα Drupal που διαθέτει το ΕΚΤ. Ακόμα, θα υλοποιήσει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. διεπαφές, διασυνδέσεις κλπ.) βάση του αναλυτικού σχεδιασμού που θα έχει προηγηθεί.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Π2: Πληροφοριακά Συστήματα (M7). Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση, υλοποίηση και τεκμηρίωση των πληροφοριακών συστημάτων όλων των δράσεων (Δ1, Δ2, Δ3, Δ4), καθώς και την υλοποίηση και τεκμηρίωση των οριζόντιων λειτουργιών (π.χ. ενιαία πύλη πρόσβασης, αυθεντικοποίηση, εξουσιοδοτημένη πρόσβαση).

Π3: Αρχικός Κορμός Εκπαιδευτικού Υλικού (M9). Περιλαμβάνει την υλοποίηση του αρχικού κορμού του εκπαιδευτικού υλικού σε όλες τις επιθυμητές μορφές καθώς και την ολοκλήρωσή του στην πλατφόρμα Moodle ώστε να καταστεί δυνατή η έναρξη προσφοράς των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Φάση 3

Μήνας Έναρξης	M4	Μήνας Λήξης	M20
Τίτλος Φάσης	Υλοποίηση του Πλάνου Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης		
ΣΤΟΧΟΙ			
Οι κύριοι στόχοι της τρίτης φάσης του έργου είναι:			
• Στόχος 1: Να υλοποιήσει με τρόπο αξιόπιστο και αποτελεσματικό το λεπτομερές πλάνο διάχυσης και ευαισθητοποίησης που θα οριστικοποιηθεί στη φάση Φ1. Το πλάνο θα πρέπει να στοχεύσει στους τελικούς χρήστες των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ, αλλά και σε κοινότητες ΕΛ/ΛΑΚ και ανοιχτών δεδομένων. • Στόχος 2: Να αξιοποιήσει το πληροφοριακό σύστημα της Δράσης Δ2, επικαιροποιώντας το περιεχόμενό του και χρησιμοποιώντας τις λειτουργικότητες που θα έχουν υλοποιηθεί. • Στόχος 3: Να εκτελέσει ενέργειες διαχείριση κινδύνων, στην περίπτωση που κάποιες ενέργειες δεν αποδίδουν τα αναμενόμενα.			
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (με ανάλυση σε δραστηριότητες)			
Η φάση περιλαμβάνει τις παρακάτω δραστηριότητες:			
• Δραστηριότητα 3.1 – Υλοποίηση του Πλάνου Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης (δράση Δ2): Η δραστηριότητα αυτή θα υλοποιήσει το λεπτομερές πλάνο διάχυσης και ευαισθητοποίησης. Ειδικότερα θα οργανώσει εκδηλώσεις, θα διοργανώσει διαγωνισμούς, θα δημοσιεύσει πληροφορίες σε έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα κλπ. στους χρόνους και με τους τρόπου που θα περιγράφονται στο αναλυτικό πλάνο διάχυσης & ευαισθητοποίησης που θα είναι μέρος του παραδοτέου Π1. • Δραστηριότητα 3.2 – Χρήση / Αξιοποίηση του Ιστότοπου της δράσης Δ2: Για την επιτυχία της παραπάνω δραστηριότητας (2.1), η δραστηριότητα αυτή θα επικεντρωθεί στην αξιοποίηση του ΠΣ της Δράσης για τη διάχυση πληροφοριών σε σχέση με τις ενέργειες που θα εκπονηθούν, αλλά και ως μέσο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τις κοινότητες στόχους (δηλ. τελικούς χρήστες, κοινότητα ΕΛ/ΛΑΚ, κοινότητα ανοιχτών δεδομένων). • Δραστηριότητα 3.3 – Παρακολούθηση και Αξιολόγηση Εκτέλεσης Πλάνου Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης: Αντικείμενο της δραστηριότητας αυτής θα είναι η			

στενή και συνεχής παρακολούθηση της εκτέλεσης του πλάνου διάχυσης - ευαισθητοποίησης. Σε περιπτώσεις αποκλίσεων (από ποσοτικούς ή/και ποιοτικούς στόχους), η δραστηριότητα αυτή θα λαμβάνει άμεσα διορθωτικά μέτρα, βάσει σχετικού πλάνου διαχείρισης κινδύνων που θα πρέπει ο Ανάδοχος να ενσωματώσει στο παραδοτέο Π1.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Π4: Αναφορά Εκτέλεσης και Αποτίμηση των Ενεργειών Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης (M20). Πρόκειται για μια λεπτομερή αναφορά σε σχέση με τις ενέργειες διάχυσης που θα περιλαμβάνει για κάθε ενέργεια όλες τις λεπτομέρειες εκτέλεσής της π.χ. συμμετέχοντες σε εκδηλώσεις, προγράμματα εκδηλώσεων, παρουσιάσεις εκδηλώσεων, στατιστικά χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων, συμμετέχοντες σε διαγωνισμούς, αποτελέσματα διαγωνιστικών διαδικασιών, επιτροπές αξιολόγησης διαγωνιστικών διαδικασιών, πληροφορίες που δημοσιεύτηκαν σε έντυπα ή ηλεκτρονικά μέσα κλπ. Η αναφορά θα πρέπει να περιέχει για κάθε ενέργεια και μια αναλυτική αποτίμηση των ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων της, πάντα σε σχέση με τις ομάδες / κοινότητες στόχους των διαφόρων ενεργειών διάχυσης-ευαισθητοποίησης.

Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει ενδιάμεσες **Τριμηνιαίες Εκθέσεις Απολογισμού** (M6, M9, M12, M15, M18) των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν βάσει των ανωτέρω (Αναφορά Εκτέλεσης και Αποτίμηση των Ενεργειών Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης). Η τελευταία Έκθεση (M20) θα ενσωματώνει και τον τελικό απολογισμό (αναφορά εκτέλεσης και αποτίμηση) των εργασιών / υπηρεσιών του Αναδόχου.

Φάση 4

Μήνας Έναρξης	M4	Μήνας Λήξης	M20
Τίτλος Φάσης	Οργάνωση και Λειτουργία Βάσης Γνώσης και Γραφείου Υποστήριξης		
ΣΤΟΧΟΙ			
Οι κύριοι στόχοι της τέταρτης φάσης του έργου είναι:			
• Στόχος 1: Να οργανώσει τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης, μέσω κατάλληλης στελέχωσής του, ανάθεσης ρόλων, εκπαίδευσης των στελεχών και χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων που θα έχουν παραχθεί στη φάση Φ2. • Στόχος 2: Να παρέχει υπηρεσίες διαδικτυακής υποστήριξης στους τελικούς χρήστες των υπηρεσιών SaaS. • Στόχος 3: Να παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης στους τελικούς χρήστες μέσω της βάσης γνώσης. • Στόχος 4: Να συνδυάσει με το βέλτιστο τρόπο τις υπηρεσίες γραφείου υποστήριξης και βάσης γνώσης. • Στόχος 5: Να εξασφαλίσει τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης και της βάσης γνώσης μέσω συνεχούς παρακολούθησης και αναδιάρθρωσης - ανασχεδιασμού των διαφόρων διαδικασιών.			
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (με ανάλυση σε δραστηριότητες)			
Η φάση περιλαμβάνει τις παρακάτω δραστηριότητες:			

- **Δραστηριότητα 4.1 – Οργάνωση Γραφείου Υποστήριξης:** Η δραστηριότητα αυτή είναι αφιερωμένη στην οργάνωση του γραφείου υποστήριξης ώστε να λειτουργήσει όπως θα έχει σχεδιαστεί στη φάση Φ1. Η οργάνωση περιλαμβάνει τη στελέχωση του γραφείου, την εκπαίδευση των στελεχών στις διάφορες διαδικασίες και ροές εργασίας καθώς και τη διαμόρφωση και χρήση του πληροφοριακού συστήματος του γραφείου υποστήριξης όπως αυτό θα έχει προκύψει από τη φάση Φ2. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει κατ' ελάχιστο δύο στελέχη του για τη στελέχωση του γραφείου υποστήριξης, τα οποία στη φάση αυτή θα πρέπει να εκπαιδευτούν πάνω στις διαδικασίες και τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος του γραφείου υποστήριξης.
- **Δραστηριότητα 4.2 – Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης:** Η δραστηριότητα αυτή περιλαμβάνει τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης στην πράξη, μέσω της αντιμετώπισης των ερωτημάτων και των αιτημάτων των χρηστών των υπηρεσιών SaaS. Στη διάρκεια λειτουργίας του γραφείου θα πρέπει να καταγράφονται όλα τα περιστατικά αντιμετώπισης ερωτημάτων / αιτημάτων και να κρατούνται λεπτομερή στατιστικά. Στο πλαίσιο της λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης, θα παρέχεται και τηλεφωνική υποστήριξη από τα στελέχη του γραφείου υποστήριξης, που θα οδηγεί στην καταχώρηση αιτημάτων στο σχετικό σύστημα και το συνακόλουθο χειρισμό τους βάσει των κανόνων του γραφείου υποστήριξης. Παράλληλα με τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης, η δραστηριότητα αυτή θα ενεργοποιήσει και τη διαδικτυακή πρόσβαση στη βάση γνώσης, μέσω της οποίας οι τελικοί χρήστες θα μπορούν να επιλύουν προβλήματα χωρίς να απαιτείται να απευθυνθούν στη διαδικτυακή υποστήριξη του γραφείου υποστήριξης. Στο πλαίσιο της λειτουργίας της βάσης γνώσης, η δραστηριότητα αυτή θα προβλέπει τη συνεχή ανανέωση του περιεχομένου της βάσης γνώσης με νέες πληροφορίες προερχόμενες από τη δράση Δ1, ή/και τις υπόλοιπες δράσεις εφ' όσον αυτό έχει σχεδιαστεί στο πλαίσιο της συμπληρωματικότητας και των συνεργιών των δράσεων.
- **Δραστηριότητα 4.3 – Συνδυασμός Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης:** Στο πλαίσιο της δραστηριότητας αυτής θα επιχειρηθεί ο καλύτερος δυνατός συνδυασμός του γραφείου υποστήριξης και της βάσης γνώσης, βάση και των προδιαγραφών για τη συνέργεια των δυο δράσεων (Δ1, Δ4) που θα έχουν προκύψει κατά τη Φάση Φ1.
- **Δραστηριότητα 4.4 – Συνεχής Βελτίωση:** Η δραστηριότητα αυτή θα είναι αφιερωμένη στη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών υποστήριξης (γραφείου υποστήριξης, βάσης γνώσης). Η δραστηριότητα περιλαμβάνει την περιοδική-συχνή επισκόπηση της λειτουργίας των διαδικασιών υποστήριξης, μέσω μελέτης των διαφόρων περιστατικών, της ταχύτητας και ευκολίας αντιμετώπισής του, καθώς και της έγκαιρης αναγνώρισης προβλημάτων ή δυσλειτουργιών σε σχέση με το γραφείο υποστήριξης. Μετά τη μελέτη της λειτουργίας και των επιδόσεων των διαδικασιών υποστήριξης, η δραστηριότητα θα πρέπει επικεντρώνεται στον ανασχεδιασμό διαδικασιών και ροών εργασίας του γραφείου υποστήριξης ή/και στην ανανέωση / αναθεώρηση του περιεχομένου της βάσης γνώσης, προκειμένου να βελτιωθούν οι επιδόσεις του γραφείου αλλά και να αντιμετωπιστούν οι δυσλειτουργίες. Για το σκοπό αυτό θα εκτιμηθεί και θα αξιολογηθεί η αξιοποίηση από μέρους του αναδόχου διεθνών προτύπων και καλών πρακτικών (π.χ. ITSM, ITIL, ISO).

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Π5: Αναφορά Λειτουργίας και Αποτίμηση Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης (M20). Πρόκειται για μια λεπτομερή αναφορά σε σχέση με τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης και της βάσης γνώσης. Η αναφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία και στατιστικά για όλα τα περιστατικά που αντιμετωπίστηκαν στο γραφείο υποστήριξης καθώς και για τη χρήση της βάσης γνώσης. Ακόμα θα πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία για τον έλεγχο των επιδόσεων του γραφείου, αλλά και στοιχεία για τις διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης (π.χ. περιοδική παρακολούθηση, δυσλειτουργίες που αναγνωρίστηκαν, διαδικασίες που αναδιαρθρώθηκαν).

Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει ενδιάμεσες **Τριμηνιαίες Εκθέσεις Απολογισμού** (M6, M9,

M12, M15, M18) των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν βάσει των ανωτέρω (Αναφορά Λειτουργίας και Αποτίμηση Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης). Η τελευταία Έκθεση (M20) θα ενσωματώνει και τον τελικό απολογισμό (αναφορά λειτουργίας και αποτίμηση) των εργασιών/ υπηρεσιών του Αναδόχου.

Φάση 5

Μήνας Έναρξης	M10	Μήνας Λήξης	M20
Τίτλος Φάσης	Οργάνωση και Λειτουργία Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών		
ΣΤΟΧΟΙ			
Οι κύριοι στόχοι της πέμπτης φάσης του έργου είναι:			
• Στόχος 1: Να παρέχει ηλεκτρονικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες στις διάφορες κοινότητες του οικοσυστήματος του ΕΚΤ, με βάση την πλατφόρμα Moodle, το εκπαιδευτικό υλικό και το σχεδιασμό των φάσεων Φ1 και Φ2. • Στόχος 2: Να εμπλουτίσει την κρίσιμη μάζα του εκπαιδευτικού υλικού που θα έχει παραχθεί στο πλαίσιο της φάση Φ2 και να παραδώσει το τελικό εκπαιδευτικό υλικό. • Στόχος 3: Να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας των ηλεκτρονικών εκπαιδευτικών υπηρεσιών.			
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (με ανάλυση σε δραστηριότητες)			
Η φάση περιλαμβάνει τις παρακάτω δραστηριότητες:			
• Δραστηριότητα 5.1 – Παροχή Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών: Καθ’ όλη τη διάρκεια της φάσης, και με βάση το υλικό και το ΠΣ που θα έχουν παραχθεί στη φάση Φ2, η δραστηριότητα αυτή θα προσφέρει ηλεκτρονικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες, μέσω ολοκληρωμένης πρόσβασης σε (αυτοτελή) μαθήματα και εκπαιδευτικές ενότητες). Θα πρέπει να διατηρείται η πρόοδος του κάθε χρήστη, αλλά και τα αποτελέσματα αξιολόγησής του. • Δραστηριότητα 5.2 – Συνεχής Βελτίωση: Η δραστηριότητα αυτή θα είναι αφιερωμένη στη συνεχή παρακολούθηση και βελτίωση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Η βελτίωση θα πρέπει να λαμβάνει υπ’ όψη σχόλια των χρηστών των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, σε σχέση με προβλήματα χρήσης των υπηρεσιών, εκπαιδευτικό υλικό που θα πρέπει να βελτιωθεί, επιπρόσθετο υλικό ή μαθήματα κλπ. • Δραστηριότητα 5.3 – Εμπλουτισμός Εκπαιδευτικού Υλικού: Πρόκειται για συνέχιση της Δραστηριότητας 2.5, με στόχο τον εμπλουτισμό του βασικού κορμού του εκπαιδευτικού υλικού με επιπρόσθετο υλικό που θα καλύψει νέες λειτουργικότητες και ροές εργασίας των υπηρεσιών SaaS (στο πλαίσιο της εξέλιξής τους), αλλά και βελτιώσεις στον αρχικό κορμό του εκπαιδευτικού υλικού.			
ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ			
Π6: Αναφορά Λειτουργίας, Αποτίμηση Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών και Τελικό Εκπαιδευτικό Υλικό (M20). Αναλυτική Αναφορά σε σχέση με τη λειτουργία των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, που θα περιλαμβάνει αναλυτικά και λεπτομερή στατιστικά χρήσης, καθώς και τεκμηρίωση ενεργειών για τη βελτίωση της ποιότητας και της πληρότητας των υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του παραδοτέου θα ενταχθεί και θα παραδοθεί και το τελικό εμπλουτισμένο εκπαιδευτικό υλικό, που θα ενισχύει και θα βελτιώνει τον αρχικό κορμό.			

Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει ενδιάμεσες **Τριμηνιαίες Εκθέσεις Απολογισμού** (M12, M15, M18) των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν βάσει των ανωτέρω (Αναφορά Λειτουργίας και Αποτίμηση Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών και εμπλουτισμοί-βελτιώσεις-διορθώσεις Εκπαιδευτικού Υλικού). Η τελευταία Έκθεση (M20) θα ενσωματώνει και τον τελικό απολογισμό (αναφορά λειτουργίας και αποτίμηση) των εργασιών/ υπηρεσιών του Αναδόχου.

A.4.3 Παραδοτέα και Ορόσημα Έργου

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει συγκεντρωτικά τα παραδοτέα που θα πρέπει (κατ' ελάχιστον) να παραδώσει ο Ανάδοχος στη διάρκεια του Έργου. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος μπορεί να περιλάβει στην προσφορά του και άλλα παραδοτέα, εάν το κρίνει σκόπιμο, σε συνάρτηση με την μεθοδολογική του προσέγγιση ή/και με τις παραμέτρους που θεωρεί ότι διασφαλίζουν την επιτυχή ολοκλήρωση του Έργου.

A/A	Τίτλος Παραδοτέου	Περιεχόμενο	Τύπος ²	Μήνας Παράδοσης ³
Π-1	Αναλυτικός Σχεδιασμός όλων των Δράσεων	Περιλαμβάνει (κατ' ελάχιστον): (α) Αναλυτική καταγραφή των διαδικασιών, κανόνων και ροών εργασίας που θα διέπουν τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης, (β) Αναλυτική καταγραφή των ανθρώπινων και υπολογιστικών πόρων που θα αξιοποιηθούν στο πλαίσιο του γραφείου υποστήριξης για όλη τη διάρκεια του έργου, (γ) Ανάλυση και δόμηση του υλικού που θα ενσωματωθεί στη βάση γνώσης, (δ) Καταγραφή των εκπαιδευτικών ροών που θα πρέπει να υποστηρίζονται και δόμηση του σχετικού εκπαιδευτικού υλικού, (ε) Σχεδιασμό εκπαιδευτικών ενοτήτων και μαθημάτων που θα παρέχονται στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, (στ) Αναλυτικό σχεδιασμό του πλάνου διάχυσης και ευαισθητοποίησης, με συγκεκριμένες ενέργειες, ημερομηνίες, συχνότητες κλπ., (ζ) Πλάνο διαχείρισης κινδύνων για όλες τις δράσεις του έργου, (η) Πλάνο διασφάλισης της ποιότητας των αποτελεσμάτων του έργου, (θ) Σενάρια ελέγχου καλής λειτουργίας και αποδοχής.	Με	M3
Π-2	Πληροφοριακά Συστήματα	Περιλαμβάνει την παραμετροποίηση, υλοποίηση και τεκμηρίωση των πληροφοριακών συστημάτων όλων των δράσεων (Δ1, Δ2, Δ3, Δ4), καθώς και την υλοποίηση και τεκμηρίωση των οριζόντιων λειτουργιών (π.χ. ενιαία πύλη πρόσβασης, αυθεντικοποίηση, εξουσιοδοτημένη πρόσβαση).	Λ, Υ	M7
Π-3	Αρχικός Κορμός Εκπαιδευτικού Υλικού	Περιλαμβάνει την υλοποίηση του αρχικού κορμού του εκπαιδευτικού υλικού σε όλες τις επιθυμητές μορφές καθώς και την ολοκλήρωσή του στην πλατφόρμα Moodle ώστε να καταστεί δυνατή η έναρξη προσφοράς των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.	Αν, Με, Λ, Υ	M9

² Τύπος Παραδοτέου: Με (Μελέτη), Αν (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

³ Μήνας Παράδοσης Παραδοτέου (π.χ. M1, M2, ...MN) όπου M1 είναι ο πρώτος μήνας (δηλ. μήνας έναρξης) του Έργου

A/A	Τίτλος Παραδοτέου	Περιεχόμενο	Τύπος ²	Μήνας Παράδοσης ³
Π-4	Αναφορά Εκτέλεσης και Αποτίμηση των Ενεργειών Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης	Πρόκειται για μια λεπτομερή αναφορά σε σχέση με τις ενέργειες διάχυσης που θα περιλαμβάνει για κάθε ενέργεια όλες τις λεπτομέρειες εκτέλεσής της π.χ. συμμετέχοντες σε εκδηλώσεις, προγράμματα εκδηλώσεων, παρουσιάσεις εκδηλώσεων, στατιστικά χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων, συμμετέχοντες σε διαγωνισμούς, αποτελέσματα διαγωνιστικών διαδικασιών, επιτροπές αξιολόγησης διαγωνιστικών διαδικασιών, πληροφορίες που δημοσιεύτηκαν σε έντυπα ή ηλεκτρονικά μέσα κλπ. Η αναφορά θα πρέπει να περιέχει για κάθε ενέργεια και μια αναλυτική αποτίμηση των ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων της, πάντα σε σχέση με τις ομάδες / κοινότητες στόχους των διαφόρων ενεργειών διάχυσης-ευαισθητοποίησης.	Av	M20 ⁴
Π-5	Αναφορά Λειτουργίας Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης	Πρόκειται για μια λεπτομερή αναφορά σε σχέση με τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης και της βάσης γνώσης. Η αναφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία και στατιστικά για όλα τα περιστατικά που αντιμετωπίστηκαν στο γραφείο υποστήριξης καθώς και για τη χρήση της βάσης γνώσης. Ακόμα θα πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία για τον έλεγχο των επιδόσεων του γραφείου, αλλά και στοιχεία για τις διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης (π.χ. περιοδική παρακολούθηση, δυσλειτουργίες που αναγνωρίστηκαν, διαδικασίες που αναδιαρθρώθηκαν).	Av	M20 ⁵
Π-6	Αναφορά Λειτουργίας, Αποτίμηση Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών και Τελικό Εκπαιδευτικό Υλικό	Αναλυτική Αναφορά σε σχέση με τη λειτουργία των εκπαιδευτικών υπηρεσιών, που θα περιλαμβάνει αναλυτικά και λεπτομερή στατιστικά χρήσης, καθώς και τεκμηρίωση ενεργειών για τη βελτίωση της ποιότητας και της πληρότητας των υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του παραδοτέου θα ενταχθεί και θα παραδοθεί και το τελικό εμπλουτισμένο εκπαιδευτικό υλικό, που θα ενισχύει και θα βελτιώνει τον αρχικό κορμό.	Av, Με, Λ, Υ	M20 ⁶

Πίνακας 10 : Πίνακας Παραδοτέων Έργου

Ο Πίνακας που ακολουθεί δίνει μια αρχική εκτίμηση για τη σύνδεση παράδοσης προοδευτικών τμημάτων λειτουργικότητας με τυχόν αμοιβές ενδιάμεσων αποπληρωμών, **θέτοντας παράλληλα τα άνω όρια αυτών**. Σε κάθε περίπτωση, για τον υπολογισμό τυχόν ενδιάμεσων αμοιβών αποπληρωμών παραδοτέων ή μέρους αυτών, πέρα από την τήρηση των ορίων αυτών, **θα πρέπει να προκύπτει το κόστος από την οικονομική προσφορά του Αναδόχου, άμεσα ή έμμεσα (βάσει εκτίμησης επιβεβαίωσης που θα κάνει η Αναθέτουσα Αρχή)**.

⁴ Περιλαμβάνει και Τριμηνιαίες Εκθέσεις Απολογισμού (ως περιγράφησαν ανωτέρω)

⁵ Περιλαμβάνει και Τριμηνιαίες Εκθέσεις Απολογισμού (ως περιγράφησαν ανωτέρω)

⁶ Περιλαμβάνει και Τριμηνιαίες Εκθέσεις Απολογισμού (ως περιγράφησαν ανωτέρω)

A/A	Τίτλος Ορόσημου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης	% επί του συνολικού κόστους/ αμοιβής ⁷
1.	Ολοκλήρωση Αναλυτικού Σχεδιασμού Δράσεων	M3	Παραδοτέο Π1	15%
2.	Ενδιάμεσος Έλεγχος των Δράσεων - Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης (μέρος του Π4) - Λειτουργίας Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης (μέρος του Π5)	M6	Έλεγχος Ποσοτικών και Ποιοτικών Δεικτών (που θα περιέχονται στο Π1) σε σχέση με την Εξέλιξη υλοποίησης των Δράσεων βάσει και των αντίστοιχων Τριμηνιαίων Εκθέσεων Απολογισμού των Παραδοτέων Π4, Π5	5% και έως 20% σωρευτικά με τα προηγούμενα
3.	Ολοκλήρωση Όλων των Πληροφοριακών Συστημάτων των δράσεων	M7	Παραδοτέο Π2	
4.	Κρίσιμη Μάζα Εκπαιδευτικού Υλικού	M9	Παραδοτέο Π3	
5.	Ενδιάμεσος Έλεγχος των Δράσεων - Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης (μέρος του Π4) - Λειτουργίας Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης (μέρος του Π5)	M9	Έλεγχος Ποσοτικών και Ποιοτικών Δεικτών (που θα περιέχονται στο Π1) σε σχέση με την Εξέλιξη υλοποίησης των Δράσεων βάσει και των αντίστοιχων Τριμηνιαίων Εκθέσεων Απολογισμού των Παραδοτέων Π4, Π5	25% ⁸ και έως 45% σωρευτικά με τα προηγούμενα
6.	Ενδιάμεσος Έλεγχος των Δράσεων - Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης (μέρος του Π4) - Λειτουργίας Γραφείου Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης (μέρος του Π5) - Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών και αναβάθμισης Εκπαιδευτικού Υλικού (μέρος του Π6)	M12	Έλεγχος Ποσοτικών και Ποιοτικών Δεικτών (που θα περιέχονται στο Π1) σε σχέση με την Εξέλιξη υλοποίησης των Δράσεων βάσει και των αντίστοιχων Τριμηνιαίων Εκθέσεων Απολογισμού των Παραδοτέων Π4, Π5, Π6	15% και έως 60% σωρευτικά με τα προηγούμενα
7.	Ενδιάμεσος Έλεγχος των Δράσεων - Διάχυσης και Ευαισθητοποίησης (μέρος του Π4) - Λειτουργίας Γραφείου	M15	Έλεγχος Ποσοτικών και Ποιοτικών Δεικτών (που θα περιέχονται στο Π1) σε σχέση με την Εξέλιξη υλοποίησης των Δράσεων βάσει και των αντίστοιχων	15% και έως 75% σωρευτικά με τα προηγούμενα

⁷ τα συγκεκριμένα ποσοστά αποτελούν και άνω όρια τυχόν ενδιάμεσων αποπληρωμών

⁸ Περιλαμβάνει το Π.2 και Π.3 (ανωτέρω)

A/A	Τίτλος Ορόσημου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης	% επί του συνολικού κόστους/ αμοιβής ⁷
	Υποστήριξης και Βάσης Γνώσης (μέρος του Π5) ▪ Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών και αναβάθμισης Εκπαιδευτικού Υλικού (μέρος του Π6)		Τριμηνιαίων Εκθέσεων Απολογισμού των Παραδοτέων Π4, Π5, Π6	
8.	Ολοκλήρωση Όλων των Δράσεων	M20	Επιτυχής ολοκλήρωση όλων των παραδοτέων / Έλεγχος Δεικτών	25% και αποπληρωμή

Πίνακας 11: Πίνακας ορόσημων του Έργου

A.4.4 Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης έργου

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε **είκοσι (20) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης.

Στη συνέχεια παρατίθεται το συνοπτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου (Εικόνα 3), το οποίο απεικονίζει συνοπτικά το χρονοδιάγραμμα του Έργου σε σχέση με τις κύριες φάσεις του έργου.

Έτος	1 ^ο												2 ^ο											
Τρίμηνο	1			2			3			4			5			6			7			8		
Μήνας	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Φάση 1	X	X	X																					
Φάση 2				X	X	X	X	X	X															
Φάση 3				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Φάση 4				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Φάση 5										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				

Εικόνα 3: Χρονοδιάγραμμα Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

A.4.5 Τόπος Υλοποίησης Έργου

Ο τόπος υλοποίησης του έργου και παροχής υπηρεσιών (όπου αυτές απαιτούν επιτόπια παρουσία βάσει των όρων της προκήρυξης και των αναγκών του έργου) είναι οι εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 116 35 Αθήνα.

A.5 ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΡΓΟΥ

A.5.1 Ανάλυση απαιτήσεων Έργου

Αφορά :

- Την ανάλυση του περιβάλλοντος του Έργου (αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης κλπ).
- Την επικαιροποίηση – εξειδίκευση του σχεδιασμού των δράσεων.
- Την επικαιροποίηση – εξειδίκευση της μεθοδολογίας υλοποίησης (π.χ. χρονοδιάγραμμα, φάσεις / παραδοτέα, αντιστοίχιση των ενεργειών στις επί μέρους ομάδες εργασίας κλπ).

παράγοντας τον αναλυτικό σχεδιασμό των δράσεων. Εκτελείται στο πλαίσιο της 1^{ης} Φάσης υλοποίησης του Έργου, αποτελώντας ουσιαστικά τον λεπτομερή οδηγό υλοποίησης του έργου και οι εργασίες-μελέτες περιγράφονται αναλυτικά στην §Α.4.2.1 (παραδοτέο Π.1)

A.5.2 Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Ο Ανάδοχος του έργου υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης όλων των στελεχών του ΕΚΤ που θα αξιοποιήσουν τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα, αλλά και όλων των στελεχών του γραφείου υποστήριξης (συμπεριλαμβανομένων και των στελεχών που θα διαθέσει ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης). Η εκπαίδευση θα αφορά όλες τις εφαρμογές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στο Έργο.

Στην τεχνική προσφορά του κάθε Υποψήφιου Αναδόχου θα πρέπει να περιγραφεί αναλυτικά η μεθοδολογία και η οργάνωση τόσο των εκπαιδευτικών σεμιναρίων όσο και του υλικού που θα παραδοθεί. Ακόμα θα πρέπει να αναφερθούν τα προτεινόμενα σεμινάρια εκπαίδευσης για τους χρήστες του ΕΚΤ, η θεματολογία τους καθώς και η διάρκεια σε ώρες για κάθε θεματικό αντικείμενο. Παράλληλα θα πρέπει να δοθεί πίνακας στον οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά όλες οι προσφερόμενες κατά αντικείμενο και προϊόν εκπαίδευσης, η διάρκειά τους και η διδακτέα ύλη. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει ακόμα να αναφέρει αναλυτικά το σύνολο του εκπαιδευτικού υλικού που θα αναπτύξει και θα παραδώσει σε δυο γλώσσες ελληνική και αγγλική. Το σχετικό εκπαιδευτικό υλικό αφορά στην υποστήριξη της εκπαίδευσης των στελεχών του ΕΚΤ που θα αξιοποιήσουν τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα και δε θα πρέπει να συγχέεται με το εκπαιδευτικό υλικό της δράσης Δ3 που αφορά στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής εκπαίδευσης προς τους χρήστες των υπηρεσιών SaaS.

Σημειώνεται ότι η αρχική παράδοση των υπηρεσιών εκπαίδευσης των στελεχών του ΕΚΤ σε σχέση με τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που θα παραμετροποιηθούν και θα παραδοθούν (στο πλαίσιο των δράσεων), εντάσσεται στο παραδοτέο Π-2. Ο Ανάδοχος θα έχει τη δυνατότητα να επικαιροποιήσει τις σχετικές υπηρεσίες και το σχετικό εκπαιδευτικό υλικό και στο πλαίσιο των παραδοτέων Π-5 και Π-6 που αφορούν στην παράδοση των υπηρεσιών γραφείου υποστήριξης, βάσης γνώσης και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Αναλυτικές υπηρεσίες παρατίθενται στον Πίνακα [C.3.4](#)

A.5.3 Υπηρεσίες τεκμηρίωσης

Στο πλαίσιο της φάσης Φ2 (§Α.4.2.2) θα παραδοθεί και η απαιτούμενη τεκμηρίωση που περιλαμβάνει (**και απαιτεί προαπαιτούμενο για την παραλαβή του παραδοτέου Π.2**):

(α) την τεχνική τεκμηρίωση (**technical documentation – system manuals**) αρχιτεκτονικής και σχεδιασμού του συστημάτων καθώς και των παραμετροποιήσεων των έτοιμων λογισμικών.

(β) την τεκμηρίωση χρήσης & διαχείρισης των υποσυστημάτων, για τελικούς χρήστες (**user manuals**) και διαχειριστές (**administration manuals**)

(γ) Πλήρη τεκμηρίωση των υποσυστημάτων της/ων ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ που θα αναπτυχθούν, για τις οποίες **θα παραδοθεί υποχρεωτικά το σύνολο του πηγαίου κώδικα** (στην περίπτωση των έτοιμων πακέτων λογισμικού θα παραδοθούν υποχρεωτικά οι επιπλέον παραμετροποιήσεις – προσαρμογές αυτών) με εκτενή σχόλια των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν/παραμετροποιηθούν. Θα συνοδεύονται από το σύνολο των ορισμών δομών και σχημάτων δεδομένων (π.χ. XML Schemas, σχήματα Βάσεων Δεδομένων) που τυχόν σχεδιαστούν – αναπτυχθούν - τροποποιηθούν.

A.5.4 Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες Εγγύησης σύμφωνα με τα απαιτούμενα στην § [A.5.4.2](#) της παρούσας. Επιπλέον, εφόσον αυτό απαιτηθεί από τον Κύριο του Έργου, υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης σύμφωνα με τα απαιτούμενα στην § [A.5.4.3](#)

Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ)

Ως **ΠΕΣ** ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης, με έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και με χρονική διάρκεια **τέσσερα (4) έτη**.

Η **ελάχιστη ζητούμενη** Περίοδος Εγγύησης είναι **ένα (1) έτος** από την οριστική παραλαβή του Έργου.

Ο Ανάδοχος, μετά την **Οριστική Παραλαβή** του Έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με την Αναθέτουσα Αρχή **Σύμβαση Εγγύησης** για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης.

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

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εφόσον το επιθυμεί η Αναθέτουσα Αρχή, να υπογράψει **Σύμβαση Συντήρησης**, μετά το τέλος της προσφερόμενης από αυτόν Περιόδου Εγγύησης και με τίμημα το κόστος συντήρησης που αναφέρεται στην Προσφορά του.

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

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

Υπηρεσίες εγγύησης «καλής λειτουργίας»

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει και να εγγυηθεί την ορθή λειτουργία των υπηρεσιών, **σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών** (βλ. §[A.5.4.4](#)) και είναι αυτές που περιγράφονται στην παρ. [A.5.4.3](#) «Υπηρεσίες συντήρησης», αλλά παρέχονται δωρεάν.

Υπηρεσίες συντήρησης

Η περίοδος συντήρησης προϋποθέτει την υπογραφή σύμβασης συντήρησης μεταξύ του Αναδόχου του Έργου και της Αναθέτουσας Αρχής. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει δικαίωμα προαίρεσης αναφορικά με την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, στη βάση υπηρεσιών συντήρησης που θα πρέπει να παρέχει **σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών** (βλ. §[A.5.4.4](#)) και να αναλύσει (στο πλαίσιο της προσφοράς του) κάθε Υποψήφιος Ανάδοχος.

Οι υπηρεσίες συντήρησης θα πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνουν:

- Αποκατάσταση των προβλημάτων/ βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού που θα αναπτύξει ο ανάδοχος, αλλά και όλων των παραμετροποιήσεων των συστημάτων που θα αξιοποιήσει.

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού (bug fixing) των ανωτέρω
- Fine tuning όλων των συστημάτων ή εφαρμογών που αναπτύχθηκαν ή παραμετροποιήθηκαν στο πλαίσιο του έργου.
- Αναβαθμίσεις και εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των συστημάτων ή εφαρμογών που αναπτύχθηκαν ή παραμετροποιήθηκαν στο πλαίσιο του έργου και των τυχόν διεπαφών αυτών με άλλα συστήματα ή αποθετήρια του ΕΚΤ, με βάση τυχόν νεώτερες εκδόσεις συστημικών λογισμικών - πλατφορμών που τυχόν επιλέξει να αναβαθμίσει το ΕΚΤ (π.χ. στα drupal, kayako, moodle κλπ).
- Υποστήριξη στη συντήρηση του portal, αναφορικά με τις υπηρεσίες που σχετίζεται το παρόν έργο (ως αυτές περιγράφηκαν στον Πίνακα 1 της §Α.1.3)
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού των υπηρεσιών.

Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο των εφαρμογών παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για τις περιόδους εγγύησης και συντήρησης (για την τελευταία εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Ορισμοί:

- ✓ **Κατηγορία Α – Λογισμικού** ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων λογισμικού, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα των ψηφιακών υπηρεσιών.
- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:00 – 18:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας** είναι το **μέγιστο** επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Ο χρόνος αυτός είναι:
 - Είκοσι τέσσερις (24) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας (για την κατηγορία Α) εφόσον η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
 - για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος (που αφορούν την κατηγορία Α) βλάβης/δυσλειτουργίας, οι ανωτέρω ορισθείσες 24 ώρες του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας προσμετρούνται από τις 08.00 το επόμενο εργάσιμο πρωί.

Σημείωση: Τα ανωτέρω όρια (24 ώρες για μονάδες κατηγορίας Α) θέτουν και το **μέγιστο επιτρεπτό χρόνο βλάβης /δυσλειτουργίας** μιας μονάδας **σε μηνιαία βάση**, διάστημα κατά το οποίο προσμετρώνται **αθροιστικά** όλοι οι χρόνοι βλάβης /δυσλειτουργίας της μονάδας (όπου ο έκαστος χρόνος αρχίζει να μετρά ανά κατηγορία ως ορίζεται ανωτέρω, δηλαδή για μονάδες της Κατηγορίας Α από τη στιγμή της ανακοίνωσης εάν αυτή έγινε εντός ΚΩΚ ή από τις 08.00 το επόμενο εργάσιμο πρωί εάν έγινε εκτός ΚΩΚ).

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Α – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του (μηνιαίου) **μέγιστου επιτρεπτού χρόνου βλάβης/δυσλειτουργίας**, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- **0,02 %** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/ τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- **0,5 %** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης της μονάδας/ τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας), εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι :

- 1) Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 2) Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.
- 3) Οι ανωτέρω υποχρεώσεις του Αναδόχου ισχύουν, εφόσον τα προβλήματα δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.

A.6 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

A.6.1 Μέθοδοι και Τεχνικές υλοποίησης και υποστήριξης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει κατάλληλη μεθοδολογία για την επίτευξη του συνόλου των στόχων του Έργου μέσα στα χρονικά όρια που προβλέπονται από το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης. Η μεθοδολογία διοίκησης και υλοποίησης του έργου που θα προτείνει ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να καλύπτει διάφορες πτυχές, όπως την τεχνική διαχείριση του Έργου, τη διαχείριση των κινδύνων, τη διασφάλιση της ποιότητας των παραδοτέων κ.ά. Οι πτυχές αυτές αναλύονται στις παρακάτω παραγράφους.

A.6.2 Μέθοδοι και τεχνικές παρακολούθησης και διαχείρισης

Στην Τεχνική Προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου θα πρέπει να περιγραφούν τα χαρακτηριστικά που επιδεικνύονται από την προτεινόμενη μεθοδολογία για την παρακολούθηση και διαχείριση του Έργου, π.χ.:

- Σχεδιασμός και απολογισμός των φάσεων, δραστηριοτήτων και επιμέρους εργασιών του Έργου
- Σχεδιασμός των πόρων
- εξασφάλιση ποιότητας παραδοτέων
- διαχείριση των αλλαγών
- καταλληλότητα για το μέγεθος του Έργου
- άλλο

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει μηνιαίες Αναφορές Προόδου (monthly progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- Η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων εκτέλεσης,
- Η ορθή και συμβατή σύμφωνα με τις προδιαγραφές εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την ΕΠΠΕ για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται τουλάχιστον ανά μήνα και κατά περιόδους εβδομαδιαία κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου. Ο Υπεύθυνος Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει αναφορά προόδου υλοποίησης σε κάθε συνάντηση, μαζί με τις ενημερωμένες εκδόσεις του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του Έργου.

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Υπεύθυνος Έργου από πλευράς του ΕΚΤ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο.

Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στο ΕΚΤ και στην Ομάδα Έργου του ΕΚΤ προς έγκριση.

A.6.3 Σχήμα διοίκησης και υλοποίησης Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην Τεχνική Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης του Έργου, παρουσιάζοντας οργανόγραμμα με λεπτομερή περιγραφή αρμοδιοτήτων/ ρόλων/ κατηγορίας των μελών της Ομάδας που θα υλοποιήσει το Έργο, το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν τα μέλη της Ομάδας Έργου, το χρόνο απασχόλησης ανά Φάση/ Παραδοτέο του προσωπικού στο Έργο καθώς και τη σχέση τους με τον Υποψήφιο Ανάδοχο (υπάλληλος, εξωτερικός συνεργάτης, στέλεχος υπεργολάβου). Όπου απαιτείται ή όπου προβλέπεται, θα γίνεται σαφή διάκριση στην on-site απασχόληση.

Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση του ΕΚΤ μετά από σχετική εισήγηση της ΕΠΠΕ. Τα κριτήρια για την έγκριση του νέου προσωπικού θα περιλαμβάνουν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τα προσόντα του νέου προσωπικού, την εμπειρία, το βαθμό ετοιμότητας για

αποδοτική ένταξη στην Ομάδα Έργου (π.χ. μπορεί να προβλέπεται απασχόληση χωρίς αμοιβή κατά το στάδιο ενημέρωσης του νέου προσωπικού).

Το ΕΚΤ θα έχει την κύρια ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας εκτέλεσης και υλοποίησης του Έργου, ενώ την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου θα την έχει ο Ανάδοχος.

Τα μέλη της ομάδας έργου διακρίνονται σε 4 κατηγορίες:

A.6.3.1 Διοίκηση: Υπεύθυνος Έργου & Αναπληρωτής

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Τεχνική Προσφορά του τα στελέχη που θα αναλάβουν τους ρόλους:

- του Υπεύθυνου Έργου
- του Αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου.

Συγκεκριμένα για τα δύο ανωτέρω στελέχη, τα οποία θα έχουν την συνολική ευθύνη παρακολούθησης και υλοποίησης του Έργου και θα λειτουργούν έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η συνέχεια της παρακολούθησής του, θα πρέπει:

- να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και οι ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν ανά **Φάση/ Παραδοτέο** του Έργου

Διευκρινίζεται, ότι επιτρέπεται ο Υπεύθυνος Έργου (ή/και ο Αναπληρωτής) να αποτελεί και μέλος της ομάδας υλοποίησης (senior experts, βασικά μέλη), με τους χρόνους να παρουσιάζονται διακριτά για τα διοικητικά/ διαχειριστικά καθήκοντα από αυτά της υλοποίησης.

A.6.3.2 Senior Experts (εξειδικευμένοι εμπειρογνώμονες)

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Τεχνική Προσφορά του τα στελέχη της Ομάδας Έργου που αποτελούν τους **senior experts (εξειδικευμένοι εμπειρογνώμονες)**, όπως αυτοί ορίζονται και ζητούνται στο εδάφιο 2 της ενότητας 3 του πίνακα της §B.2.5 «**Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής**», καθώς επίσης να

- περιγράψει το ρόλο τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης και τις αρμοδιότητες
- δηλώσει το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και τους ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν ανά **Φάση/ Παραδοτέο** του Έργου

Διευκρινίζεται ότι ως senior experts λογίζονται στο πλαίσιο του παρόντος έργου μόνο στελέχη στις ειδικότητες που περιγράφονται στην παράγραφο §B.2.5 και εφόσον διαθέτουν τα αντίστοιχα προσόντα που προσδιορίζονται εκεί.

A.6.3.3 Βασικά μέλη

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να καθορίσει στην Τεχνική Προσφορά του τα στελέχη της Ομάδας Έργου που αποτελούν τα **βασικά μέλη**, όπως αυτοί ορίζονται και ζητούνται στο εδάφιο 3 της ενότητας 3 του πίνακα της §B.2.5 «**Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής**», καθώς επίσης να

- περιγράψει το ρόλο τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης και τις αρμοδιότητες
- δηλώσει το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και τους ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν ανά **Φάση/ Παραδοτέο** του Έργου

A.6.3.4 Λοιπά μέλη διοικητικής / διαχειριστικής υποστήριξης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος **δύνатаι** να καθορίσει στην Τεχνική Προσφορά του τυχόν στελέχη που θα αποτελούν λοιπά μέλη διοικητικής / διαχειριστικής υποστήριξης, καθώς επίσης να περιγράψει το ρόλο τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης και τις αρμοδιότητες.

A.6.4 Διασφάλιση ποιότητας Έργου

Ο Ανάδοχος πρέπει να μεριμνήσει για τη διασφάλιση της ποιότητας και της τεχνικής αρτιότητας των παραδοτέων του Έργου, εντός των προκαθορισμένων ορίων χρόνου και κόστους.

Σε αυτό το πλαίσιο και για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου απαιτείται ο Υποψήφιος Ανάδοχος να καταθέσει ολοκληρωμένο **Σχέδιο Διασφάλισης της Ποιότητας Έργου**, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες που θέτουν οι οργανωτικές, διοικητικές και τεχνολογικές παράμετροι του Έργου, στο οποίο θα αναφέρονται οι διαδικασίες και μηχανισμοί που θα τηρηθούν ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες. Ενδεικτικά, θα περιλαμβάνει:

- Σχήμα Διασφάλισης Ποιότητας
- Σχέδιο Επικοινωνίας, συντονισμού και συνεργασίας των διαφορετικών εμπλεκόμενων και βέλτιστης ροής πληροφορίας μεταξύ των μονάδων του σχήματος διοίκησης και οργάνωσης του έργου
- Διαχείριση Θεμάτων, Εκτίμηση - Διαχείριση Κινδύνων
- Διασφάλιση – Έλεγχος Ποιότητας
- Διαχείριση Αλλαγών
- Διοικητική Πληροφόρηση

Εφόσον ο Υποψήφιος Ανάδοχος εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του τις εν λόγω διαδικασίες με τα έντυπά τους ή/και την ειδική μέριμνα για συγκεκριμένες προβλέψεις περί της εφαρμογής συγκεκριμένων μέτρων, αναδεικνύοντας τον τρόπο με τα οποία τα προαναφερθέντα λειτουργούν επ' ωφελεία της διαχείρισης και ποιότητας του Έργου.

A.6.5 Προϋποθέσεις και κίνδυνοι υλοποίησης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τις παραδοχές / προϋποθέσεις ομαλής εκτέλεσης του Έργου καθώς και τους κινδύνους (assumptions and risks) όπως αυτούς τους αντιλαμβάνεται και να περιγράψει πως θα εξασφαλίσει ότι οι παραδοχές / προϋποθέσεις αυτές ισχύουν ή/και θα υλοποιηθούν και πως οι κίνδυνοι θα πρέπει να μετριαστούν. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αποδείξει την κατανόηση των κρίσιμων ζητημάτων που σχετίζονται με την επίτευξη των στόχων του παρόντος Έργου και τους κινδύνους και τις υποθέσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν την ομαλή υλοποίηση του αντικειμένου αυτού. Εξυπακούεται ότι η αναφορά σε τέτοιους κινδύνους ή προϋποθέσεις δεν τα καθιστά μέρος της Σύμβασης και δεν αλλάζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, όπως αυτές απορρέουν από τη Προκήρυξη.

A.6.6 Διαδικασία παραλαβής Έργου

Η παραλαβή του έργου θα γίνει από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠΕ), που έχει συσταθεί με απόφαση του αρμόδιου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με τους όρους που θα καθοριστούν στη Σύμβαση και αφορούν Τμηματικές Παραλαβές καθώς και την Οριστική Παραλαβή του Έργου.

Το έργο του Αναδόχου παρακολουθείται, καθοδηγείται και εγκρίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασής του από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση σχετικές εισηγήσεις της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου και του Υπευθύνου του έργου.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής είναι αρμόδια για την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και τον έλεγχο των επιμέρους ενεργειών και του συνόλου του έργου του Αναδόχου, συντάσσοντας κάθε φορά σχετικά πρωτόκολλα παραλαβής, καθώς και πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής του έργου. Η ΕΠΠΕ γνωμοδοτεί για την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των επιμέρους παραδοτέων του Έργου. Για την υποβολή προς έγκριση και αποδοχή Παραδοτέου/ων, ο Ανάδοχος καταθέτει στην Αναθέτουσα Αρχή, και κατ' επέκταση στην ΕΠΠΕ το Παραδοτέο, με το οποίο διαβιβάζει ενδεικτικά τα ακόλουθα:

- Αναφορά πεπραγμένων και εργασιών.
- Τεκμηριωτικό υλικό για κάθε παραδοτέο.

- Έντυπα και ηλεκτρονικά αντίγραφα των άϋλων παραδοτέων που αφορούν σε μελέτες, αναλύσεις, αναφορές, εκθέσεις κλπ.

Τα ηλεκτρονικά αντίγραφα θα πρέπει να παραδίδονται σε μορφή που δύναται να επεξεργαστεί ηλεκτρονικά μέσω διαδεδομένων εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου. Για την παραλαβή κάθε Παραδοτέου ή πακέτου Παραδοτέων, η ΕΠΠΕ - λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ιδιαιτερότητες – πραγματοποιεί αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής πληρότητας/ αρτιότητας των παραδοτέων μέσω ανασκόπησης και αξιολόγησης των μελετών, εκθέσεων, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.

Επιπρόσθετα η ΕΠΠΕ δύναται να διενεργεί επιθεωρήσεις κατά τη διάρκεια παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών. Λόγω της φύσης του έργου, εργασίες όπως η on-site υποστήριξη στην εφαρμογή των νέων διαδικασιών και των επιχειρησιακών αλλαγών, τυχόν εκπαίδευση των χρηστών, κλπ. θα πιστοποιούνται σε μεγάλο βαθμό κατά την εξέλιξη των εργασιών, πέραν των τετραμηνιαίων απολογιστικών εκθέσεων που περιλαμβάνονται στο σχετικό Παραδοτέο Π6.

Αναλυτικά ο τρόπος εκτέλεσης, παρακολούθησης και παραλαβής του έργου θα περιγράφεται στη σύμβαση μεταξύ Αναδόχου και Αναθέτουσας Αρχής. Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται επίσης υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης του έργου, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώνει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τις τιθέμενες απαιτήσεις, ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στην **Αναθέτουσα Αρχή** εντός **δέκα (10) εργασίμων ημερών** από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.

Εφ' όσον διαπιστωθεί διατήρηση των μη συμμορφώσεων και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Αναδόχου, παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης της Αναθέτουσας Αρχής, τότε η ΕΠΠΕ μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη των διαδικασιών για την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.

Β ΜΕΡΟΣ : ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Β.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Β.1.1 Αντικείμενο Διαγωνισμού

Αντικείμενο του Διαγωνισμού είναι η επιλογή Αναδόχου για το Έργο, όπως αυτό περιγράφεται στο Α ΜΕΡΟΣ της παρούσας.

Ο Διαγωνισμός πραγματοποιείται στο πλαίσιο συγχρηματοδότησής του από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» που έχει ενταχθεί στο Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) με την Απόφαση CCI 2007 GR 16 1 PO 002/26-10-2007 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, και υλοποιείται από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης ως Δικαιούχου της Πράξης με **κωδικό ΟΠΣ 327378**.

Γίνονται δεκτές προσφορές για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών. Δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες προσφορές που υποβάλλονται για μέρος του Έργου.

Β.1.2 Προϋπολογισμός Έργου

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το **Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και το Ελληνικό Δημόσιο**, στο πλαίσιο των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Μακεδονία Θράκη», «Κρήτη & Νήσοι Αιγαίου», «Θεσσαλία-Στερεά Ελλάδα-Ήπειρος» και «Αττική»

Το σύνολο των δαπανών του Έργου (κοινοτική συνδρομή και εθνική συμμετοχή), θα βαρύνουν τις πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ), και συγκεκριμένα τον ενάρημο κωδικό Συλλογικής Απόφασης Ένταξης (ΣΑΕ) Ε0138.

Ο προϋπολογισμός του Έργου (χωρίς τα δικαιώματα προαίρεσης) ανέρχεται στο ποσό των πεντακοσίων πενήντα τεσσάρων χιλιάδων εξακοσίων ευρώ, **€ 554.600,00** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23% (Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €450.894,31 – ΦΠΑ(23%): €103.705,69).

Τα **δικαιώματα προαίρεσης** του Έργου, αφορούν

- Υπηρεσίες συντήρησης και μπορούν να περιλαμβάνουν έως 3 έτη συντήρησης κατά μέγιστο, με μέγιστο ποσοστό επί του προϋπολογισμού ετησίως 3% και ανέρχονται έως το ποσό των σαράντα εννέα χιλιάδων εννιακοσίων δέκα τεσσάρων Ευρώ, **€49.914,00** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23% (Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €40.580,49 - ΦΠΑ(23 %): €9.333,51).

ή/και

- επιπλέον φυσικό αντικείμενο έργου και μπορεί να προκύψουν σύμφωνα με τα οριζόμενα και τις προϋποθέσεις του άρθρου 25 παρ. 4 εδάφια α, β του Π.Δ. 60/2007 και σύμφωνα με όσα ορίζονται στην § Β.5.1 και δεν υπερβαίνουν αθροιστικά, συμπεριλαμβανομένου του ποσού της αρχικής σύμβασης, τον προϋπολογισμό του Έργου

Με βάση τα ανωτέρω, ο Προϋπολογισμός του Έργου, **συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης**, ανέρχεται στο ποσό των εξακοσίων τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων δέκα τεσσάρων ευρώ, **€ 604.514,00** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23% (Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: €491.474,80 - ΦΠΑ(23%): €113.039,20).

Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Αναθέτουσα αρχή είναι η **Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ)**.

Διεύθυνση έδρας της Αναθέτουσας Αρχής: Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635 Αθήνα, 6^{ος} όροφος

Τηλέφωνο: 00 30 210 7273900

Fax: 00 30 210 7246824

E-mail: saas@ekt.gr

Πληροφορίες: Γραμματεία ΕΚΤ

B.1.3 Νομικό και θεσμικό πλαίσιο διαγωνισμού

Ο Διαγωνισμός διέπεται από τις ακόλουθες διατάξεις :

- 1) Το Ν. 1514/85 «Ανάπτυξη της επιστημονικής και τεχνολογικής έρευνας» (ΦΕΚ 130 Α), όπως κάθε φορά ισχύει.
- 2) Το ΠΔ 226/89 «Οργανισμός του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών Ε.Ι.Ε.» (ΦΕΚ 107 Α), όπως κάθε φορά έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- 3) Το ΠΔ 347/96 «Τροποποίηση του ΠΔ 226/89 "Οργανισμός του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών"» (ΕΙΕ) (ΦΕΚ 107/Α/02.05.1989).
- 4) το Ν. 3614/2007 «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007-2013», (ΦΕΚ 267/Α/3-12-2007), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει με το Ν. 3840/2010 (ΦΕΚ 53/31-03-2010)
- 5) Την υπ' αριθμ. 14053/ΕΥΣ 1749 απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Υπουργική απόφαση συστήματος διαχείρισης», (ΦΕΚ 540/Β/2008) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- 6) Το Ν. 2362/95 «Περί Δημόσιου Λογιστικού ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.
- 7) το Ν. 3886/2010 (ΦΕΚ 173/30-09-2010) και την εγκύκλιο 23/06-12-2010 (Εφαρμογή Ν. 3886/10) Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημόσιων συμβάσεων – Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335).
- 8) το Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α/16-3-2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005»,
- 9) Τον Κανονισμό (ΕΚ) 1251/2011 της Επιτροπής περί καθορισμού νέων κατωτάτων ορίων εφαρμογής της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ.
- 10) Την οδηγία 2004/18 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31ης Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης των δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005.
- 11) Το Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου» αναλογικά και συμπληρωματικά (ΦΕΚ 150/Α/10-7-2007), όπου στην παρούσα γίνεται ρητή αναφορά σε άρθρα του.
- 12) Την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου «Ρυθμίσεις κατεπειγόντων θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, ...» (ΦΕΚ 237 Α/5.12.2012).
- 13) Την απόφαση ΕΕ με αριθμό Ε92007 5339/26.10.2007 που αφορά στην έγκριση του Ε. Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» όπως ισχύει.
- 14) Την υπ' αριθμ. 154.861/ΨΣ11176-Α2/05.10.2011 Ένταξη της Οριζόντιας Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
- 15) Την υπ' αριθμ. 152.447/ΨΣ4395-Α2/27.07.2012 1^η Τροποποίηση της Οριζόντιας Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.

- 16) Την υπ' αριθμ. 151.016/ΨΣ114-A2/11.01.2013 Τροποποίηση του Τεχνικού Δελτίου της Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
- 17) Την απόφαση της 2013/02/31.01.2013 Συνεδρίασης του ΔΣ του ΕΙΕ.
- 18) Την από και αρ. πρωτ. σύμφωνη γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την παρούσα προκήρυξη.

B.1.4 Ημερομηνίες Δημοσιεύσεων της Προκήρυξης

Περίληψη της προκήρυξης θα δημοσιευτεί στον ελληνικό τύπο στις ΧΧ.ΧΧ.2013, εστάλη για δημοσίευση στο «Τεύχος Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων» της Εφημερίδας της Κυβέρνησης στις ΧΧ.ΧΧ.2013, στην επίσημη εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ηλεκτρονικά στις ΧΧ.ΧΧ.2013 και αναρτήθηκε στο δικτυακό τόπο της ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ (<http://diavgeia.gov.gr/>) στις ΧΧ.ΧΧ.2013. Επίσης εστάλη στην Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων και στην Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας στις 16.01.2013.

Τέλος, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο στη διεύθυνση <http://www.ekt.gr/news/tenders/> στις ΧΧ.ΧΧ.2013.

B.1.5 Τόπος και χρόνος υποβολής προσφορών

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι πρέπει να υποβάλουν τις προσφορές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα Προκήρυξη το αργότερο μέχρι τις ΧΧ.ΧΧ.2013 και ώρα 15.00 στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635 Αθήνα, 6^{ος} όροφος.

Προσφορές που θα κατατεθούν μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται ως εκπρόθεσμες.

B.1.6 Τρόπος λήψης εγγράφων Διαγωνισμού

Η διάθεση των τευχών του διαγωνισμού γίνεται:

α) κάθε εργάσιμη ημέρα από τις 11.00-13.00, από τη Γραμματεία του ΕΚΤ, στην Αθήνα, οδός Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635, 6^{ος} όροφος, τηλ. 210/7273900, φαξ. 210/7246824, e-mail saas@ekt.gr μέχρι και τις ΧΧ.ΧΧ.2013 και

β) από το δικτυακό τόπο και <http://www.ekt.gr/news/tenders>

Το τεύχος διαγωνισμού διατίθεται χωρίς κόστος.

Στην περίπτωση παραλαβής της Προκήρυξης μέσω ταχυμεταφορικής (courier), η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία απολύτως ευθύνη για την έγκαιρη και σωστή παράδοσή της.

Οι παραλήπτες της Προκήρυξης υποχρεούνται να συμπληρώνουν το έντυπο «Απόδειξη Παραλαβής» με τα στοιχεία των ενδιαφερομένων (επωνυμία, διεύθυνση, ΑΦΜ, επάγγελμα, τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αρμόδιος επικοινωνίας), έτσι ώστε η Αναθέτουσα Αρχή να έχει στη διάθεσή της πλήρη κατάλογο όσων παρέλαβαν την Προκήρυξη, για την περίπτωση που θα ήθελε να τους αποστείλει τυχόν συμπληρωματικά έγγραφα ή διευκρινίσεις επ' αυτής.

Οι παραλήπτες της Προκήρυξης υποχρεούνται μέσα σε τρεις (3) εργάσιμες ημέρες να την ελέγξουν από άποψη πληρότητας σύμφωνα με τον πίνακα περιεχομένων και τον συνολικό αριθμό σελίδων και εφόσον διαπιστώσουν οποιαδήποτε παράλειψη να το γνωρίσουν εγγράφως στην Αναθέτουσα Αρχή και να ζητήσουν νέο πλήρες αντίγραφο. Προσφυγές κατά της νομιμότητας του Διαγωνισμού με το αιτιολογικό της μη πληρότητας του παραληφθέντος αντιγράφου της Προκήρυξης θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Σε περίπτωση παραλαβής της προκήρυξης μέσω Διαδικτύου, οι παραλήπτες υποχρεούνται να συμπληρώσουν και να αποστείλουν το έντυπο «Απόδειξη Παραλαβής».

Για τυχόν ελλείψεις στη συμπλήρωση/ αποστολή των ανωτέρω στοιχείων την ευθύνη φέρει ο παραλήπτης της προκήρυξης.

Τυχόν ενημερώσεις και διευκρινίσεις για την προκήρυξη θα αποσταλούν εγγράφως στους ενδιαφερόμενους που έχουν παραλάβει την προκήρυξη, παρέχοντας ταυτόχρονα τα στοιχεία επικοινωνίας τους προς το ΕΚΤ/ΕΙΕ, ενώ θα αναρτηθούν συγκεντρωτικά και σε ηλεκτρονική μορφή στην προαναφερθείσα ηλεκτρονική διεύθυνση.

Β.1.7 Παροχή Διευκρινίσεων επί της Προκήρυξης

Οι Υποψήφιοι μπορούν να ζητήσουν εγγράφως και ενυπογράφως διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας Προκήρυξης από το ΕΚΤ/ΕΙΕ μέχρι και τις ΧΧ.ΧΧ.2013.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα αποστείλει έγγραφη απάντηση για όλες τις διευκρινίσεις που θα ζητηθούν και σε όλους τους Υποψηφίους που θα το ζητήσουν εγγράφως σε έντυπη μορφή μέχρι τις ΧΧ.ΧΧ.2013.

Τυχόν ενημερώσεις και διευκρινίσεις για τη προκήρυξη θα αναρτηθούν ταυτόχρονα και συγκεντρωτικά σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.ekt.gr/news/tenders/>.

Μετά την κατάθεση και την αποσφράγιση των προσφορών, διευκρινίσεις, τροποποιήσεις ή αποκρούσεις όρων της προκήρυξης ή των προσφορών δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Κανένας Υποψήφιος δεν μπορεί σε οποιαδήποτε περίπτωση να επικαλεστεί προφορικές απαντήσεις εκ μέρους οποιουδήποτε υπαλλήλου της Αναθέτουσας Αρχής.

Προς διευκόλυνση της διαδικασίας η υποβολή των ερωτήσεων γίνεται εγγράφως, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail): saas@ekt.gr ή με fax: 2107246824 – Υπόψη Γραμματείας ΕΚΤ.

B.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

B.2.1 Δικαίωμα Συμμετοχής / Αποκλεισμός Συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων καθώς και Συνεταιρισμοί, που:

- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (Σ.Δ.Σ.) του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με το Ν. 2513/97 (ΦΕΚ Α' 139) υπό τον όρο ότι η σύμβαση καλύπτεται από την Σ.Δ.Σ. – ή
- είναι εγκατεστημένα σε τρίτες χώρες που έχουν συνάψει ευρωπαϊκές συμφωνίες με την Ε.Ε. ή
- έχουν συσταθεί με τη νομοθεσία κράτους – μέλους της Ε.Ε. ή του ΕΟΧ ή του κράτους – μέλους που έχει υπογράψει τη Σ.Δ.Σ. ή της τρίτης χώρας που έχει συνάψει ευρωπαϊκή συμφωνία με την Ε.Ε. και έχουν την κεντρική τους διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή τους ή την έδρα τους στο εσωτερικό μιας εκ των ανωτέρω χωρών

τα οποία :

- πληρούν τους όρους που καθορίζονται στις παραγράφους **B.2.2** «Δικαιολογητικά συμμετοχής» και **B.2.5** «Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής»

Δεν έχουν Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό:

- Όσοι δεν πληρούν τις ανωτέρω προϋποθέσεις Συμμετοχής.
- Όσοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της παραγρ. **B.2.2** «Δικαιολογητικά συμμετοχής».
- Όσοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της παραγρ. **B.2.5** «Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής».
- Όσοι έχουν κηρυχθεί με τελεσίδικη απόφαση έκπτωτοι από σύμβαση προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.
- Όσοι έχουν τιμωρηθεί με τελεσίδικη απόφαση με αποκλεισμό από τους διαγωνισμούς προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, με αμετάκλητη απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης
- Όσοι Υποψήφιοι Ανάδοχοι εμπίπτουν στις κατηγορίες που αναφέρονται στο Άρθρο 43.1 του ΠΔ 60/2007, ήτοι υπάρχει εις βάρος τους αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση, γνωστή στην Αναθέτουσα Αρχή, για έναν ή περισσότερους από τους κατωτέρω λόγους:
 - α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΥ του Συμβουλίου,
 - β) δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται αντίστοιχα στο άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 και στο άρθρο 3 παράγραφος 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου,
 - γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων,
 - δ) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως ορίζεται στο άρθρο 1 της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 10ης Ιουνίου 1991, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.
 - ε) για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλιας χρεοκοπίας.

- Όσα φυσικά ή νομικά πρόσωπα του εξωτερικού έχουν υποστεί αντίστοιχες με τις παραπάνω κυρώσεις.
- Οι ενώσεις προσώπων, σε περίπτωση που οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις αποκλεισμού της παραγράφου αυτής, ισχύει για ένα τουλάχιστον μέλος της.
- Όσα πρόσωπα, μετέχουν αυτόνομα ή σε Ένωση ή ως υπεργολάβοι σε περισσότερα του ενός σχήματα διαγωνιζόμενων.

B.2.2 Δικαιολογητικά συμμετοχής

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι οφείλουν να καταθέσουν, **υποχρεωτικά** μαζί με την Προσφορά τους, τα ακόλουθα κατά περίπτωση Δικαιολογητικά Συμμετοχής. Επίσης, θα πρέπει να συμπεριλάβουν στο «Φάκελο Δικαιολογητικών Συμμετοχής», συμπληρωμένους τους παρακάτω πίνακες κατά περίπτωση (σύμφωνα με τη νομική τους μορφή), λαμβάνοντας υπόψη τις ακόλουθες επεξηγήσεις / οδηγίες:

- 1) Στη Στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ» περιγράφονται τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν υποχρεωτικά μαζί με την Προσφορά.
- 2) Στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» όπου έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», σημαίνει ότι το αντίστοιχο δικαιολογητικό πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο Ανάδοχο.
- 3) Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Υποψήφιου Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν το αντίστοιχο δικαιολογητικό υποβάλλεται ή όχι.
- 4) Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί από τον Υποψήφιο Ανάδοχο το αντίστοιχο κεφάλαιο ή ενότητα του «Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής» στο οποίο περιλαμβάνεται το απαιτούμενο δικαιολογητικό
- 1) Όπου ζητείται Υπεύθυνη Δήλωση, αυτή πρέπει να φέρει ημερομηνία εντός των τελευταίων τριάντα ημερολογιακών ημερών προ της καταληκτικής ημέρας υποβολής των προσφορών και δεν απαιτείται βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από αρμόδια διοικητική αρχή ή τα ΚΕΠ, ακόμα και εάν άλλως ορίζεται στη Προκήρυξη.⁹

α/α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα - στην παράγραφο B.2.6 «Εγγύηση Συμμετοχής»	ΝΑΙ		
2.	Υπεύθυνες δηλώσεις του Ν. 1599/1986 στις οποίες θα αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού και στις οποίες ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα δηλώνει ότι: Α: 1. Δε συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού στο πρόσωπό του από τους αναφερόμενους στο άρθρο 43 του ΠΔ 60/2007 2. Δεν τελεί υπό πτώχευση, εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό, προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης (ή σε περίπτωση αλλοδαπών φυσικών / νομικών προσώπων σε ανάλογη κατάσταση ή διαδικασία) και επίσης ότι δεν έχει κινηθεί εναντίον του διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, εκκαθάρισης, αναγκαστικής διαχείρισης, πτωχευτικού συμβιβασμού, προπτωχευτικής διαδικασίας εξυγίανσης (ή σε περίπτωση αλλοδαπών φυσικών / νομικών	ΝΑΙ		

⁹ Σε εναρμόνιση με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου για «Ρυθμίσεις κατεπειγόντων θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων,» (ΦΕΚ 237 Α/5.12.2012 Άρθρο 3, §5)

α/α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	προσώπων σε ανάλογη κατάσταση ή διαδικασία). 3. Είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις καταβολής εισφορών σε οργανισμούς κύριας και επικουρικής κοινωνικής ασφάλισης και τις φορολογικές του υποχρεώσεις 4. Είναι εγγεγραμμένος στο οικείο Επιμελητήριο αναγράφοντας και το ειδικό επάγγελμά του (τα αλλοδαπά φυσικά ή νομικά πρόσωπα δηλώνουν ότι είναι εγγεγραμμένα στα Μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου ή ισοδύναμες επαγγελματικές οργανώσεις της χώρας εγκατάστασης τους και το ειδικό επάγγελμα τους). 5. Σε περίπτωση που ανακηρυχθεί Ανάδοχος της σύμβασης, θα προσκομίσει για τη σύναψή της, εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών από τη σχετική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής τα επιμέρους δικαιολογητικά Κατακύρωσης σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν3614/2007. 6. <u>Εφόσον πρόκειται</u> για συνεταιρισμό, ότι ο Συνεταιρισμός λειτουργεί νόμιμα 7. Ο/οι νόμιμος/οι εκπρόσωπος/οι του Υποψηφίου Αναδόχου (σημ.: εφόσον πρόκειται για Ο.Ε. και Ε.Ε. οι ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές αυτών, εφόσον πρόκειται για Ε.Π.Ε. οι διαχειριστές αυτής, εφόσον πρόκειται για Α.Ε., ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος αυτής, οι νόμιμοι εκπρόσωποι κάθε άλλου νομικού προσώπου), καθώς και στην περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι φυσικό πρόσωπο δηλώνει ότι: - i. Δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της παραγράφου 1 του άρθρου 43 του ΠΔ60/2007, ήτοι: Α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 της κοινής δράσης της 98/773/ΔΕΥ του Συμβουλίου Β) δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται αντίστοιχα στο άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 και στο άρθρο 3 παράγραφος 1 της κοινής δράσης 98/742/ΚΕΠΠΑ του Συμβουλίου, Γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Δ) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως ορίζεται από το άρθρο 1 της οδηγίας 91/308/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 10ης Ιουνίου 1991, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για την νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες - ii. Δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας. B: 1. δεν έχει κηρυχθεί έκπτωτος από σύμβαση			

α/α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα 2. Δεν έχει τιμωρηθεί με αποκλεισμό από τους διαγωνισμούς προμηθειών ή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Γ: 1. η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας προκήρυξης της οποίας έλαβε γνώση και ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της 2. παραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσης για απόφαση του Οργάνου Λήψης Αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, ματαίωσης, ακύρωσης ή διακοπής του διαγωνισμού			
3.	Τα Νομικά Πρόσωπα θα υποβάλουν τα δικαιολογητικά σύστασής τους, και συγκεκριμένα : Εάν ο προσφέρων είναι Α.Ε και Ε.Π.Ε : 1. ΦΕΚ σύστασης, 2. Επικυρωμένο αντίγραφο του ισχύοντος καταστατικού με τα ΦΕΚ στο οποίο έχουν δημοσιευτεί όλες οι μέχρι σήμερα τροποποιήσεις αυτού ή επικυρωμένο αντίγραφο κωδικοποιημένου καταστατικού (εφόσον υπάρχει), 3. ΦΕΚ στο οποίο έχει δημοσιευτεί το πρακτικό ΔΣ ή απόφαση των εταίρων περί εκπροσώπησης του νομικού προσώπου, 4. Πρακτικό Δ.Σ περί έγκρισης συμμετοχής στο διαγωνισμό, στο οποίο μπορεί να περιέχεται και εξουσιοδότηση (εφόσον αυτό προβλέπεται από το καταστατικό του Υποψηφίου αναδόχου) για υπογραφή και υποβολή προσφοράς σε περίπτωση που δεν υπογράφει ο ίδιος ο νόμιμος εκπρόσωπος του φορέα την προσφορά και τα λοιπά απαιτούμενα έγγραφα του διαγωνισμού και ορίζεται συγκεκριμένα άτομο, ως αντίκλητος, 5. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί τροποποιήσεων του καταστατικού / μη λύσης της εταιρείας, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία υποβολής προσφορών Εάν ο προσφέρων είναι Ο.Ε, Ε.Ε : 1. Αντίγραφο του καταστατικού με όλα τα μέχρι σήμερα τροποποιητικά 2. Πιστοποιητικά αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί των τροποποιήσεων του καταστατικού Σε περίπτωση εγκατάστασής τους στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά σύστασής τους εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένα, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό Εάν ο προσφέρων είναι Φυσικό Πρόσωπο, οφείλει να καταθέσει: 1. Έναρξη Επιτηδεύματος από την αντίστοιχη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία και τις μεταβολές του. Εάν ο προσφέρων είναι ένωση ή κοινοπραξία, οφείλει	ΝΑΙ		

α/α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<u>επιπλέον</u> να καταθέσει: 1. Για κάθε μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας όλα τα Δικαιολογητικά Συμμετοχής, ανάλογα με την περίπτωση (ημεδαπό/ αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο, ημεδαπό/ αλλοδαπό νομικό πρόσωπο, συνεταιρισμός). 2. Πράξη του αρμόδιου οργάνου κάθε Μέλους της Ένωσης/ Κοινοπραξίας από το οποίο να προκύπτει η έγκριση του για τη συμμετοχή του Μέλους: ▪ στην Ένωση/ Κοινοπραξία, και ▪ στο Διαγωνισμό 3. Συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας όπου: ▪ να συστήνεται η Ένωση/ Κοινοπραξία, ▪ να αναγράφεται και να οριοθετείται με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια το μέρος του Έργου (φυσικό και οικονομικό αντικείμενο) που αναλαμβάνει κάθε Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας στο σύνολο της Προσφοράς, ▪ να δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας (leader), ▪ να δηλώνουν από κοινού ότι αναλαμβάνουν εις ολόκληρο την ευθύνη για την εκπλήρωση του Έργου ▪ να ορίζεται (με συμβολαιογραφική πράξη, η οποία επίσης προσκομίζεται) κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας και των μελών της για τη συμμετοχή της στο Διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης / Κοινοπραξίας και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.			

Σε περίπτωση που στη χώρα του Υποψήφιου Αναδόχου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, **πρέπει** επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με ένορκη βεβαίωση του Υποψήφιου Αναδόχου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται **Ένορκη Βεβαίωση**, με υπεύθυνη δήλωση του Υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του Υποψήφιου Αναδόχου στην οποία θα βεβαιώνεται το αντίστοιχο περιεχόμενο. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Υποψήφιο Ανάδοχο εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής».

B.2.3 Δικαιολογητικά κατακύρωσης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός οφείλει να καταθέσει εντός **είκοσι (20) ημερών** από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης, τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά. Θα πρέπει να συμπεριλάβει στο «Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης», συμπληρωμένους τους παρακάτω πίνακες κατά περίπτωση (σύμφωνα με τη νομική τους μορφή), λαμβάνοντας υπόψη τις ακόλουθες επεξηγήσεις / οδηγίες:

1. Στη Στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ» περιγράφονται τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν υποχρεωτικά μαζί με την Προσφορά.
2. Στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» όπου έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», σημαίνει ότι το αντίστοιχο δικαιολογητικό πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Υποψήφιο Ανάδοχο.

3. Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Υποψήφιου Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν το αντίστοιχο δικαιολογητικό υποβάλλεται ή όχι.
4. Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί από τον Υποψήφιο Ανάδοχο το αντίστοιχο κεφάλαιο ή ενότητα του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης» στο οποίο περιλαμβάνεται το απαιτούμενο δικαιολογητικό.

B.2.3.1 Οι Έλληνες Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλιας χρεοκοπίας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/ 16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
2.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπρωτεύουσα διαδικασία εξυγίανσης. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
8.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/ Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.	ΝΑΙ		
9.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
10.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο Υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
11.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
12.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλλει το Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ ¹⁰		

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, **πρέπει επί ποινή αποκλεισμού** να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του Υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δε βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

Β.2.3.2 Οι Αλλοδαποί Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείψει αυτού, ισοδυνάμου εγγράφου που εκδίδεται από την αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή της χώρας καταγωγής ή προέλευσης του προσώπου αυτού από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα	ΝΑΙ		

¹⁰ Εφόσον ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποβάλλει το Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης μέσω Αντιπροσώπου.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας, και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
2.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Διαγωνισμού.			
8.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/ Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης	ΝΑΙ		
9.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 ή ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδιας αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του Υποψήφιου Αναδόχου δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού, στην οποία ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
10.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο Υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
11.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
12.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλλει το Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ ¹¹		

Σε περίπτωση που στη χώρα του Υποψήφιου Αναδόχου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με Ένορκη Βεβαίωση του Υποψήφιου Αναδόχου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται Ένορκη Βεβαίωση, με Υπεύθυνη Δήλωση του Υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του Υποψήφιου Αναδόχου στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

Β.2.3.3 Τα ημεδαπά Νομικά Πρόσωπα

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου από το οποίο να προκύπτει ότι α) ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές Ο.Ε. και Ε.Ε. β) διαχειριστές Ε.Π.Ε. γ) Πρόεδρος και	ΝΑΙ		

¹¹ Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος υποβάλλει το Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης μέσω Αντιπροσώπου.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Διευθύνων Σύμβουλος Α.Ε. δ) οι νόμιμοι εκπρόσωποι κάθε άλλου νομικού προσώπου δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/ 16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).	ΝΑΙ		
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται σε εκκαθάριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
8.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Κατακύρωση του Διαγωνισμού.			
9.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπρωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
10.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/ Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης	ΝΑΙ		
11.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του Υποψήφιου Αναδόχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
12.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο Υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
13.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
14.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλλει το Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ		

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, **πρέπει** επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του Υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δε βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

Β.2.3.4 Οι Συνεταιρισμοί

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου από το οποίο να προκύπτει ότι οι νόμιμοι εκπρόσωποι ή διαχειριστές δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης,	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).	ΝΑΙ		
3.	Βεβαίωση της εποπτεύουσας αρχής, ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος λειτουργεί νόμιμα.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
8.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται σε εκκαθάριση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
9.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
10.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπρωτεύουσα διαδικασία εξυγίανσης.. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
11.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/ Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.	ΝΑΙ		
12.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του Υποψήφιου Αναδόχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
13.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο Υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
14.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού	ΝΑΙ		
15.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλει τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ ¹²		

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, **πρέπει** επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του Υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δε βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

Β.2.3.5 Τα αλλοδαπά Νομικά Πρόσωπα

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείψει αυτού, ισοδυνάμου εγγράφου που εκδίδεται από την αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή της χώρας καταγωγής ή	ΝΑΙ		

¹² Εφόσον ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποβάλλει το Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης μέσω Αντιπροσώπου που δεν είναι νόμιμος εκπρόσωπός του.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	προέλευσης του προσώπου αυτού από το οποίο να προκύπτει ότι οι νόμιμοι εκπρόσωποι ή διαχειριστές του νομικού αυτού προσώπου δεν έχουν καταδικασθεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας και δόλια χρεοκοπίας και για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 43 παράγρ. 1 του Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α'/ 16.03.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ. Το απόσπασμα ή το έγγραφο αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
2.	Εφόσον από την προσκόμιση των νομιμοποιητικών εγγράφων για τη λειτουργία των νομικών προσώπων έχει υπάρξει οποιαδήποτε αλλαγή ή τροποποίηση, ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει με τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και τα σχετικά έγγραφα (λ.χ. τροποποίηση καταστατικού).	ΝΑΙ		
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την κοινοποίηση της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν βρίσκεται σε εκκαθάριση ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
8.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό προπρωχευτική διαδικασία εξυγίανσης ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
9.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία θέσης σε προπρωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. ή ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας του. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
10.	Πιστοποιητικό της αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/ Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμα του, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή του, κατά την ημέρα υποβολής της Προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.	ΝΑΙ		
11.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986 ή ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδιας αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του Υποψήφιου Αναδόχου δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του Υποψήφιου Αναδόχου θα δηλώνει όλους τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
12.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο Υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση της προηγούμενης παραγράφου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
13.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του έκδοσης μετά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
14.	Έγγραφο παροχής ειδικής πληρεξουσιότητας προς εκείνον που υποβάλλει το Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ		

Σε περίπτωση που στη χώρα του Υποψήφιου Αναδόχου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, **πρέπει** επί ποινή αποκλεισμού να αναπληρωθούν με ένορκη βεβαίωση του Υποψήφιου Αναδόχου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται **Ένορκη Βεβαίωση**, με υπεύθυνη δήλωση του υποψήφιου Αναδόχου ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του Υποψήφιου Αναδόχου στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος δε βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη αυτή Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Υποψήφιο Ανάδοχο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

B.2.3.6 Οι Ενώσεις / Κοινοπραξίες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για κάθε Μέλος της Ένωσης / Κοινοπραξίας πρέπει να κατατεθούν όλα τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης , ανάλογα με την περίπτωση (ημεδαπό / αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο, ημεδαπό / αλλοδαπό νομικό πρόσωπο, συνεταιρισμός).	ΝΑΙ		

B.2.4 Λοιπές Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις

Υποχρεώσεις σχετικά με υποβολή Δικαιολογητικών Συμμετοχής / Κατακύρωσης

1. Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της Ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις σχετικά με Ένωση / Κοινοπραξία

1. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος δεν υποχρεούται από την Αναθέτουσα Αρχή να περιβληθεί ιδιαίτερη νομική μορφή, ούτε κατά τη φάση υποβολής Προσφοράς, ούτε στην περίπτωση που του ανατεθεί το Έργο.
2. Με την υποβολή της Προσφοράς κάθε Μέλος της Ένωσης / Κοινοπραξίας ευθύνεται αλληλέγγυα και **εις ολόκληρον**. Σε περίπτωση κατακύρωσης του Έργου στην Ένωση/ Κοινοπραξία, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της Σύμβασης.
3. Η κοινή Προσφορά υπογράφεται υποχρεωτικά, είτε από όλα τα μέλη της ένωσης, είτε από εκπρόσωπό τους εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη.
4. Σε περίπτωση που εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο, Μέλος της Ένωσης/ Κοινοπραξίας δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του ως μέλους της Ένωσης/ Κοινοπραξίας κατά το χρόνο εκτέλεσης της Σύμβασης, τότε εάν οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα Μέλη της Ένωσης / Κοινοπραξίας, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται ως έχει και να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της με την ίδια τιμή και όρους. Η δυνατότητα εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα Μέλη θα εξετασθεί από την Αναθέτουσα Αρχή η οποία και θα αποφασίσει σχετικά. Εάν η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει ότι τα εναπομείναντα Μέλη δεν επαρκούν να εκπληρώσουν τους όρους της Σύμβασης τότε αυτά οφείλουν να ορίσουν ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗ με προσόντα αντίστοιχα του Μέλους που αξιολογήθηκε κατά τη διάρκεια του Διαγωνισμού. Ο ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ ωστόσο, πρέπει να εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

B.2.5 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αποδεικνύει και να τεκμηριώνει επαρκώς, **με ποινή αποκλεισμού**, την τήρηση των παρακάτω ελαχίστων προϋποθέσεων συμμετοχής, τεκμηριώνοντας

- i. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (κριτήρια παραγράφων 1-3 κατωτέρω)
- ii. Οικονομική και χρηματοοικονομική ικανότητα (κριτήριο παραγράφου 4 κατωτέρω)

προσκομίζοντας τα σχετικά δικαιολογητικά και λοιπά στοιχεία εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής στο Διαγωνισμό:

1	Να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση, δομή και μέσα, ώστε να αντεπεξέλθει επιτυχώς στις απαιτήσεις του υπό ανάθεση Έργου. Συγκεκριμένα, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει μεταξύ άλλων: • Να διαθέτει επαγγελματική μεθοδολογία και οργανωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας στο πεδίο διαχείρισης έργων, ανάλυσης / σχεδιασμού και ανάπτυξης ή παραμετροποίησης λογισμικού εφαρμογών • Να συμπεριλαμβάνει στην οργανωτική του δομή, οντότητες (όπως ενδεικτικά Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) με αρμοδιότητα τη Διαχείριση Έργων και την Ανάπτυξη Εφαρμογών Πληροφορικής ή ισοδύναμες αρμοδιότητες Ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:									
1.1	Αναλυτική παρουσίαση των κάτωθι χαρακτηριστικών του Υποψήφιου Αναδόχου: - επιχειρηματική δομή (νομική μορφή, οργανόγραμμα, εγκαταστάσεις και υποδομές που διαθέτει για την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών κλπ.), συνεργασίες με εξωτερικούς προμηθευτές, κανάλια εξυπηρέτησης κλπ. - τομείς δραστηριότητας (αντικείμενο, πελατολόγιο κλπ) και κλάδοι εξειδίκευσης - προϊόντα και υπηρεσίες με σαφή αναφορά στις οντότητες (π.χ. Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) οι οποίες καλύπτουν την ανωτέρω Ελάχιστη Προϋπόθεση Συμμετοχής.									
1.2	Περιγραφή των μέτρων ή/και τυχόν επαγγελματικών πιστοποιήσεων ποιότητας και διοικητικών μέτρων, που έχει λάβει ο Υποψήφιος Ανάδοχος για τη διασφάλιση της ποιότητας των παραπάνω, παρεχόμενων υπηρεσιών όσον αφορά στη: διαχείριση έργων, ανάλυση-σχεδιασμό και ανάπτυξη λογισμικού ή παραμετροποίηση λογισμικού εφαρμογών, παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης, εξάπλωσης και επί τω έργω υποστήριξης.									
1.3	Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό ανάθεση Έργου, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα καθώς και τις σχετικές δηλώσεις συνεργασίας. <table><tr><th>Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο Υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο</th><th>Επωνυμία Υπεργολάβου</th><th>Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο Υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας						
Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο Υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας								
2	Να διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα και τεχνογνωσία στο πλαίσιο Έργων αντίστοιχου μεγέθους, περιεχομένου και απαιτήσεων με το υπό ανάθεση Έργο. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει: ➤ να έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τα τελευταία τρία (3) έτη (2010, 2011 και 2012), δύο (2) ή περισσότερα έργα, συνολικής συμβατικής αξίας τουλάχιστον €500.000,00 πλέον ΦΠΑ, τα οποία εμπίπτουν στις ακόλουθες θεματικές περιοχές (αθροιστικά πρέπει να καλύπτονται όλες) - ο παραγωγής εκπαιδευτικού υλικού (για e-learning συστήματα) σε τομείς πληροφορικής - ο δράσεις επικοινωνίας ή/και δημοσιότητας ή/και προώθησης προϊόντων. - ο Δράσεις υποστήριξης ή οργάνωσης help-desk (ή service desk) - ο Ανάπτυξη web εφαρμογών									

	Σημείωση: σε έργα που ο Υποψήφιος ήταν μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας, προσμετράται μόνον η συμβατική αξία που αντιστοιχεί στο ποσοστό συμμετοχής του. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:																
2.1	Πίνακα των κυριότερων ολοκληρωμένων έργων που εκτέλεσε ή στα οποία συμμετείχε ο Υποψήφιος Ανάδοχος κατά τα τελευταία τρία (3) έτη (2010-2012) συν το τρέχον και είναι αντίστοιχα με το υπό ανάθεση Έργο. Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή. Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη, είτε του Υποψηφίου Αναδόχου, και όχι η σχετική Σύμβαση Έργου. Ο Πίνακας έργων πρέπει να συνταχθεί σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα: <table><tr><th>Α/Α</th><th>ΠΕΛΑΤΗΣ</th><th>ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</th><th>ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΡΓΟΥ (από – έως)</th><th>ΠΡΟΫΠΟ-ΛΟΓΙΣΜΟΣ</th><th>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ</th><th>ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)</th><th>ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> όπου - «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»: βεβαίωση καλής εκτέλεσης ή ανάλογο πιστοποιητικό Δημόσιας Αρχής, πρωτόκολλο παραλαβής Δημόσιας Αρχής, δήλωση πελάτη-ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από τον Νόμιμο Εκπρόσωπο ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, σχετικός σύνδεσμος στο αντίστοιχο επίσημο ηλεκτρονικό κατάστημα, δήλωση Υποψηφίου Αναδόχου. Από τα παραπάνω έργα, αυτά που τεκμηριώνουν τις απαιτήσεις του εδαφίου «2» και έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς από τον Υποψήφιο Ανάδοχο, θα πρέπει να παρουσιαστούν αναλυτικά (σε έκταση όχι μεγαλύτερη των τεσσάρων (4) σελίδων έκαστο).	Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΡΓΟΥ (από – έως)	ΠΡΟΫΠΟ-ΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)								
Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΡΓΟΥ (από – έως)	ΠΡΟΫΠΟ-ΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)										
3	Να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου. Συγκεκριμένα απαιτείται: - να διατεθούν ένας Υπεύθυνος Έργου με 5-ετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία σε Διοίκηση-Διαχείριση Έργων και ένας Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου με 4-ετή τουλάχιστον αντίστοιχη επαγγελματική εμπειρία, οι οποίοι να διαθέτουν πτυχίο πανεπιστημιακής εκπαίδευσης - να διατεθούν στην Ομάδα Έργου ως εξειδικευμένοι εμπειρογνώμονες (senior experts, βλ. §Α.6.2.2) στελέχη τα οποία να διαθέτουν ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης και με τις κάτωθι ειδικότητες: ✓ Ένας (1) κατ' ελάχιστον έμπειρος επιστήμονας, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής, που να διαθέτει 5-ετή τουλάχιστον σχετική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της ανάπτυξης web-εφαρμογών και 2-ετή κατ' ελάχιστον στη χρήση της πλατφόρμας kayako (η τελευταία δύναται να αποτελεί μέρος). Ελάχιστος προσφερόμενος ανθρωποχρόνος 6 α/μ ✓ Ένας (1) κατ' ελάχιστον έμπειρος επιστήμονας, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής, που να διαθέτει 5-ετή τουλάχιστον σχετική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της δημιουργίας – παραμετροποίησης διαδικτυακών τόπων (portals) και 2-ετή κατ' ελάχιστον στη χρήση της πλατφόρμας drupal (η τελευταία δύναται να αποτελεί μέρος). Ελάχιστος προσφερόμενος ανθρωποχρόνος 6 α/μ ✓ Ένας (1) κατ' ελάχιστον έμπειρος επιστήμονας, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής, που να διαθέτει 5-ετή τουλάχιστον σχετική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της																

	παραμετροποίησης e-learning πλατφορμών και <u>2-ετή</u> κατ' ελάχιστον στη χρήση της πλατφόρμας moodle (η τελευταία δύναται να αποτελεί μέρος). Ελάχιστος προσφερόμενος ανθρωποχρόνος 6 α/μ ✓ Δύο (2) κατ' ελάχιστον έμπειροι επιστήμονες, που να διαθέτουν 5-ετή τουλάχιστον σχετική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της δημιουργίας ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού (θεματικής ενότητας πληροφορικής) για αξιοποίηση από e-learning πλατφόρμες. Ελάχιστος προσφερόμενος ανθρωποχρόνος έκαστου 10 α/μ ✓ Ένας (1) κατ' ελάχιστον έμπειρος επιστήμονας, που να διαθέτει 5-ετή τουλάχιστον σχετική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της επικοινωνίας ή/και δημοσιότητας ή/και προώθησης προϊόντων. Ελάχιστος προσφερόμενος ανθρωποχρόνος 8 α/μ 3. Να διατεθούν στην Ομάδα Έργου ως βασικά μέλη (βλ. και §Α.6.2.3): ✓ Δύο (2) κατ' ελάχιστον έμπειρα στελέχη, που να διαθέτουν 2-ετή τουλάχιστον σχετική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της λειτουργίας ή υποστήριξης help-desk, τεκμηριωμένη γνώση Η/Υ (π.χ. σχετικό πτυχίο, πιστοποίηση ECDL κλπ) με ελάχιστο προσφερόμενο ανθρωποχρόνο <u>έκαστου</u> ≥ 15 α/μήνες, για την υποστήριξη υλοποίησης της Δράσης Δ1 ✓ λοιπά στελέχη ως απλά μέλη της Ομάδας Έργου σε ειδικότητες, προσόντα και εμπειρία κατά την κρίση του υποψήφιου αναδόχου Ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:																																		
3.1	Πίνακα των υπαλλήλων του Υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα: <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th><th>Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)</th><th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th><th>Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα</th><th>Ανθρωπομήνες</th><th>Ποσοστό(%) συμμετοχής*</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="4">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.1)</td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό(%) συμμετοχής*																			ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.1)					
A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό(%) συμμετοχής*																														
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.1)																																			
3.2	Πίνακα των στελεχών των Υπεργολάβων του Υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα: <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th><th>Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)</th><th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th><th>Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα</th><th>Ανθρωπομήνες</th><th>Ποσοστό(%) συμμετοχής*</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="4">ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.2)</td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό(%) συμμετοχής*																			ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.2)					
A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό(%) συμμετοχής*																														
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.2)																																			
3.3	Πίνακα των εξωτερικών συνεργατών του Υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα: <table border="1"> <thead> <tr> <th>A/A</th><th>Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)</th><th>Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου</th><th>Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα</th><th>Ανθρωπομήνες</th><th>Ποσοστό(%) συμμετοχής*</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό(%) συμμετοχής*																								
A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας)	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου/ Ειδικότητα	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό(%) συμμετοχής*																														

	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (3.3)					
	*ως Ποσοστό Συμμετοχής του Μέλους ορίζεται το ηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών (άθροισμα των μερικών συνόλων 3.1, 3.2, 3.3) Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, συμπληρωματικά με τον ανωτέρω Πίνακα, θα πρέπει να καταθέσει δηλώσεις συνεργασίας των εξωτερικών συνεργατών.					
3.4	Αναλυτικά Βιογραφικά Σημειώματα όλων των μελών της Ομάδας Έργου (<u>Υπεύθυνου Έργου, Αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου, Εξειδικευμένων Εμπειρογνομόνων και των απλών μελών της Ομάδας Έργου</u>), βάσει του υποδείγματος στο C.2, από τα οποία να αποδεικνύονται ευθέως και χωρίς άλλη αναγκαία πληροφορία ή διευκρίνιση, η εξειδίκευση, τα επαγγελματικά προσόντα και η εμπειρία καθενός σχετικά με τις απαιτήσεις που αναλαμβάνει όπως προκύπτει από τον ρόλο που έχει περιγραφεί να συμμετέχει στην Ομάδα Έργου.					
4	Να έχει μέσο κύκλο εργασιών των <u>τεσσάρων (4) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων</u> (2009, 2010, 2011 και 2012) μεγαλύτερο από το 150 % του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο συνολικός κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιούνται, θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος από το 150 % του προϋπολογισμού του Έργου μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α..					
4.1	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος, υποβάλλει Ισολογισμούς των τελευταίων τριών (3) κλεισμένων διαχειριστικών χρήσεων, σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών ή Ένορκη Βεβαίωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών.					

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

1.	Η ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ δύναται να ζητήσει από τον Υποψήφιο Ανάδοχο διευκρινίσεις επί των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης, ο οποίος υποχρεούται να τα υποβάλει επί ποινή αποκλεισμού εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την λήψη του σχετικού αιτήματος.
2.	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος μπορεί να υποβάλει εκτός των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης και κάθε άλλο στοιχείο που θεωρεί ότι τεκμηριώνει την ικανότητα για συμμετοχή του στο διαγωνισμό στην ανάλογη κατηγορία δικαιολογητικών μόνο κατά την υποβολή της πρότασης και όχι εκ των υστέρων.
3.	Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος αποτελεί Ένωση / Κοινοπραξία: - τα απαιτούμενα στην παρούσα παράγραφο στοιχεία τεκμηρίωσης πρέπει να υποβάλλονται ανάλογα με τη φύση τους χωριστά για κάθε Μέλος της Ένωσης / Κοινοπραξίας ή συγκεντρωτικά για την Ένωση / Κοινοπραξία - οι ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής δύναται να καλύπτονται αθροιστικά από τα Μέλη της.
4.	Αν ο Υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, καταθέτει τα στοιχεία τεκμηρίωσης της χρηματοοικονομικής του ικανότητας για το χρονικό διάστημα της λειτουργίας του.
5.	Επιτρέπεται η κάλυψη των προϋποθέσεων συμμετοχής 1 και 2 ανωτέρω, από τρίτους, σύμφωνα με τα άρθρα 45 παρ. 2 και 46 (παράγραφος 3) του ΠΔ 60/2007. Στην περίπτωση αυτή απαιτείται η προσκόμιση – εντός του φακέλου δικαιολογητικών

	συμμετοχής – της σχετικής έγγραφης δέσμευσης του τρίτου, ότι για την εκτέλεση της σύμβασης, θα θέσει στη διάθεση του Υποψηφίου τους αναγκαίους πόρους.
6.	Επιτρέπεται η κάλυψη της προϋπόθεσης συμμετοχής 4 ανωτέρω, από τρίτους, σύμφωνα με το άρθρο 45 (παράγραφος 2) του ΠΔ 60/2007. Στην περίπτωση αυτή απαιτείται η προσκόμιση – εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής – της σχετικής έγγραφης δέσμευσης του/ων τρίτου/ων, ότι για την εκτέλεση της σύμβασης, θα θέσει στη διάθεση του Υποψηφίου Αναδόχου τους αναγκαίους πόρους.
7.	Στοιχεία τεκμηρίωσης που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

B.2.6 Εγγύηση Συμμετοχής

Η Προσφορά του Υποψηφίου Αναδόχου πρέπει υποχρεωτικά και με ποινή αποκλεισμού να συνοδεύεται από Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής της οποίας το ποσό θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό **5 %** του προϋπολογισμού του Έργου (συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ).

Συγκεκριμένα το ύψος της **Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής** είναι **είκοσι επτά χιλιάδες επτακόσια τριάντα** Ευρώ, **€27.730,00** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

- Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής εκδίδονται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο νομικό πρόσωπο που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ και του ΕΟΧ, και έχουν σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών-μελών αυτό το δικαίωμα. Οι εγγυήσεις μπορούν επίσης να προέρχονται και από τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα σε χώρα-μέρος διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας με την ΕΕ ή χώρα που έχει υπογράψει και κυρώσει τη συμφωνία για τις Δημόσιες Συμβάσεις και έχει το σχετικό δικαίωμα έκδοσης εγγυήσεων.
- Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής που εκδίδονται σε οποιοδήποτε κράτος από τα παραπάνω εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.
- Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής θα πρέπει να είναι συμπληρωμένες σύμφωνα με το υπόδειγμα **C.1.1**.
- Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος, στον οποίο θα κατακυρωθεί το Έργο, **αρνηθεί** να υπογράψει εμπροθέσμως τη Σύμβαση ή να καταθέσει προ της υπογραφής της Σύμβασης Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο **B.4.1.6**, ή να εκπληρώσει εμπρόθεσμα οποιαδήποτε άλλη υποχρέωσή του, που απορρέει από τη συμμετοχή του στο Διαγωνισμό, κηρύσσεται έκπτωτος, οπότε η Εγγύηση Συμμετοχής καταπίπτει αυτοδικαίως υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής μετά την έκδοση σχετικής απόφασης της Αναθέτουσας Αρχής.
- Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής πρέπει να έχει χρονική ισχύ ένα (1) τουλάχιστον μήνα μετά τον χρόνο λήξης ισχύος της Προσφοράς και επιστρέφεται στον Ανάδοχο του Διαγωνισμού με την κατάθεση από αυτόν της Εγγυήσης Καλής Εκτέλεσης, στους δε λοιπούς Υποψηφίους Αναδόχους μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την ημερομηνία της απόφασης περί αποκλεισμού, με την προϋπόθεση ότι δεν έχουν ασκηθεί ένδικα/ ενδικοφανή μέσα από τον Υποψήφιο Ανάδοχο που αποκλείστηκε.
- Στην περίπτωση Ένωσης/ Κοινοπραξίας η Εγγύηση Συμμετοχής περιλαμβάνει και όρο ότι αυτή καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των Μελών της Ένωσης/ Κοινοπραξίας.

B.3 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

B.3.1 Τρόπος Υποβολής Προσφορών

Με την υποβολή της Προσφοράς θεωρείται ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας Προκήρυξης. Επίσης, σε περίπτωση νομικών προσώπων, θεωρείται ότι η υποβολή της Προσφοράς και η συμμετοχή στο διαγωνισμό έχουν εγκριθεί από το αρμόδιο όργανο του συμμετέχοντος νομικού προσώπου. Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν την Προσφορά τους είτε καταθέτοντάς την αυτοπροσώπως ή με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό τους, είτε αποστέλλοντάς την ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή ιδιωτικό ταχυδρομείο (courier) στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635 Αθήνα, 6^{ος} όροφος.

Κατά την υποβολή τους οι Προσφορές συνοδεύονται και από έγγραφο υποβολής για πρωτοκόλλησή τους. Προσφορές που πρωτοκολλούνται μετά την ορισμένη κατά το άρθρο **B.1.5** της παρούσας Προκήρυξης ημερομηνία και ώρα δεν λαμβάνονται υπόψη. Η ημερομηνία αυτή αποδεικνύεται μόνο από το πρωτόκολλο εισερχομένων της Αναθέτουσας αρχής όπου γίνεται και χρονοσήμανση.

Στην περίπτωση της ταχυδρομικής αποστολής, οι προσφορές παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση ότι θα περιέχονται στην Αναθέτουσα Αρχή μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής τους.

Δε θα ληφθούν υπόψη προσφορές που είτε υποβλήθηκαν μετά από την καθορισμένη ημερομηνία και ώρα είτε ταχυδρομήθηκαν έγκαιρα, αλλά δεν έφθασαν στην Αναθέτουσα Αρχή εμπρόθεσμα.

Η Αναθέτουσα Αρχή ουδεμία ευθύνη φέρει για τη μη εμπρόθεσμη παραλαβή της Προσφοράς ή για το περιεχόμενο των φακέλων που τη συνοδεύουν.

B.3.2 Περιεχόμενο Προσφορών

Οι Προσφορές συντάσσονται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Προκήρυξης. Οι Προσφορές κατατίθενται μέσα σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο που πρέπει να περιλαμβάνει όλα όσα καθορίζονται στην παρούσα Προκήρυξη.

Ο ενιαίος σφραγισμένος φάκελος περιέχει τρεις (3) επί μέρους, ανεξάρτητους, σφραγισμένους φακέλους, δηλαδή :

A. «Φάκελο Δικαιολογητικών Συμμετοχής» , ο οποίος περιέχει τα νομιμοποιητικά στοιχεία και άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά, τα οποία προσδιορίζονται στην παρ. B.3.2.1 . Τα δικαιολογητικά θα πρέπει να είναι ταξινομημένα μέσα στον Φάκελο με τη σειρά που ζητούνται.
B. «Φάκελο Τεχνικής Προσφοράς» , ο οποίος περιέχει τα στοιχεία της Τεχνικής Προσφοράς του Υποψηφίου Αναδόχου, τα οποία προσδιορίζονται στην παρ. B.3.2.2 .
Γ. «Φάκελο Οικονομικής Προσφοράς» , ο οποίος περιέχει τα στοιχεία της Οικονομικής Προσφοράς του Υποψηφίου Αναδόχου, τα οποία προσδιορίζονται στην παρ. B.3.2.3

ΠΡΟΣΟΧΗ: Τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης δεν υποβάλλονται κατά τη φάση υποβολής των Προσφορών των Υποψηφίων Αναδόχων.

Οι ανωτέρω Φάκελοι θα υποβληθούν ως εξής :

Δικαιολογητικά συμμετοχής: - ένα (1) πρωτότυπο - ένα (1) αντίγραφο που θα περιλαμβάνονται στο σφραγισμένο φάκελο Δικαιολογητικά Συμμετοχής.
Τεχνική Προσφορά:

- ένα (1) πρωτότυπο
 - ένα (1) αντίγραφο
 - ένα (1) πλήρες ηλεκτρονικό αρχείο σε μη επανεγγράψιμο μέσο (CD/DVD), εκτός των τεχνικών φυλλαδίων,
- που θα περιλαμβάνονται στο σφραγισμένο φάκελο Τεχνικής Προσφοράς.

Σημείωση 1: Σε περίπτωση που το σύνολο ή μέρος των τεχνικών φυλλαδίων είναι δυνατό να συμπεριληφθούν σε CD/DVD, τότε δεν είναι αναγκαίο να υποβληθούν έντυπα στο **αντίγραφο** της Τεχνικής Προσφοράς.

Σημείωση 2: Είναι ιδιαίτερα επιθυμητό ο σφραγισμένος φάκελος Τεχνικής Προσφοράς να έχει μέγιστες διαστάσεις πλάτους 60 εκατοστών και μήκους 80 εκατοστών.

Οικονομική Προσφορά:

- ένα (1) πρωτότυπο
 - ένα (1) αντίγραφο
 - ένα (1) πλήρες ηλεκτρονικό αρχείο σε μη επανεγγράψιμο μέσο (CD/DVD)
- που θα περιλαμβάνονται στο σφραγισμένο φάκελο Οικονομικής Προσφοράς.

Ο ενιαίος σφραγισμένος φάκελος πρέπει να φέρει την ένδειξη:

«ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ» ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΟΙΚΤΟ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΜΕ ΤΙΤΛΟ «Υπηρεσίες υποστήριξης κοινοτήτων χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ» ΚΩΔΙΚΟΣ: SaaS0401 ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης / Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών Αριθμός Πρωτοκόλλου Προκήρυξης: XXX / XX.XX.2013 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ : XX.XX.2013 (ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού)

Όλοι οι επιμέρους φάκελοι αναγράφουν την επωνυμία και διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, φαξ και τυχόν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Υποψήφιου Ανάδοχου, τον τίτλο του Διαγωνισμού και τον τίτλο του φακέλου.

Σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας πρέπει να αναγράφονται η πλήρης επωνυμία και διεύθυνση, καθώς και αριθμός τηλεφώνου, φαξ και τυχόν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όλων των μελών της.

Απαγορεύεται η χρήση αυτοκόλλητων φακέλων που είναι δυνατόν να αποσφραγιστούν και να επανασφραγιστούν χωρίς να αφήσουν ίχνη.

Οι προσφορές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα, με εξαίρεση τα συνημμένα στην Τεχνική Προσφορά έντυπα, σχέδια και λοιπά τεχνικά στοιχεία που μπορούν να είναι στην αγγλική γλώσσα.

Σε ένα από τα αντίτυπα που ορίζεται ως πρωτότυπο και σε κάθε σελίδα του, πρέπει να αναγράφεται ευκρινώς η λέξη "ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ" και να μονογράφεται από τον Υποψήφιο Ανάδοχο.

Το περιεχόμενο του πρωτοτύπου είναι επικρατέστερο από τα άλλα αντίτυπα και τα ηλεκτρονικά αντίγραφα, σε περίπτωση ασυμφωνίας αυτών με το πρωτότυπο.

Για την εύκολη σύγκριση των προσφορών πρέπει να τηρηθεί στη σύνταξή τους, η τάξη και η σειρά των όρων της Προκήρυξης.

Οι απαντήσεις σε όλες τις απαιτήσεις της Προκήρυξης πρέπει να είναι σαφείς. Δεν επιτρέπονται ασαφείς απαντήσεις της μορφής “ελήφθη υπόψη”, “συμφωνούμε και αποδεχόμεθα”, κλπ.

Οι προσφορές πρέπει να είναι δακτυλογραφημένες και δεν πρέπει να φέρουν ξυσίματα, σβησίματα, διαγραφές, προσθήκες κλπ. Εάν υπάρχει στην Προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση, πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και μονογραμμένη από τον Υποψήφιο Ανάδοχο. Όλες οι διορθώσεις θα πρέπει να αναφέρονται ανακεφαλαιωτικά στην αρχή της Προσφοράς. Η ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ προσυπογράφει το ανακεφαλαιωτικό φύλλο με τις τυχόν, διορθώσεις και τις αναφέρει στο συντασσόμενο πρακτικό, ώστε να αποδεικνύεται αδιαφιλονίκητα ότι προϋπήρχαν της ημερομηνίας αποσφράγισης.

Σε περίπτωση που στο περιεχόμενο της Προσφοράς χρησιμοποιούνται συντομογραφίες (abbreviations), για τη δήλωση τεχνικών ή άλλων εννοιών, είναι υποχρεωτικό για τον Υποψήφιο Ανάδοχο να αναφέρει σε συνοδευτικό πίνακα την επεξήγησή τους.

Με την υποβολή της Προσφοράς θεωρείται βέβαιο, ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι απολύτως ενήμερος από κάθε πλευρά των τοπικών συνθηκών εκτέλεσης του Έργου, των πηγών προέλευσης των πάσης φύσης υλικών, ειδών εξοπλισμού κλπ. και ότι έχει μελετήσει όλα τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο φάκελο Διαγωνισμού.

Αντιπροσφορά ή τροποποίηση της Προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής εξομοιώνεται με αντιπροσφορά είναι απαράδεκτη και δεν λαμβάνεται υπόψη.

Μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών δεν γίνεται αποδεκτή αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της Προκήρυξης ή της Προσφοράς. Διευκρινίσεις δίνονται μόνο όταν ζητούνται από την ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ και λαμβάνονται υπόψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν. Στην περίπτωση αυτή η παροχή διευκρινίσεων είναι υποχρεωτική για τον Υποψήφιο Ανάδοχο και δεν θεωρείται αντιπροσφορά.

Οι διευκρινίσεις των Υποψηφίων Αναδόχων πρέπει να δίνονται γραπτά, εφόσον ζητηθούν, σε χρόνο που θα ορίζει η ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ.

B.3.2.1 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»

Ο φάκελος «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ» που θα υποβάλει κάθε Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να περιέχει τα νομιμοποιητικά στοιχεία και άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά του Υποψηφίου Αναδόχου ως προς τις τυπικές, χρηματοοικονομικές και τεχνικές απαιτήσεις συμμετοχής στον Διαγωνισμό και τα οποία προσδιορίζονται στις παραγράφους:

- B.2.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής
- B.2.5 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής,
- B.2.6 Εγγύηση Συμμετοχής,

B.3.2.2 Περιεχόμενα Φακέλου «Τεχνική Προσφορά»

Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να περιέχει τα παρακάτω:

A/A	τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με παραγράφους:
1	Κατανόηση του Έργου - Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης	Βλ. πίνακα §B.4.1.4
2	Προσφερόμενες υπηρεσίες -Δράσεις	Βλ. πίνακα §B.4.1.4
3	Ειδικές απαιτήσεις	Βλ. πίνακα §B.4.1.4
4	Οργάνωση και διοίκηση Έργου	Βλ. πίνακα §B.4.1.4
5	Πίνακες Συμμόρφωσης	Σύμφωνα με C.3

A/A	τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με παραγράφους:
6	Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς τιμές ➤ <u>Η εμφάνιση τιμής/ τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς.</u>	Σύμφωνα με C.4

Επίσης ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» πρέπει να περιέχει:

- οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την Προσφορά του Υποψήφιου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα Προκήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης.

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται. Σε περίπτωση που δεν έχει συμπληρωθεί η στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ», για έστω και έναν από τους όρους στον Πίνακα Συμμόρφωσης, τότε θεωρείται ότι δεν υπάρχει απάντηση στο σχετικό όρο.

Η ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους Υποψηφίους Αναδόχους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

B.3.2.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά»

Ο φάκελος «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» τον οποίο θα υποβάλει ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να περιέχει, συμπληρωμένους τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς (βλ. C.3).

B.3.2.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης»

Ο φάκελος «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ», που θα υποβάλει ο Υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός, πρέπει να περιέχει τα απαραίτητα δικαιολογητικά του Υποψήφιου Αναδόχου τα οποία προσδιορίζονται στην παράγραφο B.2.3 Δικαιολογητικά Κατακύρωσης.

B.3.2.5 Ισχύς Προσφορών

Οι Προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους Υποψηφίους Αναδόχους για **δώδεκα (12)** μήνες από την επόμενη μέρα της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η ισχύς της Προσφοράς παρατείνεται, εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή πριν από τη λήξη της, για διάστημα ακόμη **δώδεκα (12)** μηνών.

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης του Διαγωνισμού στον Ανάδοχο μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της Προσφοράς, τον δεσμεύει όμως μόνο εφόσον αυτός το αποδεχτεί.

Σε περίπτωση που η εν ισχύ Προσφορά ή μέρος της αποσυρθεί, ο Υποψήφιος Ανάδοχος υπόκειται σε κυρώσεις και ειδικότερα:

- απώλεια κάθε δικαιώματος για κατακύρωση
- κατάπτωση της Εγγύησης Συμμετοχής χωρίς άλλη διατύπωση ή δικαστική ενέργεια.

B.3.3 Εναλλακτικές Προσφορές

Εναλλακτικές Προσφορές δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Εάν υποβληθούν τυχόν εναλλακτικές Προσφορές, δεν θα ληφθούν υπόψη. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, ο οποίος θα υποβάλει τέτοιας φύσης προτάσεις, δε δικαιούται σε καμία περίπτωση να διαμαρτυρηθεί ή να επικαλεστεί λόγους προσφυγής κατά της απόρριψης των προτάσεων αυτών.

Η προσφορά προαιρετικών προϊόντων ή υπηρεσιών τα οποία δεν είναι απαραίτητα για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της Προκήρυξης δεν αποκλείεται, θα διαχωρίζεται όμως σαφώς, τόσο στην Τεχνική όσο και στην Οικονομική Προσφορά και θα διευκρινίζεται ότι πρόκειται περί προσφοράς προαιρετικών προϊόντων ή υπηρεσιών.

B.3.4 Τιμές Προσφορών – Νόμισμα

Οι τιμές των Προσφορών που αφορούν σε οποιοδήποτε προσφερόμενο είδος θα εκφράζονται σε ευρώ. Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός από τον ΦΠΑ.

Σε ιδιαίτερη στήλη των ως άνω τιμών, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα καθορίζει το ποσό με το οποίο θα επιβαρύνει αθροιστικά τις τιμές αυτές με τον ΦΠΑ. Σε περίπτωση που αναφέρεται εσφαλμένος ΦΠΑ αυτός θα διορθώνεται από την ΑΡΜΟΔΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ.

Σε περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος κάνει έκπτωση, οι τιμές που θα αναφέρονται στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς για κάθε προσφερόμενο είδος θα είναι οι τελικές τιμές μετά την έκπτωση. Επίσης δεν επιτρέπονται στην Οικονομική Προσφορά συνολικές εκπτώσεις σε επί επιμέρους αθροίσματα ή επί του συνολικού τιμήματος της Προσφοράς.

Από την Οικονομική Προσφορά πρέπει να προκύπτει σαφώς η τιμή μονάδας για κάθε προσφερόμενο είδος, για να μπορεί να προσδιορίζεται το ακριβές κόστος, σε περίπτωση αυξομείωσης φυσικού αντικειμένου. Προσφερόμενο είδος το οποίο αναφέρεται στην Οικονομική Προσφορά χωρίς τιμή, θεωρείται ότι προσφέρεται με μηδενική αξία.

Η τιμή χωρίς ΦΠΑ θα λαμβάνεται για τη σύγκριση των προσφορών.

Σε περίπτωση λογιστικής ασυμφωνίας μεταξύ της τιμής μονάδας και της συνολικής τιμής, υπερισχύει η τιμή μονάδας.

Προσφορά που δε δίδει τιμή σε ευρώ ή δίδει τιμή σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Για την ανάλυση των τιμών της Προσφοράς τους οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι είναι υποχρεωμένοι να συμπληρώσουν τους ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (βλ. §C.3).

Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας της Προσφοράς, οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι δε δικαιούνται, κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους για την παράταση αυτή, να υποβάλουν νέους πίνακες τιμών ή να τους τροποποιήσουν.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερομένων τιμών, οι δε Υποψήφιοι Ανάδοχοι υποχρεούνται να τα παρέχουν.

B.4 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

B.4.1 Διαδικασία Διενέργειας Διαγωνισμού, Αξιολόγησης Προσφορών και Κατακύρωσης του Διαγωνισμού

Παρακάτω περιγράφεται η διαδικασία διενέργειας του Διαγωνισμού και αποσφράγισης των προσφορών, η διαδικασία αξιολόγησης Προσφορών και η διαδικασία κατακύρωσης του Διαγωνισμού.

B.4.1.1 Διαδικασία διενέργειας Διαγωνισμού - Αποσφράγιση προσφορών

Η αποσφράγιση των προσφορών θα γίνει από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού στις ΧΧ.ΧΧ.2013, ημέρα ΧΧΧ, **(ημέρα διεξαγωγής του διαγωνισμού)** και ώρα 15.00 στα γραφεία του ΕΚΤ στην Αθήνα, Βασ. Κωνσταντίνου 48, 11635, 6ος όροφος, παρουσία των Υποψηφίων που υπέβαλαν προσφορά ή εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων τους. Μετά την κατάθεση και την αποσφράγιση της προσφοράς καμία διευκρίνιση, τροποποίηση ή αίρεση όρου της Προκήρυξης ή της προσφοράς δε γίνεται δεκτή.

Η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού, αρμόδια για την παραλαβή, αποσφράγιση και αξιολόγηση των προσφορών, προβαίνει στην έναρξη της δημόσιας διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών, στην ημερομηνία και ώρα διεξαγωγής του διαγωνισμού, όπως ορίζεται στην παρούσα, και στην οποία νομιμοποιούνται να συμμετέχουν οι νόμιμοι εκπρόσωποι των υποψηφίων ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί τους.

Η αποσφράγιση γίνεται με την εξής διαδικασία:

1. Ανοίγονται, σε δημόσια συνεδρίαση, οι ενιαίοι φάκελοι και αποσφραγίζονται οι Φάκελοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, μονογράφονται και σφραγίζονται από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού όλα τα πρωτότυπα στοιχεία των Φακέλων Δικαιολογητικών Συμμετοχής κατά φύλλο, ή γίνεται διάτρηση αυτών με την ειδική διατρητική μηχανή της Αναθέτουσας Αρχής, εφόσον διατίθεται.
2. Οι Φάκελοι Τεχνικών και Οικονομικών Προσφορών δεν αποσφραγίζονται αλλά μονογράφονται, και φυλάσσονται. Ειδικότερα οι Φάκελοι Οικονομικών Προσφορών τοποθετούνται σε νέο ενιαίο φάκελο ο οποίος επίσης σφραγίζεται, υπογράφεται από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού και φυλάσσεται.
3. Η αρμόδια Επιτροπή ελέγχει τα δικαιολογητικά Συμμετοχής και τις ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής και συντάσσει αντίστοιχο πρακτικό, με το οποίο εισηγείται στο Δ.Σ. του ΕΚΤ/ΕΙΕ ή στους εξουσιοδοτημένους από το ΔΣ εκπροσώπους την έγκριση του. Το αρμόδιο όργανο του ΕΚΤ αποφαινεται σχετικά και μεριμνά για την γνωστοποίηση στους διαγωνιζομένους της απόφασής του, καθώς και του τόπου, της ημερομηνίας και ώρας της αποσφράγισης των Τεχνικών Προσφορών, για τους διαγωνιζομένους που η συμμετοχή τους έχει γίνει αποδεκτή.
4. Μετά την παραπάνω διαδικασία, οι φάκελοι των Τεχνικών Προσφορών επαναφέρονται – για όσες προσφορές έγιναν αποδεκτές – στην αρμόδια Επιτροπή για τον έλεγχο τους και την αξιολόγησή τους. Οι Φάκελοι Τεχνικών Προσφορών για όσες Προσφορές δεν κρίθηκαν κατά την αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής αποδεκτές, δεν αποσφραγίζονται. Η αρμόδια Επιτροπή αξιολογεί τις τεχνικές προσφορές, σε κλειστή συνεδρίαση, και στη συνέχεια εισηγείται στο Δ.Σ. του ΕΚΤ/ΕΙΕ ή στους εξουσιοδοτημένους από το ΔΣ εκπροσώπους για την έγκριση του Πρακτικού και με μέριμνά του γνωστοποιείται στους διαγωνιζομένους η απόφασή του, καθώς και ο τόπος, ώρα και ημερομηνία της αποσφράγισης των οικονομικών προσφορών για τους διαγωνιζομένους των οποίων η τεχνική προσφορά έχει γίνει αποδεκτή.
5. Μετά την παραπάνω διαδικασία, οι σφραγισμένοι φάκελοι της οικονομικής Προσφοράς επαναφέρονται – για όσες προσφορές έγιναν αποδεκτές – στην αρμόδια Επιτροπή για την αποσφράγισή τους, σε δημόσια συνεδρίαση. Όσες δεν κρίθηκαν τεχνικά αποδεκτές δεν αποσφραγίζονται. Κατά την αποσφράγιση του φακέλου της οικονομικής προσφοράς, μονογράφονται και σφραγίζονται από την ανωτέρω Επιτροπή όλα τα πρωτότυπα στοιχεία του κατά φύλλο.
6. Μετά το πέρας και της οικονομικής αξιολόγησης, η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει, σε κλειστή συνεδρίαση, τον τελικό Πίνακα Κατάταξης των διαγωνιζομένων κατά φθίνουσα σειρά

αξιολόγησης, από τον οποίο και προκύπτει ο προτεινόμενος από την Επιτροπή Ανάδοχος του διαγωνισμού. Η Επιτροπή διαβιβάζει το Πρακτικό της στο Δ.Σ. του ΕΚΤ/ΕΙΕ ή στους εξουσιοδοτημένους από το ΔΣ εκπροσώπους για την έγκριση του Πρακτικού και με μέριμνά του γνωστοποιείται στους διαγωνιζομένους το αποτέλεσμα του διαγωνισμού. Προς τον υποψήφιο ανάδοχο γίνεται έγγραφη ανακοίνωση της κατακύρωσης του διαγωνισμού από το Δ.Σ. του ΕΙΕ.

7. Μετά την αξιολόγηση των προσφορών και την ανάδειξη του υποψηφίου στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση, η ανωτέρω Επιτροπή προβαίνει επίσης στην αποσφράγιση του φακέλου των δικαιολογητικών κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην § Β.4.1.6 της παρούσας, την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται από τη σχετική πρόσκληση. Στην αποσφράγιση αυτή νομιμοποιούνται να συμμετέχουν οι νόμιμοι εκπρόσωποι των υποψηφίων που υπέβαλαν αποδεκτή τεχνικά και οικονομικά προσφορά ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποί τους και να λαμβάνουν γνώση των δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.
8. Προσφορές που παρουσιάζουν κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της προκήρυξης, απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Ουσιώδεις αποκλίσεις νοούνται όσες επηρεάζουν την έκταση του έργου ή την ποιότητα της εκτέλεσής του, όσες περιορίζουν τα δικαιώματα της αναθέτουσας αρχής ή τις υποχρεώσεις του προσφέροντος ή/και όσες παραβιάζουν τον κανόνα της ίσης μεταχείρισης των προσφερόντων. Αντίθετα, δεν απορρίπτονται προσφορές εάν οι παρουσιαζόμενες αποκλίσεις κρίνονται ως επουσιώδεις, οπότε και θεωρούνται τεχνικά αποδεκτές.
9. Αποκλίσεις από τους όρους της προκήρυξης ή από σημεία των τεχνικών προδιαγραφών που έχουν χαρακτηριστεί στην προκήρυξη ως απαράβατοι όροι είναι οπωσδήποτε ουσιώδεις και συνεπάγονται την απόρριψη των προσφορών.
10. Κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού οι παρευρισκόμενοι λαμβάνουν γνώση μόνο των συμμετεχόντων στο διαγωνισμό. Όσοι από τους Υποψήφιους Αναδόχους επιθυμούν, μπορούν να πληροφορηθούν το περιεχόμενο των άλλων Προσφορών (σε κάθε στάδιο της διαδικασίας αξιολόγησης) ύστερα από σχετική ειδοποίησή τους από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού. Η εξέταση των Προσφορών θα γίνει χωρίς απομάκρυνσή τους από το χώρο της Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς να επιτρέπεται η φωτοαντιγραφή ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο ψηφιοποίησης, αναπαραγωγής ή αναμετάδοσης.
11. Σε περίπτωση που με την Προσφορά υποβάλλονται στοιχεία και πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα, η γνωστοποίηση των οποίων στους συνδιαγωνιζόμενους θα έθιγε τα έννομα συμφέροντά τους, τότε ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να σημειώνει επ' αυτών την ένδειξη «**πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα**» και να ενημερώνει την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού. Όλες οι πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα θα πρέπει να αναφέρονται ανακεφαλαιωτικά στην αρχή της Προσφοράς. Σε αντίθετη περίπτωση θα δύναται να λαμβάνουν γνώση αυτών των πληροφοριών οι συνδιαγωνιζόμενοι. Η έννοια της πληροφορίας εμπιστευτικού χαρακτήρα αφορά μόνο στην προστασία του απορρήτου που καλύπτει τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα της επιχείρησης του ενδιαφερομένου.

Σημείωση:

Η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού ελέγχει τα μέσα (CDs/DVDs) που περιέχουν τα ηλεκτρονικά αρχεία των Τεχνικών και των Οικονομικών Προσφορών αναφορικά με:

- το κατά πόσον είναι αναγνώσιμα και μη επανεγγράψιμα
- οποιαδήποτε άλλη παράλειψη υποπέσει στην αντίληψή της.

Σε περίπτωση που παρουσιαστεί πρόβλημα σε κάποιο μέσο (CD/DVD) αυτό επιστρέφεται στον Υποψήφιο Ανάδοχο, ο οποίος αναλαμβάνει την υποχρέωση να προσκομίσει νέο, σύμφωνα με τις

προαναφερθείσες απαιτήσεις της Προκήρυξης, εντός **δύο (2) ημερών από την έγγραφη ενημέρωσή του**.

B.4.1.2 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

Η αξιολόγηση θα γίνει με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά. Για την επιλογή της πιο συμφέρουσας από οικονομική άποψη Προσφοράς η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού θα προβεί στα παρακάτω:

- Αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί κατά τον έλεγχο και την αξιολόγηση των δικαιολογητικών και ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής.
- Αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί σε προηγούμενο στάδιο της αξιολόγησης.
- Κατάταξη των προσφορών για την τελική επιλογή της συμφερότερης Προσφοράς με βάση τον ακόλουθο τύπο :

$$\Lambda_i = 75 * (B_i / B_{\max}) + 25 * (K_{\min} / K_i)$$

όπου:

- $B_{\max}$ η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά
 B_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i
 $K_{\min}$ το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή
 K_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς i
 Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται (αφού υπολογισθεί) στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το μεγαλύτερο Λ . Σε περίπτωση ισοβαθμίας, επικρατέστερη είναι η Προσφορά με την καλύτερη τεχνική αξιολόγηση (μεγαλύτερο B_i), ενώ σε περίπτωση πλήρους ισοβαθμίας (Λ_i , B_i) διενεργείται δημόσια κλήρωση παρουσία όλων των ενδιαφερομένων.

Σε κάθε στάδιο της αξιολόγησης των Προσφορών, η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικά στα οποία τεκμηριώνει την αποδοχή ή την απόρριψη των Προσφορών και τη βαθμολόγηση των Τεχνικών Προσφορών, τα οποία παραδίδει στο αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής σε δύο (2) αντίτυπα.

B.4.1.3 Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα "Κριτήρια Αξιολόγησης", όπως αυτά προσδιορίζονται στον πίνακα της παρ. B.4.1.4 .

Όλα τα επιμέρους κριτήρια βαθμολογούνται αυτόνομα 100 έως 120 βαθμούς.

Η βαθμολογία των επιμέρους κριτηρίων:

- είναι 100 όταν καλύπτονται ακριβώς **όλες** οι υποχρεωτικές [απαράβατοι όροι] απαιτήσεις,
- αυξάνεται έως 120 όταν καλύπτονται **εκτός** από τις υποχρεωτικές [απαράβατοι όροι] και λοιπές απαιτήσεις της Προκήρυξης, και υπερκαλύπτονται κάποιες από τις υποχρεωτικές ή/και λοιπές απαιτήσεις της Προκήρυξης.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου είναι το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου επί τη βαθμολογία του, το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία, και η συνολική βαθμολογία της κάθε Προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Β.4.1.4 Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης

Η αξιολόγηση των Προσφορών των Υποψηφίων Αναδόχων, για την επιλογή του καταλληλότερου, θα γίνει με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

A/ A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ - Κάλυψη τιθέμενων προδιαγραφών και απαιτήσεων	Συντ. βαρύτητας (%)	Σχετικές Παράγραφοι (βλ. και σχετικούς πίνακες συμμόρφωσης)
1	Κατανόηση του Έργου - Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης	15	
1.1	Κατανόηση απαιτήσεων, στόχου και έκτασης του αντικειμένου	5	A, A.2.2, A.1.3
1.2	Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου – Χρονοδιάγραμμα	10	A.4
2	Προσφερόμενες Υπηρεσίες-Δράσεις	60	
2.1	Υπηρεσίες Δράσης Δ1	15	A.2.1, A.3.2.1
2.2	Υπηρεσίες Δράσης Δ2	15	A.2.1, A.3.2.2
2.3	Υπηρεσίες Δράσης Δ3	15	A.2.1, A.3.2.3
2.4	Υπηρεσίες Δράσης Δ4	10	A.2.1, A.3.2.4
2.5	Συνέργια Δράσεων	5	A.2.1, A.3.2.5
3	Ειδικές Απαιτήσεις	15	
3.1	Υποσυστήματα και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Έργου (Λειτουργικές απαιτήσεις)	5	A.3.1
3.2	Υποσυστήματα και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Έργου (Τεχνολογικές Απαιτήσεις)	5	A.3.3, A.3.4, A.3.5, A.3.6, A.3.7, A.3.9, A.3.10
3.3	Υπηρεσίες Έργου (Μελέτη ανάλυσης απαιτήσεων, Εκπαίδευση στελεχών ΕΚΤ, Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης)	5	A.5.1, A.5.2, A.5.4
4	Οργάνωση και διοίκηση έργου	10	
4.1	Οργανωτική αποτελεσματικότητα του σχήματος διοίκησης και υλοποίησης Έργου	2	A.6.1
4.2	Επάρκεια Προσφερόμενου Ανθρωποχρόνου σε συνάρτηση με επιμέρους Φάσεις και Παραδοτέα	4	A.6.2
4.3	Διασφάλιση της ποιότητας των αποτελεσμάτων	2	A.6.3
4.4	Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας	2	A.6.4, A.2.3
ΣΥΝΟΛΟ		100	

Πίνακας 12 : Πίνακας Κριτηρίων Τεχνικής Αξιολόγησης

Επεξήγηση κριτηρίων:

A/ A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
1	Κατανόηση του Έργου - Μεθοδολογική προσέγγιση υλοποίησης	
1.1	Κατανόηση απαιτήσεων,	Αξιολογείται ο βαθμός της σαφήνειας, περιεκτικότητας και

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
	στόχου και έκτασης του αντικειμένου	σφαιρικότητας της αντίληψης και κατανόησης των απαιτήσεων, των στόχων και των ορίων της έκτασης του αντικειμένου του έργου, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά. Αξιολογείται παράλληλα η συνεκτικότητα της λύσης με το τεχνολογικό και λειτουργικό μοντέλο που προτείνεται και ο βαθμός προσαρμογής της λύσης στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές διαστάσεις του έργου
1.2	Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου – Παραδοτέα - Χρονοδιάγραμμα	Αξιολογείται: - Το περιεχόμενο και η περιγραφή του τρόπου υλοποίησης κάθε επιμέρους Φάσης και επιμέρους ενεργειών (π.χ. οργάνωση υλοποίησης του έργου σε πακέτα εργασίας και δραστηριότητες) που προτίθεται να εφαρμόσει ο προσφέρων. - Η ρεαλιστικότητα του προτεινομένου χρονοδιαγράμματος και ειδικότερα το κατά πόσο είναι εύλογη η εκτίμηση της διάρκειας των επιμέρους εργασιών, οι χρονικές αλληλουχίες σε σχέση και με τα ορόσημα του έργου και των τεχνικών και χρονικών περιορισμών κλπ
2	Προσφερόμενες Υπηρεσίες-Δράσεις	
2.1	Υπηρεσίες Δράσης Δ1	Ανά δράση αξιολογείται η τυχόν υπερκάλυψη των υποχρεωτικών απαιτήσεων ή η κάλυψη προαιρετικών, η αναλυτική περιγραφή αυτών, καθώς και η μεθοδολογία υλοποίησης.
2.2	Υπηρεσίες Δράσης Δ2	
2.3	Υπηρεσίες Δράσης Δ3	
2.4	Υπηρεσίες Δράσης Δ4	Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται (ανά δράση): - στην (υπερ)κάλυψη ποιοτικών απαιτήσεων του πίνακα C.3.2 - Τυχόν επιπλέον υπηρεσίες πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην ενίσχυση της επίτευξης των στόχων του έργου
2.5	Συνέργια Δράσεων	Αξιολογούνται ο τρόπος (προτεινόμενα μέτρα, ενέργειες κλπ) με τον οποίο ο υποψήφιος Ανάδοχος θα μεγιστοποιήσει τα οφέλη που προκύπτουν από τη συνέργια των Δράσεων και συμβάλλουν στην ολοκλήρωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στο πλαίσιο του έργου
3	Ειδικές Απαιτήσεις	
3.1	Υποσυστήματα και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Έργου (Λειτουργικές απαιτήσεις)	Αξιολογείται: - Η αναλυτική και τεκμηριωμένη περιγραφή της υλοποίησης των απαιτούμενων συστημάτων και πως διασφαλίζουν τις λειτουργικές απαιτήσεις (μεμονωμένες, οριζόντιες και συνολικές) - Επιθυμητές ή επιπρόσθετες λειτουργικότητες που προσφέρονται πέραν των υποχρεωτικά ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου
3.2	Υποσυστήματα και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Έργου (Τεχνολογικές Απαιτήσεις)	Αξιολογούνται: - αρχιτεκτονική, - μεθοδολογίες-τεχνολογίες υλοποίησης, - προδιαγραφές χρηστικότητας, - διαλειτουργικότητα, - πολυκαναλική προσέγγιση, - ασφάλεια, - προσβασιμότητα
3.3	Υπηρεσίες Έργου (Μελέτη ανάλυσης απαιτήσεων, Εκπαίδευση στελεχών)	Αξιολογούνται οι προσφερόμενες υπηρεσίες έργου: Μελέτη Ανάλυσης απαιτήσεων έργου

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
	ΕΚΤ, Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης)	- Εκπαίδευση (αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων, μέθοδος και εκπαιδευτική διαδικασία και η διαχείριση αυτής κλπ). Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στις προσφερόμενες ώρες εκπαίδευσης ανά κατηγορία χρηστών. - Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης. Επιμέρους αξιολογούνται: - Η χρονική διάρκεια της προσφερόμενης Εγγύησης πέραν της ζητούμενης - Η προσφορά υπηρεσιών κατά την περίοδο της Εγγύησης και συντήρησης πέραν των ζητούμενων στην παρούσα
4	Οργάνωση και Διοίκηση Έργου	
4.1	Οργανωτική αποτελεσματικότητα του σχήματος διοίκησης και υλοποίησης έργου	Αξιολογείται η διάρθρωση και η σαφήνεια των ορισμών των βασικών ρόλων και αρμοδιοτήτων του προτεινόμενου σχήματος διοίκησης και υλοποίησης, σε σχέση με την κατανόηση των απαιτήσεων του έργου. Ελέγχεται επιπλέον ο βαθμός αποτελεσματικότητας της μεθόδου επικοινωνίας και μεθόδου επίλυσης των αλλαγών.
4.2	Επάρκεια Προσφερόμενου Ανθρωποχρόνου σε συνάρτηση με επιμέρους Φάσεις και Παραδοτέα	Αξιολογείται κατά πόσον η κατανομή της ανθρωποπροσπάθειας στις διακριτές φάσεις του χρονοδιαγράμματος ή/και παραδοτέων ή/και πακέτων εργασίας ή δραστηριοτήτων (βάσει ρόλων και ειδικοτήτων), είναι ρεαλιστική και διασφαλίζει την επίτευξη των ορόσημων
4.3	Διασφάλιση της ποιότητας των αποτελεσμάτων	Αξιολογείται: - κατά πόσο εφαρμόζονται αρχές ποιότητας διοίκησης έργων και διασφαλίζεται η εύρυθμη υλοποίηση και επίτευξη των στόχων του έργου και επίσης εξετάζεται η αποτελεσματικότητα της μεθόδου διασφάλισης της αρτιότητας των παραδοτέων καθώς - κατά πόσον οι ειδικές ρυθμίσεις ποιότητας και διαχείρισης των κινδύνων που προτείνονται είναι κατάλληλες για το μέγεθος του συγκεκριμένου έργου και διακρίνεται με σαφήνεια, η λειτουργία αυτή, στο οργανωτικό σχήμα διοίκησης του έργου.
4.4	Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας	Αξιολογείται η αντίληψη του Υποψηφίου Αναδόχου όσον αφορά τους σκοπούς και τους στόχους του Έργου σε σχέση με τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και τους κινδύνους, καθώς και κυρίως στους τρόπους και τις μεθόδους αντιμετώπισής τους.

Πίνακας 13 : Πίνακας Επεξήγησης Κριτηρίων Τεχνικής Αξιολόγησης

B.4.1.5 Διαμόρφωση Συγκριτικού Κόστους Προσφοράς

Το **συγκριτικό κόστος Κ** κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

- το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. §C.4.5 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου }
- το κόστος συντήρησης μετά την ελάχιστη ζητούμενη εγγύηση, χωρίς ΦΠΑ, δηλαδή το κόστος συντήρησης των ετών 2, 3 και 4 της ΠΕΣ (το 1^ο αφορά εγγύηση) {βλ. §C.4.6 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης}

όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του Υποψηφίου Αναδόχου.

Διευκρινήσεις:

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

- II. τυχόν αναπροσαρμογή του ετήσιου κόστους συντήρησης που θα ορίζει ο Υποψήφιος Ανάδοχος στην Προσφορά του, θα είναι σταθερή για το σύνολο των ετών συντήρησης και **για κάθε έτος δεν θα υπερβαίνει το 3 %** της Οικονομικής Προσφοράς του Υποψηφίου Αναδόχου.

B.4.1.6 Διαδικασία κατακύρωσης διαγωνισμού

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας διενέργειας του διαγωνισμού και της αξιολόγησης των Προσφορών, με Απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, ο Υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο διαγωνισμός, οφείλει να υποβάλει επί ποινή αποκλεισμού στην Αναθέτουσα Αρχή, σε σφραγισμένο φάκελο, εντός **προθεσμίας που δεν μπορεί να είναι μικρότερη των είκοσι (20) ημερών** (Ν. 3614/2007, άρθρο 25) από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης, τον Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης (βλ. §B.3.2.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης»), προκειμένου αυτά να ελεγχθούν από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού. Τα δικαιολογητικά Κατακύρωσης υποβάλλονται σε ένα πρωτότυπο και ένα αντίγραφο.

Σε ημερομηνία που θα καθορίζεται με την ανωτέρω απόφαση αποσφραγίζεται ο Φάκελος Δικαιολογητικών Κατακύρωσης, μονογράφονται δε και σφραγίζονται από την η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού όλα τα πρωτότυπα στοιχεία του Φακέλου κατά φύλλο, ή γίνεται διάτρηση αυτών με την ειδική διατρητική μηχανή της Αναθέτουσας Αρχής. **Στη διαδικασία αυτή καλούνται να παραστούν όσοι έχουν υποβάλλει παραδεκτή Τεχνική και Οικονομική Προσφορά.**

Η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού ελέγχει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και εισηγείται στο αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, το οποίο αποφαινεται με σχετική του απόφαση και με μέριμνά του γνωστοποιείται στους Υποψήφιους Αναδόχους η απόφασή του.

Η μη έγκαιρη και προσήκουσα υποβολή των δικαιολογητικών κατακύρωσης συνιστά λόγο αποκλεισμού του προσφέροντος και κατάρπωση της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής του. Σε αυτή την περίπτωση η Αναθέτουσα Αρχή καλεί τον επόμενο στον τελικό Πίνακα Κατάταξης των διαγωνιζομένων Υποψήφιο Ανάδοχο, να υποβάλλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης και συνεχίζεται η διαδικασία ως ανωτέρω.

Σε περίπτωση αποδοχής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, η Αναθέτουσα Αρχή καλεί εγγράφως τον Ανάδοχο στον οποίο έχει κατακυρωθεί ο διαγωνισμός, να υποβάλει τα απαραίτητα **δικαιολογητικά και νομιμοποιητικά έγγραφα για την υπογραφή της Σύμβασης**, τα οποία θα είναι:

- I) Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης,
- II) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Ανάδοχος δεν τελεί υπό πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του διαγωνισμού,
- III) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο Ανάδοχος δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση. Το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ έξι (6) μήνες πριν από την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του διαγωνισμού,
- IV) Πιστοποιητικά από τα οποία να προκύπτει ότι είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις καταβολής εισφορών σε οργανισμούς κύριας και επικουρικής κοινωνικής ασφάλισης και τις φορολογικές του υποχρεώσεις.

Εφόσον τα παραπάνω δικαιολογητικά (πλην του I) που έχουν υποβληθεί στο Φάκελο Δικαιολογητικών Κατακύρωσης είναι εν ισχύ, δε χρειάζεται να προσκομιστούν εκ νέου.

B.4.2 Απόρριψη προσφορών

Η απόρριψη Προσφοράς γίνεται με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της **Αναθέτουσας Αρχής**, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού.

Η Προσφορά Υποψηφίου Αναδόχου απορρίπτεται ως απαράδεκτη σε κάθε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι περιπτώσεις:

1. Έλλειψη δικαιώματος συμμετοχής σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. **B.2.1** Δικαίωμα συμμετοχής / Αποκλεισμός συμμετοχής
2. Έλλειψη οποιουδήποτε δικαιολογητικού ή/και παράβαση οποιασδήποτε υποχρέωσης της παρ. **B.2.2** Δικαιολογητικά συμμετοχής.
3. Έλλειψη πλήρους και αιτιολογημένης τεκμηρίωσης των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής της παρ. **B.2.5** Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής.
4. Χρόνος ισχύος Προσφοράς μικρότερος από το ζητούμενο.
5. Χρόνος παράδοσης Έργου μεγαλύτερος από τον προβλεπόμενο.
6. Προσφορά που είναι αόριστη, ανεπίδεκτη εκτίμησης, υπό αίρεση ή/και δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή.
7. Προσφορά που δεν καλύπτει πλήρως απαράβατους όρους της Προκήρυξης.
8. Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της Προκήρυξης.
9. Προσφορά που δεν συνοδεύεται από τη νόμιμη εγγυητική επιστολή συμμετοχής στο διαγωνισμό.
10. Προσφορά που αφορά μόνο σε μέρος του Έργου και δεν καλύπτει το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών/ προϊόντων.
11. Προσφορά που το **κόστος συντήρησης** (βλ. πίνακα **C.4.6**) για κάποιο έτος μετά την προσφερόμενη Περίοδο Εγγύησης και έως τη λήξη της ΠΕΣ είναι μεγαλύτερο του **3 %** της Οικονομικής Προσφοράς του Υποψηφίου Αναδόχου (βλ. πίνακα **C.4.5**).
12. Υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά: της οποίας το **συγκριτικό κόστος** (βλ. **§B.4.1.5**) είναι μικρότερο του **85 %** της **διαμέσου (median)** του **συγκριτικού κόστους** των αποδεκτών Οικονομικών Προσφορών. Πριν την απόρριψη της Προσφοράς θα ζητείται από τον Υποψήφιο Ανάδοχο έγγραφη αιτιολόγηση της ανάλυσης της Οικονομικής Προσφοράς (π.χ. σχετικά με την οικονομία της μεθόδου παροχής υπηρεσίας/ τις επιλεγείσες τεχνικές λύσεις/ τις εξαιρετικά ευνοϊκές συνθήκες υπό τις οποίες ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα παράσχει την υπηρεσία/ την πρωτοτυπία/ καινοτομία της προτεινόμενης λύσης). Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η Προσφορά θα απορρίπτεται.
13. Προσφορά η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερομένου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη Προκήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην των αντιτύπων της Οικονομικής Προσφοράς.
14. Προσφορά που παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς **χωρίς** τιμές και των αντιστοιχών Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς **με** τιμές.
15. Προσφορά που το συνολικό της τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου.

Η Αναθέτουσα Αρχή επιφυλάσσει του δικαιώματος να απορρίψει, ανεξάρτητα από το στάδιο που βρίσκεται ο διαγωνισμός, Προσφορά Υποψηφίου Αναδόχου για την οποία προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι απόρριψης ή λόγοι αποκλεισμού του Υποψηφίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα.

B.4.3 Προσφυγές

Προσφυγές κατά της Προκήρυξης του διαγωνισμού, της συμμετοχής προσφέροντος σ' αυτόν και της νομιμότητας της διενέργειας του έως και της κατακυρωτικής απόφασης υποβάλλονται σύμφωνα με το Ν. 3886/2010 (ΦΕΚ Α' 173).

B.4.4 Αποτελέσματα – Κατακύρωση - Ματαίωση διαγωνισμού

Κριτήριο ανάθεσης είναι αυτό της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη Προσφοράς, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παρόν κεφάλαιο. Η κατακύρωση γίνεται κατόπιν ελέγχου των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Διενέργειας και Αξιολόγησης Διαγωνισμού. Η κατακύρωση (Άρθρο 5 παρ. 2, ν. 3886/2010) γίνεται αφού παρέλθουν 10 ημέρες για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής με αφετηρία την κοινοποίηση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού στους ενδιαφερομένους (λοιπούς Υποψηφίους).

Η απόφαση κατακύρωσης του διαγωνισμού του Έργου στον Ανάδοχο γνωστοποιείται σε αυτόν και στους λοιπούς συμμετέχοντες.

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης στον Ανάδοχο θα γίνει εγγράφως από την Αναθέτουσα Αρχή.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει ή επαναλάβει τον διαγωνισμό σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, ιδίως:

- (i) για παράτυπη διεξαγωγή, εφόσον από την παρατυπία επηρεάζεται το αποτέλεσμα της διαδικασίας,
- (ii) εάν το αποτέλεσμα της διαδικασίας κρίνεται αιτιολογημένα μη ικανοποιητικό,
- (iii) εάν ο ανταγωνισμός υπήρξε ανεπαρκής ή εάν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις ότι έγινε συνεννόηση των Διαγωνιζομένων προς αποφυγή πραγματικού ανταγωνισμού,
- (iv) εάν υπήρξε αλλαγή των αναγκών σε σχέση με το υπό ανάθεση Έργο.

Σε περίπτωση ματαίωσης του διαγωνισμού, οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι δεν θα έχουν δικαίωμα αποζημίωσης για οποιοδήποτε λόγο.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα κατακύρωσης του αποτελέσματος του διαγωνισμού για μέρος του υπό ανάθεση Έργου, όχι όμως λιγότερο του 50% επί του φυσικού αντικειμένου. Για κατακύρωση μέρους του φυσικού αντικειμένου κάτω του ποσοστού αυτού, απαιτείται προηγούμενη αποδοχή του Αναδόχου.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις θα ισχύσει η προσφερθείσα τιμή.

B.5 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

B.5.1 Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Σύμβασης – Εγγυήσεις

1. Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση για την εκτέλεση του αντικειμένου του παρόντος διαγωνισμού.
2. Τυχόν υποβολή σχεδίων Σύμβασης από τους Υποψηφίους μαζί με τις προσφορές τους, δε δημιουργεί καμία δέσμευση για την Αναθέτουσα Αρχή.
3. Η Σύμβαση θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους που περιλαμβάνονται στη Προκήρυξη και την Προσφορά του Αναδόχου, θα διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσας. Το κείμενο της Σύμβασης θα κατισχύει των παραρτημάτων της, εκτός προφανών ή πασιδηλών παραδρομών. Για θέματα, που δε θα ρυθμίζονται ρητώς από τη Σύμβαση και τα παραρτήματα αυτής ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι - αντιφατικοί όροι και διατάξεις αυτής, θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά η Τεχνική Προσφορά του Αναδόχου, η Οικονομική του Προσφορά και η παρούσα Προκήρυξη, εφαρμοζομένων επίσης συμπληρωματικών των οικείων διατάξεων του Αστικού Κώδικα.
4. Ο Ανάδοχος στον οποίο έχει κατακυρωθεί ο διαγωνισμός υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την ημερομηνία ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων του ελέγχου των Δικαιολογητικών Κατακύρωσης, για υπογραφή της σχετικής Σύμβασης προσκομίζοντας **Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης**, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό **10 %** του συμβατικού τιμήματος μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.
5. Αν περάσει η προθεσμία των ανωτέρω **δέκα (10) ημερών** χωρίς ο Ανάδοχος να έχει παρουσιαστεί για να υπογράψει τη Σύμβαση, ή προσέλθει αλλά δεν καταθέσει **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης**, εντός του ανωτέρω χρονικού ορίου, μπορεί να κηρυχθεί έκπτωτος και να καταπέσει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η Εγγύηση Συμμετοχής, χωρίς άλλη διαδικαστική ενέργεια. Σε αυτή την περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει την ανάθεση της Σύμβασης στον επόμενο στη σειρά κατάταξης διαγωνιζόμενο. Η απόφαση αυτή λαμβάνεται εις βάρος του εκπτώτου και θα αφορά κάθε μέτρο για την αποκατάσταση κάθε ζημιάς της Αναθέτουσας Αρχής.
6. Η ανωτέρω **Εγγυητική Επιστολή** εκδίδεται σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. § C.1.2)
7. Η **Εγγύηση Συμμετοχής** που αφορά στον Ανάδοχο στον οποίο κατακυρώθηκε η Σύμβαση, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης και μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την υπογραφή της Σύμβασης. Οι Εγγυήσεις Συμμετοχής των υπόλοιπων Υποψηφίων Αναδόχων τους επιστρέφονται μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την ημερομηνία ανακοίνωσης της κατακύρωσης.
8. Η **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης** και η **Εγγύηση Προκαταβολής** (εφόσον προβλέπεται καταβολή προκαταβολής) επιστρέφονται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του Έργου, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους και μετά την κατάθεση της **Εγγυητικής Επιστολής Καλής Λειτουργίας**.
9. Εάν μετά την κατακύρωση του Διαγωνισμού και πριν από την παράδοση έτοιμου λογισμικού, στα πλαίσια της πρότασης επικαιροποίησης, έχουν ανακοινωθεί νεώτερα μοντέλα/ εκδόσεις, αποδεδειγμένα ισχυρότερα και καλύτερα από εκείνα που προσφέρθηκαν και αξιολογήθηκαν, τότε ο Ανάδοχος υποχρεούται, και η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποδεχθεί, να τα προμηθεύσει αντί των προσφερθέντων, με την προϋπόθεση ότι δεν επέρχεται οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση.
10. Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών στο πλαίσιο της Προκήρυξης και του ισχύοντος θεσμικού Κοινοτικού πλαισίου δημοσίων συμβάσεων.
11. Μετά την υπογραφή της Σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να προβεί στη διαδικασία διαπραγματεύσεων με τον Ανάδοχο για την επέκταση της σύμβασης ή σύναψη νέας:

- ο κατά την έννοια του άρθρου 25 παρ. 4 εδάφιο (β) του Π.Δ. 60/2007, που αφορά νέα έργα ή νέες υπηρεσίες που συνίστανται **στην επανάληψη παρόμοιων έργων ή υπηρεσιών** οι οποίες αποτέλεσαν αντικείμενο της αρχικής σύμβασης,
- ο σύμφωνα με τα οριζόμενα και τις προϋποθέσεις του άρθρου 25 παρ. 4 εδάφιο (α) του Π.Δ. 60/2007, όσον αφορά **συμπληρωματικά έργα ή υπηρεσίες** που δεν περιλαμβάνονται στη πρώτη συναφθείσα σύμβαση **λόγω μη προβλέψιμων περιστάσεων**.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις,

- i. η πρόσθετη αμοιβή του Αναδόχου για τα έργα ή τις υπηρεσίες αυτές θα υπολογίζεται με βάση τις κοστολογήσεις της αρχικής σύμβασης οι οποίες δεν αναπροσαρμόζονται. Εφόσον για τα έργα αυτά ή τις υπηρεσίες αυτές δεν είχε προβλεφθεί κοστολόγηση στην αρχική σύμβαση, τότε η πρόσθετη αμοιβή θα προσδιορισθεί με διαπραγμάτευση μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου.
- ii. Προσφυγή στις διαδικασίες αυτές επιτρέπεται μόνο επί μία τριετία μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης.
- iii. Το σωρευτικό ποσό των προϋπολογισμών των επεκτάσεων - συναπτομένων συμβάσεων επαναληπτικών ή συμπληρωματικών έργων ή υπηρεσιών, δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει το 15% του ποσού της αρχικής σύμβασης. Επιπρόσθετα, δεν δύναται να υπερβαίνει **τον προϋπολογισμό του έργου** (συμπεριλαμβανομένου του ποσού της αρχικής σύμβασης).

B.5.2 Τρόπος Πληρωμής - Κρατήσεις

Στην Προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής:

1.	α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής τριάντα πέντε τοις εκατό (35 %) του συμβατικού τιμήματος (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) μετά την υπογραφή της Σύμβασης, έναντι ισόποσης Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής συντεταγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. §C.1.3). Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη σύμφωνα με το Νόμο 2362/95 ή όπως εκάστοτε ισχύει "Περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες Διατάξεις". Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσης προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του Έργου. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνης διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες. <u>Η εγγυητική επιστολή προκαταβολής θα αποδεσμευτεί άπαξ και θα επιστραφεί με την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του Έργου.</u> β) Το υπόλοιπο του συμβατικού τιμήματος, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συνόλου του Έργου, αφού παρακρατηθεί ο με τον παραπάνω τρόπο υπολογισθείς (1α) τόκος.
2.	α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής τριάντα τοις εκατό (30 %) του συμβατικού τιμήματος (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) μετά την υπογραφή της Σύμβασης, έναντι ισόποσης Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής συντεταγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. C.1.3). Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη σύμφωνα με το Νόμο 2362/95 "Περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες Διατάξεις". Σε κάθε πληρωμή, θα παρακρατείται τόκος όπως ορίζεται κατωτέρω. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνης διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένου κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες. <u>Η εγγυητική επιστολή προκαταβολής θα αποδεσμευτεί άπαξ και θα επιστραφεί με την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του Έργου.</u>

	β) Ενδιάμεση πληρωμή, μετά την παραλαβή του παραδοτέου Π.1 και των τριμηνιαίων Μ6 των παραδοτέων Π.4 και Π5, για την αποπληρωμή αυτών (όπως προκύπτει από την οικονομική προσφορά του αναδόχου, βάσει και της εκτίμησης της Αναθέτουσας Αρχής και έως 20% του συμβατικού τιμήματος), αφαιρουμένου του ποσού της προκαταβολής που αναλογεί και αφού παρακρατηθεί ο με το παραπάνω (2α) επιτόκιο υπολογισθείς τόκος επί της αναλογούσας εισπραχθείσας προκαταβολής, και για το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής μέχρι την ημερομηνία που θα ολοκληρωθούν και παραληφθούν τα εν λόγω παραδοτέα. γ) Ενδιάμεση πληρωμή, μετά την παραλαβή των παραδοτέων Π.2, Π.3 και των τριμηνιαίων Μ9 των παραδοτέων Π.4 και Π5 και των τριμηνιαίων Μ12 των παραδοτέων Π.4, Π.5 και Π.6, για την αποπληρωμή αυτών (όπως προκύπτει από την οικονομική προσφορά του αναδόχου, βάσει και της εκτίμησης της Αναθέτουσας Αρχής και έως 20% του συμβατικού τιμήματος), αφαιρουμένου του ποσού της προκαταβολής που αναλογεί και αφού παρακρατηθεί ο με το παραπάνω (2α) επιτόκιο υπολογισθείς τόκος επί της αναλογούσας εισπραχθείσας προκαταβολής, και για το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής μέχρι την ημερομηνία που θα ολοκληρωθούν και παραληφθούν τα εν λόγω παραδοτέα. δ) Το υπόλοιπο του συμβατικού τιμήματος- εξόφληση συμβατικής αμοιβής (22^{ος} μήνας του έργου) μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπόλοιπων παραδοτέων (και του συνόλου του Έργου σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §Α.4.3) από την αρμόδια επιτροπή, αφαιρουμένου του ποσού της προκαταβολής που αναλογεί και αφού παρακρατηθεί ο με το παραπάνω (2α) επιτόκιο υπολογισθείς τόκος επί της αναλογούσας εισπραχθείσας προκαταβολής, και για το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής μέχρι την ημερομηνία που θα ολοκληρωθεί και παραληφθεί το Έργο. Για τη διενέργεια της τελευταίας ανωτέρω τμηματικής πληρωμής - εξόφληση συμβατικής αμοιβής (20^{ος} μήνας του έργου), απαιτείται η έκδοση πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής του έργου.
3.	α) Χορήγηση έως είκοσι πέντε τοις εκατό (25%) του συμβατικού τιμήματος, τον Μήνα-6, μετά την οριστική παραλαβή του παραδοτέου Π.1 και των τριμηνιαίων Μ6 των παραδοτέων Π.4 και Π5, για την αποπληρωμή αυτών, βάσει της οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου και της εκτίμησης της Αναθέτουσας Αρχής β) Χορήγηση έως είκοσι πέντε τοις εκατό (25%) του συμβατικού τιμήματος, τον Μήνα-12, με την οριστική παραλαβή των παραδοτέων Π.2, Π.3 και των τριμηνιαίων Μ9 των παραδοτέων Π.4 και Π5 και των τριμηνιαίων Μ12 των παραδοτέων Π.4, Π.5 και Π.6, για την αποπληρωμή αυτών, βάσει της οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου και της εκτίμησης της Αναθέτουσας Αρχής γ) Χορήγηση έως δέκα πέντε τοις εκατό (15%) του συμβατικού τιμήματος, τον Μήνα-15, με την οριστική παραλαβή των τριμηνιαίων Μ15 των παραδοτέων Π.4, Π.5 και Π.6, για την αποπληρωμή αυτών, βάσει της οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου και της εκτίμησης της Αναθέτουσας Αρχής δ) Το υπόλοιπο του συμβατικού τιμήματος- εξόφληση συμβατικής αμοιβής (20^{ος} μήνας του έργου) μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπόλοιπων παραδοτέων (και του συνόλου του Έργου σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §Α.4.3) από την αρμόδια επιτροπή, έως τριάντα πέντε τοις εκατό (35%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την οριστική παραλαβή του Έργου. Για τη διενέργεια της τελευταίας ανωτέρω τμηματικής πληρωμής - εξόφληση συμβατικής αμοιβής (22^{ος} μήνας του έργου), απαιτείται η έκδοση πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής του έργου.

Σε περίπτωση που στην Προσφορά δε δηλώνεται ο ένας από τους παραπάνω τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει από τους ανωτέρω η Αναθέτουσα Αρχή.

Η πληρωμή της αξίας του υπό ανάθεση Έργου θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Σημειώνεται ότι η καθαρή αξία των παραστατικών υπόκειται σε παρακράτηση φόρου εισοδήματος βάσει του Ν. 2238/94 (ΦΕΚ 151/Α/94) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

B.5.3 Περίοδοι εγγύησης και συντήρησης

Για την καλή λειτουργία του Έργου, μετά την οριστική παραλαβή του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει **Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας** (βλ. υπόδειγμα [C.1.4](#)), η αξία της οποίας θα ανέρχεται σε ποσοστό **5 %** του συμβατικού τιμήματος μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Σε περίπτωση Προσφοράς Περιόδου Εγγύησης μεγαλύτερης της ζητούμενης, το παραπάνω ποσοστό (10%) της Εγγυητικής Επιστολής προσαυξάνεται κατά μία (1) ποσοστιαία μονάδα για κάθε επί πλέον προσφερόμενο έτος εγγύησης. Κατά την Περίοδο Εγγύησης, ο Ανάδοχος ευθύνεται για την καλή λειτουργία του συνόλου των εφαρμογών που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του Έργου και των τυχόν τυποποιημένων πακέτων λογισμικού που προμήθευσε. Επίσης κατά την ίδια περίοδο οφείλει να αποκαταστήσει οποιαδήποτε βλάβη με τρόπο και σε χρόνο ανάλογα με τα όσα περιγράφονται στην [§ A.5.4.4](#).

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

Η ευθύνη του Αναδόχου για την καλή λειτουργία του συνόλου των εφαρμογών που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του Έργου κατά την Περίοδο Συντήρησης θα καθορίζεται στα σχετικά άρθρα της Σύμβασης Συντήρησης, όπου θα συμπεριλαμβάνονται και οι, στην παρούσα Προκήρυξη, οριζόμενες ποινικές ρήτρες.

Η Αναθέτουσα Αρχή στα πλαίσια της συντήρησης διατηρεί το δικαίωμα να εξαιρεί ή να επανεντάσσει οποιοδήποτε από τα υπό προμήθεια είδη (λογισμικό) στη Σύμβαση Συντήρησης, αναπροσαρμόζοντας ανάλογα το κόστος συντήρησης.

Σε περίπτωση επανένταξης στη συντήρηση κάποιου προϊόντος που είχε εξαιρεθεί, τα συμβαλλόμενα μέρη εξακολουθούν να έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα που θα είχαν εάν το συγκεκριμένο προϊόν δεν είχε ποτέ εξαιρεθεί από τη συντήρηση.

B.5.4 Ποινικές ρήτρες – Έκπτωση Αναδόχου

Η παράδοση και η παραλαβή του Έργου θα γίνει σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του.

Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης ενδιάμεσης Φάσης του Έργου ή του συνόλου αυτού από υπέρβαση τμηματικής ή συνολικής προθεσμίας με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα παρακάτω:

1. Αν παρέλθουν οι συμφωνημένες ημερομηνίες παράδοσης και τα παραδοτέα δεν παραδοθούν σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, τότε ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταβάλει ως ποινική ρήτρα για κάθε ημέρα καθυστέρησης:
 - ✓ ποσοστό **0,2 %** επί της συμβατικής τιμής των παραδοτέων που καθυστερούν, εφόσον αυτά είναι διακριτά κοστολογημένα στην οικονομική προσφορά του Αναδόχου
 - ✓ ποσοστό **0,02 %** του συμβατικού τιμήματος του Έργου, σε κάθε άλλη περίπτωση.

2. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερη βία ή σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσας Αρχής.
3. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο αν δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή παραβιάζει ουσιώδη όρο της Σύμβασης που θα υπογραφεί, ή εάν οι ρήτρες καθυστέρησης υπερβούν το 20% του συμβατικού τιμήματος, χωρίς να καταβάλει οποιαδήποτε αποζημίωση.
4. Οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες, τα ποσά όπως προβλέπονται στη Σύμβαση (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και οι προθεσμίες χωρίς μεταθέσεις.
5. Οι ως άνω **ρήτρες καθυστέρησης** και με τους ίδιους όρους επιβάλλονται στην περίπτωση υπέρβασης τυχόν τμηματικών προθεσμιών ή μη ολοκλήρωσης φάσεων ή μη παράδοσης παραδοτέων όπως περιγράφονται στο χρονοδιάγραμμα του Έργου, από υπαιτιότητα του Αναδόχου.
6. Οι **ρήτρες καθυστέρησης** των παραδόσεων θα περιέχονται στη Σύμβαση, θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του Αναδόχου ή θα καταβάλλονται από τον ίδιο ή θα καταπίπτουν από την **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης**.
7. Με ίδια ως άνω απόφαση ανακαλούνται οι **ρήτρες καθυστέρησης** για τυχόν τμηματικές προθεσμίες μόνο αν το σύνολο των φάσεων του Έργου περατωθεί μέσα στη συνολική προθεσμία που προβλέπεται στο οριστικό χρονοδιάγραμμα. Οι **ρήτρες καθυστέρησης** που επιβάλλονται για υπέρβαση τμηματικών προθεσμιών, αν δεν ανακληθούν βαρύνουν τον Ανάδοχο επιπλέον των ρητρών λόγω υπέρβασης συνολικής προθεσμίας που έχουν επιβληθεί.
8. Σε περίπτωση Ένωσης οι ως ανωτέρω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται στα μέλη της Ένωσης, τα οποία συμφωνείται να ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον. Οι ως άνω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται σε όλα τα μέλη της Ένωσης.
9. Σε περίπτωση έκπτωσης του Αναδόχου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, κατά την κρίση της, να κρατήσει μέρος ή το σύνολο των παραδοτέων, καταβάλλοντας το αναλογούν συμβατικό τίμημα.
10. Για την απόρριψη παραδοτέων και την αντικατάσταση αυτών ισχύουν όσα αναφέρονται στην § **B.5.6**

B.5.5 Υποχρεώσεις Αναδόχου

1. Μετά την υπογραφή της Σύμβασης, ο Ανάδοχος θα υποβάλει αναλυτικό πρόγραμμα ενεργειών (Πρόγραμμα υλοποίησης του Έργου) στην Αναθέτουσα Αρχή. Εάν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου προκύπτουν αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα ενεργειών, τότε οι αλλαγές αυτές θα υποβάλλονται ως εισηγήσεις στην Αναθέτουσα Αρχή, η οποία και θα τις εγκρίνει κατά περίπτωση ή θα τις απορρίπτει. Το Πρόγραμμα υλοποίησης του Έργου δεν ταυτίζεται με επιμέρους άλλα παραδοτέα που προβλέπεται να παραδοθούν στη διάρκεια του Έργου.
2. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του Έργου.
3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στο έργο (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
4. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από μέλη της Ομάδας Έργου, που θα ασχοληθούν ή θα παράσχουν οποιεσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την

παρούσα Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

5. Ο Ανάδοχος εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών και των δηλωμένων υπεργολάβων, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυομένων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μόνον μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως **δεκαπέντε (15) ημέρες** πριν από την αντικατάσταση.
6. Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλους ανάλογης εμπειρίας και προσόντων μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.
7. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής ή του Φορέα Λειτουργίας.
8. Ο Ανάδοχος δε δικαιούται να εκχωρεί τη σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να αναθέτει υπεργολαβικά σε τρίτους μέρος ή το σύνολο του αντικειμένου της Σύμβασης, ούτε να υποκαθίσταται από τρίτο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία δίδεται, κατά την απόλυτη κρίση της, σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις. Σε περίπτωση εκχώρησης, υπεργολαβίας κλπ., ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στην Αναθέτουσα Αρχή τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτής. Σε καμία δε ανάλογη περίπτωση ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης εργασιών σε τρίτους ή εκχώρησης ή υπεργολαβίας, ούτε η Αναθέτουσα Αρχή συνδέεται συμβατικά με τα τρίτα αυτά πρόσωπα. Εάν το συμβατικό τμήμα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τμήμα (ενδεικτικά αναφέρονται έκπτωση Αναδόχου, απομείωση συμβατικού τιμήματος, αναστολή εκτέλεσης της σύμβασης, διακοπή σύμβασης, καταλογισμός ρητρών, συμβιβασμός κλπ.) η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.

Σημειώνεται ότι: Εκχώρηση-μεταβίβαση της σύμβασης συντελείται μόνο για ιδιαιτέρως σοβαρό λόγο και χρήζει πλήρους αιτιολόγησης. Επισημαίνεται ότι ο σοβαρός λόγος δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να προσβάλει τα δικαιώματα των συνυποψήφίων αναδόχων που μετείχαν στη διαδικασία και που θα είχαν δικαίωμα στην ανάθεση της σύμβασης μετά από τυχόν έκπτωση του Αναδόχου. Θα πρέπει να υφίσταται νόμιμη αιτία που επιβάλλει την υποκατάσταση του Αναδόχου από συγκεκριμένο τρίτο όπως λ.χ. συγχώνευση με απορρόφηση. Μόνη η πλήρωση των κριτηρίων επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της Σύμβασης στο πρόσωπο εκείνου που υποκαθιστά δεν αρκεί δεδομένου ότι οι προϋποθέσεις αυτές πληρούνται και από το δεύτερο στη σειρά κατάταξης υποψήφιο ανάδοχο.
9. Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή ή και τον **Κύριο του Έργου** ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.

10. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε **δέκα (10) εργάσιμες ημέρες** από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην **Αναθέτουσα Αρχή** τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
11. Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση του Έργου. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.
12. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/ Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη Προκήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύναται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.
13. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δε μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.
14. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνον εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και οι Εγγυητικές Επιστολές Προκαταβολής και Καλής Εκτέλεσης που προβλέπονται στη Σύμβαση.
15. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να γνωρίζει και να τηρεί τις υποχρεώσεις του οι οποίες προκύπτουν από τους Κανονισμούς ΕΚ 1083/2006 (άρθρο 69) και ΕΚ 1828/2006 (άρθρα 2 - 10) (ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά: **σήμανση** χώρων υλοποίησης έργων/ παραδοτέων/ εκπαιδευτικού υλικού/ χώρων εκπαίδευσης/ εξοπλισμού/ λογισμικού/ ιστοσελίδων, **ενημέρωση** Φορέα και εκπαιδευομένων σχετικά με τον τρόπο χρηματοδότησης της εκπαίδευσης).
16. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει τις τυχόν απαιτούμενες αδειοδοτήσεις στα πλαίσια υλοποίησης του Έργου.
17. Ο Ανάδοχος (καθώς και η Αναθέτουσα Αρχή) υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

B.5.6 Διαδικασία παραλαβής Έργου

1. Η παραλαβή του Έργου θα γίνει από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠΕ), που έχει συσταθεί με απόφαση του αρμόδιου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με

τους όρους που θα καθοριστούν στη Σύμβαση και αφορούν Τμηματικές Παραλαβές καθώς και την Οριστική Παραλαβή του Έργου.

2. Το Έργο του Αναδόχου παρακολουθείται, καθοδηγείται και εγκρίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασής του από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση σχετικές εισηγήσεις της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου και του Υπευθύνου του Έργου.
3. Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής είναι αρμόδια για την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και τον έλεγχο των επιμέρους ενεργειών και του συνόλου του Έργου του Αναδόχου, συντάσσοντας κάθε φορά σχετικά πρωτόκολλα παραλαβής, καθώς και πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής του Έργου. Η ΕΠΠΕ γνωμοδοτεί για την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των επιμέρους παραδοτέων του Έργου. Για την υποβολή προς έγκριση και αποδοχή Παραδοτέου/ων, ο Ανάδοχος καταθέτει στην Αναθέτουσα Αρχή, και κατ' επέκταση στην ΕΠΠΕ το Παραδοτέο, με το οποίο διαβιβάζει ενδεικτικά τα ακόλουθα:
 - ✓ Αναφορά πεπραγμένων και εργασιών
 - ✓ Τεκμηριωτικό υλικό για κάθε παραδοτέο
 - ✓ Έντυπα και ηλεκτρονικά αντίγραφα των αϋλων παραδοτέων που αφορούν σε μελέτες, αναλύσεις, αναφορές, εκθέσεις κλπ.

Τα ηλεκτρονικά αντίγραφα θα πρέπει να παραδίδονται σε μορφή που δύναται να επεξεργαστεί ηλεκτρονικά μέσω διαδεδομένων εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου. Για την παραλαβή κάθε Παραδοτέου ή πακέτου Παραδοτέων, η ΕΠΠΕ – λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ιδιαιτερότητες – πραγματοποιεί αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής πληρότητας/ αρτιότητας των παραδοτέων μέσω ανασκόπησης και αξιολόγησης των μελετών, εκθέσεων, αναφορών και λοιπών έντυπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.

4. Στην περίπτωση διαπίστωσης παρεκκλίσεων κάθε παραδοτέου από τους όρους της Σύμβασης, η ΕΠΠΕ διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο - το αργότερο **εντός δέκα (10)** εργασίμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσής του - τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο **εντός δέκα (10)** εργασίμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.
5. Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι **δύο (2) φορές**.
6. Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση.
7. Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης του Έργου, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώνει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τις τιθέμενες απαιτήσεις, ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στην Αναθέτουσα Αρχή **εντός δέκα (10)** εργασίμων ημερών από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.
8. Εφ' όσον διαπιστωθεί διατήρηση των μη συμμορφώσεων και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Αναδόχου, παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης της Αναθέτουσας Αρχής, τότε η ΕΠΠΕ μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη των διαδικασιών για την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.
9. Η Οριστική Παραλαβή – Καλή Λειτουργία θα γίνει αφού παραδοθεί και παραληφθεί οριστικά το συνολικό αντικείμενο του Έργου όπως περιγράφεται στην παρούσα.
10. Το Πρακτικό Οριστικής Παραλαβής – Καλής Λειτουργίας θα περιλαμβάνει και τις τελικές και οριστικές δοκιμές αποδοχής του συνολικού αντικειμένου του Έργου, όπως αυτό περιγράφεται στην παρούσα.

B.5.7 Υπεργολαβίες

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους που έχει συμπεριλάβει στην Προσφορά, ο Ανάδοχος υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή και η εκτέλεση του Έργου θα συνεχίζεται από τον Ανάδοχο ή από νέο συνεργάτη / υπεργολάβο συνεπικουρούμενο από πιθανά νέους συνεργάτες / υπεργολάβους με σκοπό την πλήρη υλοποίηση του Έργου, μετά από προηγούμενη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής. Για την αντικατάσταση του Υπεργολάβου και προκειμένου να δοθεί η σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής, θα πρέπει να αποδείξει ο Ανάδοχος ότι στο πρόσωπο του νέου υπεργολάβου συντρέχουν όλες εκείνες οι προϋποθέσεις με τις οποίες ο αρχικός υπεργολάβος κρίθηκε κατάλληλος.

Σε κάθε περίπτωση, την πλήρη ευθύνη για την ολοκλήρωση του Έργου, φέρει αποκλειστικά ο Ανάδοχος.

B.5.8 Εμπιστευτικότητα

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής και για διάρκεια **τουλάχιστον πέντε (5) ετών**, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.

Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Ειδικότερα:

1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς την **Αναθέτουσα Αρχή** – υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτής - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική της έγκριση.
2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Αναθέτουσας Αρχής ή/και του **Φορέα Λειτουργίας**. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από τον **Φορέα Λειτουργίας** ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Ανάδοχος για τον δικό του οργανισμό και για τις δικές του πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.
3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα του **Φορέα Λειτουργίας** ή της Αναθέτουσας Αρχής, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κλπ. που έχει στην κατοχή του και αφορούν στο **Φορέα Λειτουργίας** ή/και την Αναθέτουσα Αρχή, να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση του Έργου καθώς και στις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου από αυτόν. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Αναδόχου που δεν αφορούν το Έργο.
4. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Έργου, ακόμη και μετά τη λήξη του Έργου, να επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή, στον **Φορέα Λειτουργίας** και στα άτομα που ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή να διενεργούν, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης του Έργου με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση.
5. Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες / υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω

υποχρεώσεις. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Αναδόχου στην μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο Ανάδοχος θα καταβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από τη Σύμβαση. Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

6. Η Αναθέτουσα Αρχή δεσμεύεται να τηρεί εμπιστευτικά για **δύο (2) έτη** τα στοιχεία που τίθενται στη διάθεσή της από τον Ανάδοχο εάν αφορούν σε τεχνικά στοιχεία ή πληροφορίες και τεχνογνωσία ή δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας εφόσον αυτά φέρουν την ένδειξη «εμπιστευτικό έγγραφο». Σε καμία περίπτωση η εμπιστευτικότητα δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή προς τις αρχές του Ελληνικού Κράτους και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
7. Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαιτησίας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη, τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαιτησίας.

B.5.9 Πνευματικά δικαιώματα

Όλα τα αποτελέσματα - μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το Έργο καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του Έργου, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής και του **Φορέα Λειτουργίας**, που μπορεί να τα διαχειρίζονται και να τα εκμεταλλεύονται (όχι εμπορικά), εκτός και αν ήδη προϋπάρχουν σχετικά πνευματικά δικαιώματα.

Ο ανάδοχος οφείλει στην προσφορά του να καθορίσει ρητά ότι τα πνευματικά δικαιώματα όλων των συστημάτων που θα παραμετροποιηθούν ή/και θα αναπτυχθούν θα ανήκουν αποκλειστικά και εξ' ολοκλήρου στο ΕΚΤ. Έτσι το ΕΚΤ θα έχει την πλήρη ιδιοκτησία οιοδήποτε λογισμικού (π.χ. PHP, Javascript κλπ.) που θα παραδώσει ο ανάδοχος, καθώς και όλων των σχετικών αρχείων παραμετροποίησης (configuration files κλπ) π.χ. CSS. Αντίστοιχα, τα πνευματικά δικαιώματα του συνόλου του περιεχομένου που θα αναπτυχθεί (π.χ. εκπαιδευτικού υλικού, περιεχόμενο ιστοτόπων) θα ανήκει αποκλειστικά και εξ' ολοκλήρου στο ΕΚΤ. Με τον τρόπο αυτό το ΕΚΤ θα έχει την πλήρη ιδιοκτησία οιοδήποτε περιεχομένου (π.χ. HTML, AVI, MPEG, PPT, CSV, txt) παραχθεί και παραδοθεί από τον ανάδοχο στο πλαίσιο του Έργου.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νομίμων εκπροσώπων της Αναθέτουσας Αρχής και του **Κυρίου του Έργου / Φορέα Λειτουργίας** κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, και εάν βρίσκονται στην κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή (ή στον **Φορέα Λειτουργίας**) κατά την καθ' οποιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.

Με την οριστική παραλαβή του Έργου τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας που θα παραχθούν κατά την εκτέλεση του Έργου και δεν εμπίπτουν στις παραπάνω παραγράφους μεταβιβάζονται από τον Ανάδοχο αυτοδίκαια στην Αναθέτουσα Αρχή και στον **Φορέα Λειτουργίας** (αν πρόκειται για διαφορετικό νομικό πρόσωπο), οι οποίοι θα είναι πλέον οι αποκλειστικοί δικαιούχοι επί του Έργου και θα φέρουν όλες τις εξουσίες που απορρέουν από αυτό, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων της εξουσίας οριστικής ή προσωρινής αναπαραγωγής του λογισμικού με κάθε μέσο και μορφή, εν όλω ή εν μέρει, την εξουσία φόρτωσης, εμφάνισης στην οθόνη, εκτέλεσης μεταβίβασης, αντιγραφής, αποθήκευσης αλλά και τροποποίησης χωρίς άδεια του Αναδόχου, η οποία σε κάθε περίπτωση παρέχεται ανέκκλητα δια της υπογραφής της Σύμβασης.

B.5.10 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Αθηνών, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό και το Κοινοτικό Δίκαιο.

Δεν αποκλείεται, ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, να προβλεφθεί στη Σύμβαση προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Γ. ΜΕΡΟΣ : ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{ Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός ... ΤΚ, }

{ ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεών μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, }

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)..... με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του Έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε τον προϋπολογισμό με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Προκήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{ Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας. }

{ ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεών μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας. }

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{ Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ. }

{ ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

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

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό..... που αφορά στο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του Έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Προκήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάρπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% της συμβατικής αξίας μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό.....και τη Προκήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του Έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του Έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή) πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρίας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του νομικού πλαισίου του Διαγωνισμού, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάρπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

Βασιλέως Κωνσταντίνου 48, 11635 Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αρ. για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

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

και μέχρι του ποσού των ευρώ..... (<συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ>), για την καλή λειτουργία του αντικειμένου της σύμβασης με αριθμό που αφορά συνολικής αξίας σύμφωνα με τη με αριθμό Προκήρυξη της Αναθέτουσας Αρχής

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ

(στο προτεινόμενο, από τον
υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα
διοίκησης Έργου)

ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ / ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΑΝΑΛΟΓΑ ΈΡΓΑ / ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ				
Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ ¹³

¹³Αφορά τους πραγματικούς ανθρωπομήνες απασχόλησης στο έργο – Δεν ταυτίζεται με τη συνολική χρονική διάρκεια της χρονικής περιόδου απασχόλησης στο έργο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

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

Γενικές Απαιτήσεις

α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Γενικές Απαιτήσεις			
1.1.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.2.1	ΝΑΙ		

Απαιτήσεις προσφερόμενων Υπηρεσιών-Δράσεων

α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.	Δράση Δ1			
2.1.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.2.1	ΝΑΙ		
2.2.	Εβδομαδιαία διάρκεια λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης (για το σύνολο των λειτουργιών των υπηρεσιών SaaS)	≥ 10 ώρες ημερησίως (ενδεικτικά 8:30-18:30) 5 μέρες την εβδομάδα (εργάσιμες ημέρες)		
2.3.	Εβδομαδιαία διάρκεια λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης (για σύνολο κρίσιμων λειτουργιών που θα των υπηρεσιών SaaS που θα καθοριστούν από το ΕΚΤ ¹⁴)	≥ 8 ώρες ημερησίως (ενδεικτικά 10:00-18:00) 7 μέρες την εβδομάδα		
2.4.	Τύπος υποστήριξης	1^{ου} Επιπέδου		
2.5.	Μέσος Χρόνος Πρώτης/ Αρχικής Απόκρισης σε αίτημα/ ερώτημα χρήστη	≤ 15min		
2.6.	Διάρκεια Λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης στο πλαίσιο του Έργου	≥ 15 μήνες		
2.7.	Αριθμός στελεχών πλήρους απασχόλησης (δηλαδή καλύπτοντας έκαστος το σύνολο των ζητούμενων μηνών στην απαίτηση #2.6 ανωτέρω) που θα διατεθούν από τον ανάδοχο για τη λειτουργία του γραφείου Υποστήριξης στη διάρκεια του Έργου	≥ 2		
3.	Δράση Δ2			
3.1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.2.2	ΝΑΙ		

¹⁴ Στη φάση αναλυτικού σχεδιασμού των Δράσεων

α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.2.	Ενημερωτικές ημερίδες για τους Τελικούς Χρήστες του ΕΚΤ. Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για τη βέλτιστη δυνατή κάλυψη χρηστών των υπηρεσιών του ΕΚΤ σε όλες τις περιφέρειες της χώρας, και να διευκολυνθεί η συμμετοχή τους.	≥ 10		
3.3.	Ημερίδες για Προγραμματιστές ΕΛ/ΛΑΚ και Ανοιχτών Δεδομένων. Έκαστη μπορεί να αφορά είτε τη μια, είτε και τις δυο ομάδες στόχους	≥ 5		
3.4.	Για τις ημερίδες (εδάφιο 3.2, 3.3)			
3.4.1.	▪ Σε χώρο ευθύνης του Αναδόχου	ΝΑΙ		
3.4.2.	▪ Ελάχιστος αριθμός ατόμων (ανά ημερίδα)	≥ 200		
3.4.3.	▪ Θα προσφερθούν υπηρεσίες catering (καφές/αναψυκτικά, βουτήματα)	ΝΑΙ		
3.4.4.	▪ Ελαφρύ γεύμα			
3.4.5.	▪ Να περιγραφούν λοιπές παροχές	ΝΑΙ		
3.5.	Διαγωνισμοί για προγραμματιστές ΕΛ/ΛΑΚ και ανοιχτών δεδομένων – Ο κάθε διαγωνισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει συγκεκριμένα παραδοτέα λογισμικού ή/και ανοιχτών δεδομένων. (Σημειώνεται ρητά ότι στις επιτροπές αξιολόγησης θα συμμετέχουν και στελέχη του ΕΚΤ, για τον έλεγχο της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας της διαδικασίας από τον τελικό δικαιούχο και φορέα λειτουργίας των εφαρμογών)	≥ 5		
3.5.1.	▪ Ο κάθε διαγωνισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει χρηματικό έπαθλο προς το νικητή. Στόχο κάθε διαγωνισμού θα αποτελεί η παραγωγή λογισμικού και ανοιχτών δεδομένων (από τους συμμετέχοντες) που θα ανταποκρίνονται στο μέγεθος του χρηματικού επάθλου.	$\geq 5.000\text{€}$		
3.6.	Δημιουργία και Διαχείριση Λογαριασμών στα Social Media	≥ 6		
3.7.	Θα πρέπει υποχρεωτικά να δημιουργηθεί παρουσία στο Facebook και το Twitter για κάθε μια από τις κοινότητες στόχους.	ΝΑΙ		
3.8.	Δημοσιεύσεις / Καταχωρήσεις σε Έντυπα / Περιοδικά. Περιλαμβάνονται περιοδικά πανελλήνιας κυκλοφορίας, αλλά και έντυπα με διεθνές κοινό	≥ 8		
3.9.	Συνολικός αριθμός ενεργειών Διεθνούς Προβολής των υπηρεσιών (Συμμετοχή σε συνέδρια, δημοσιεύσεις σε περιοδικά κλπ)	≥ 5		
3.10.	Διεθνείς εκδηλώσεις/ ημερίδες στις οποίες θα προβληθεί το openABEKT. Αναφέρεται σε δράσεις, συνέδρια διεθνούς φήμης πάνω στο αντικείμενο π.χ. IFLA conference, Open Repositories κ.α.	≥ 2		
3.11.	Είδη αφισών που θα δημιουργηθούν. Πρόκειται για υλικό που θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο των δράσεων διάχυσης – ευαισθητοποίησης. Θα πρέπει να	≥ 3		

α/α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	καλύπτεται τόσο η Ελληνική όσο και η Αγγλική Γλώσσα.			
3.11.1.	▪ Ελάχιστη διάσταση	2m²		
3.11.2.	▪ Ποσότητα ανά είδος	≥ 2		
3.12.	Είδη Φυλλάδια (leaflets) που θα δημιουργηθούν. Πρόκειται για υλικό που θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο των δράσεων διάχυσης – ευαισθητοποίησης. Θα πρέπει να καλύπτεται τόσο η Ελληνική όσο και η Αγγλική Γλώσσα	≥ 3		
3.12.1.	▪ Ποσότητα ανά τύπο φυλλαδίων	≥ 3000		
3.12.2.	▪ Έγχρωμα	ΝΑΙ		
3.12.3.	▪ Αριθμός σελίδων, μεγέθους A4 ή αντίστοιχου (π.χ. letter) ή ισοδύναμου	≥ 4		
3.13.	Έκδοση ενημερωτικών σημειωμάτων (newsletter). Θα πρέπει να δημιουργούνται και να εκδίδονται περιοδικά καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου	≥ 5		
4.	Δράση Δ3			
4.1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.2.3	ΝΑΙ		
5.	Δράση Δ4			
5.1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.2.4	ΝΑΙ		
5.2.	Αριθμός Θεμάτων / Άρθρων στη Βάση Γνώσης. Θα πρέπει να καλύπτονται όλες οι υπηρεσίες SaaS	≥ 400		
5.3.	Αριθμός ερωταπαντήσεων. Θα πρέπει να καλύπτονται όλες οι υπηρεσίες SaaS	≥ 100		
5.4.	Forum. Θα επιτρέπει επικοινωνία μεταξύ των χρηστών της βάσης γνώσης, αλλά ενδεχομένως και ευρύτερα των χρηστών των υπολοίπων δράσεων, με αξιοποίηση κατάλληλων θεματικών ενότητων	≥ 1		
5.5.	Wiki. Θα πρέπει να παρέχεται ως μηχανισμός διαχείρισης γνώσης, ο οποίος θα επιτρέπει και τη συμμετοχή χρηστών των διαφόρων κοινοτήτων/υπο-κοινοτήτων. Οι σχετικοί ρόλοι και διαδικασίες διαχείρισης του Wiki θα καθοριστούν στο πλαίσιο του αναλυτικού σχεδιασμού της βάσης γνώσης.	≥ 1		

Τεχνικές – Τεχνολογικές Απαιτήσεις συστημάτων

a/a	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
6.	Τεχνικές – Τεχνολογικές Απαιτήσεις			
6.1.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.3	ΝΑΙ		
6.2.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.4	ΝΑΙ		
6.3.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.5	ΝΑΙ		
6.4.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.6	ΝΑΙ		
6.5.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.7	ΝΑΙ		
6.6.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.9	ΝΑΙ		
6.7.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.3.10	ΝΑΙ		

Απαιτήσεις Υπηρεσιών Έργου

a/a	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
7.	Ανάλυση Απαιτήσεων Έργου			
7.1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.5.1	ΝΑΙ		
8.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης			
8.1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.5.2	ΝΑΙ		
8.2.	Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε χώρους του φορέα στην Αθήνα	ΝΑΙ		
8.3.	Η χρονική διάρκεια της διδασκαλίας για κάθε Ομάδα δεν μπορεί να υπερβαίνει τις πέντε (5) διδακτικές ώρες ημερησίως	ΝΑΙ		
8.4.	Η εκπαίδευση θα γίνει σε 10-μελή (κατά μέγιστον) Τμήματα	ΝΑΙ		
8.5.	Εκπαίδευση στελεχών ΕΚΤ (στη χρήση)			
8.5.1.	▪ Συνολικές ώρες κατάρτισης / εκπαίδευσης τύπου σε ώρες εκπαιδευτή	≥100		
8.6.	Εκπαίδευση τεχνικών ΕΚΤ (στη διαχείριση - τροποποίηση - συντήρηση συστημάτων)			
8.6.1.	▪ Συνολικές ώρες κατάρτισης / εκπαίδευσης σεμιναριακού τύπου σε ώρες εκπαιδευτή	≥ 100		
8.6.2.	▪ Συνολικές ώρες κατάρτισης / εκπαίδευσης εργαστηριακού τύπου (hands on) σε ώρες εκπαιδευτή	≥ 100		
8.6.3.	▪ Τα στελέχη του Αναδόχου, που θα συμμετέχουν ως εκπαιδευτές (των τεχνικών), απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ενεργός συμμετοχή τους στο συγκεκριμένο Έργο.	ΝΑΙ		
9.	Υπηρεσίες Τεκμηρίωσης			
9.1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.5.3	ΝΑΙ		
10.	Υπηρεσίες Εγγύησης-Συντήρησης			
10.1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της § A.5.4	ΝΑΙ		
10.2.	Χρονικό διάστημα Εγγύησης σε έτη	≥ 1		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Σημείωση: Εφόσον ο Υποψήφιος Ανάδοχος προσφέρει Εγγύηση μεγαλύτερη της ελάχιστης ζητούμενης, οι αντίστοιχες στήλες «Κόστους Συντήρησης» θα πρέπει να εμφανίζουν μηδενικά κόστη.

Εφαρμογές (βλ. § Α.3.1, Α.3.3-Α.3.10, σχετικούς Πίνακες Συμμόρφωσης)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος
				ΣΥΝΟΛΟ						

* Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

Υπηρεσίες-Δράσεις Έργου (βλ. § Α.2.1, Α.3.2, σχετικούς Πίνακες Συμμόρφωσης)

Α/ Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Μονάδα Μέτρησης	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.							
2.							
				ΣΥΝΟΛΟ			

Υπηρεσίες Έργου (βλ. § Α.5)

Α/ Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Μονάδα Μέτρησης	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.	Ανάλυση Απαιτήσεων						
2.	Εκπαίδευση στελεχών ΕΚΤ (χρήστες-τεχνικοί)						
3.	Τεκμηρίωση						
				ΣΥΝΟΛΟ			

Άλλες δαπάνες Έργου

Α/ Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Μονάδα Μέτρησης	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
				ΣΥΝΟΛΟ			

Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1.	Εφαρμογή/ές (Πίνακας C.4.1)			
2.	Υπηρεσίες-Δράσεις (Πίνακας C.4.2)			
3.	Υπηρεσίες Έργου (Πίνακας C.4.3)			
4.	Άλλες δαπάνες (Πίνακας C.4.4)			
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			

Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης

Σημείωση: Για την αξιολόγηση των προσφορών των Υποψηφίων Αναδόχων δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ (βλ. [Α.5.4.1](#)).

ΕΤΟΣ*	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ **
	(ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	(ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]		(ΜΕ ΦΠΑ) [€]	
1 ^ο					
2 ^ο					
3 ^ο					
ΣΥΝΟΛΟ					
	(Υ) Από §C.4.1	(Δ)	(Ε)	(ΣΤ)	(Ζ)

* ΕΤΟΣ: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης

** Το **ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** (για την κάθε γραμμή του τρέχοντος Πίνακα) προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη (Δ) «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του τρέχοντος Πίνακα με το «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του **Πίνακα C.4.5**.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ
ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
N A T I O N A L
D O C U M E N T A T I O N
C E N T R E

ΕΚΤ / ΕΙΕ: ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ / ΕΘΝΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΡΕΥΝΩΝ
ΕΚΤ / ΝΗΡ: NATIONAL DOCUMENTATION CENTRE / NATIONAL HELLENIC RESEARCH FOUNDATION



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων,
Πολιτισμού και Αθλητισμού

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση»

Άξονας Προτεραιότητας:	ΤΠΕ και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής
Στόχος:	Σύγκλιση
Τίτλος Πράξης:	«Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου»
Κωδικός Πράξης (ΟΠΣ):	327378

Σύμβαση Ανάθεσης Έργου
με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά
με τίτλο:

«Υπηρεσίες υποστήριξης κοινοτήτων χρηστών των υπηρεσιών SaaS του ΕΚΤ»

στο πλαίσιο του Υποέργου 4:

«Υπηρεσίες για την υποστήριξη δράσεων ανάπτυξης των κοινοτήτων των χρηστών,
των υπηρεσιών, των ανοικτών δεδομένων και του ανοικτού λογισμικού που παρέχει η Πράξη»

Κωδικός: **SaaS0401**

Συμβατικό Τμήμα:

XXXXXX, πλέον ΦΠΑ 23%, ήτοι XXXXXXXX, δηλαδή το συνολικό τίμημα των XXXXXXXXXXXXXXXX

ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ

ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

Στην Αθήνα σήμερα την <ημερομηνία>, ημέρα <ημέρα>, μεταξύ

Αφενός

της Εταιρείας <επωνυμία> που εδρεύει στην <ονομασία πόλης (ταχ. δ/νση)>, εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο <ονοματεπώνυμο> και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «ο Ανάδοχος»

και αφετέρου

του νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης/ Ε.Ι.Ε.», που εδρεύει στην Αθήνα, στην οδό Βασ. Κωνσταντίνου 48, 11635 και υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και εκπροσωπείται νόμιμα από τον διευθυντή του κ. Ευάγγελο Μπούμπουκα, Διευθυντή σύμφωνα με την από 2012/10/17.05.2012 απόφαση του Δ.Σ. ΕΙΕ και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «ΕΚΤ/ΕΙΕ»,

και έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

- 1.1. Του Ν. 1514/85 «Ανάπτυξη της επιστημονικής και τεχνολογικής έρευνας» (ΦΕΚ 130 Α), όπως κάθε φορά ισχύει.
- 1.2. Του ΠΔ 226/89 «Οργανισμός του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών Ε.Ι.Ε.» (ΦΕΚ 107 Α), όπως κάθε φορά έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- 1.3. Του ΠΔ 347/96 «Τροποποίηση του ΠΔ 226/89 "Οργανισμός του Εθνικού Ιδρύματος Ερευνών"» (ΕΙΕ) (ΦΕΚ 107/Α/02.05.1989).
- 1.4. Του Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ Α' 267) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007–2013» όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει
- 1.5. Της υπ' αριθμ. 14053/ΕΥΣ 1749 απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών «Υπουργική απόφαση συστήματος διαχείρισης», (ΦΕΚ 540/Β/2008) όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει
- 1.6. Το Ν.2362/95 «Περί Δημόσιου Λογιστικού ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.
- 1.7. Του Ν. 3886/2010 (ΦΕΚ Α' 173/30.09.2010) «Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημόσιων συμβάσεων - Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L 395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335)».
- 1.8. Του Ν. 1892/1990 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (φεκ 101/Α/1990), άρθρο 88 «Υποχρεώσεις αναδόχων πληροφορικής».
- 1.9. Του Π.Δ. 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α/16.3.2007) περί προσαρμογής της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ «Περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών», όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005.
- 1.10. Του Κανονισμού (ΕΚ) 1251/2011 της Επιτροπής περί καθορισμού νέων κατωτάτων ορίων εφαρμογής της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ.
- 1.11. Της οδηγίας 2004/18 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31^{ης} Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης των δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 2005/51/ΕΚ

της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16^{ης} Νοεμβρίου 2005.

1.12. Του Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου» αναλογικά και συμπληρωματικά.

2. Την απόφαση ΕΕ με αριθμό Ε92007 5339/26.10.2007 που αφορά στην έγκριση του Ε. Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» όπως ισχύει.
3. Την υπ' αριθμ. 154.861/ΨΣ11176-A2/05.10.2011 Ένταξη της Οριζόντιας Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
4. Την υπ' αριθμ. 152.447/ΨΣ4395-A2/27.07.2012 1^η Τροποποίηση της Οριζόντιας Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
5. Την υπ' αριθμ. 151.016/ΨΣ114-A2/11.01.2013 Τροποποίηση του Τεχνικού Δελτίου της Πράξης με τίτλο: «Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών Κατάθεσης, Διαχείρισης και Διάθεσης Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων Τεκμηρίωσης και Ψηφιακού Περιεχομένου» και κωδικό ΟΠΣ 327378.
6. Την από και αρ. πρωτ. σύμφωνη γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την παρούσα προκήρυξη.
7. Την απόφαση της 2013/02/31.01.2013 Συνεδρίασης του ΔΣ του ΕΙΕ.
8. Το από XX/XX.XX.2012 τεύχος προκήρυξης.
9. Την από προσφορά του «Αναδόχου».
10. Την από απόφαση του ΔΣ του ΕΙΕ.
11. ΔΙΑΥΓΕΙΑ- Ανάρτηση κατακύρωσης.

συνομολογήθηκαν και συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1. Ορισμοί

Στη Σύμβαση, οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται αντίστοιχα στο παρόν άρθρο.

Έγγραφο:

Κάθε χειρόγραφη, έντυπη ή ηλεκτρονική ειδοποίηση, εντολή ή οδηγία ή πιστοποιητικό που εκδίδεται βάσει της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των τηλεγραφημάτων και των τηλεομοιοτυπιών.

Έργο:

Είναι η προμήθεια υπηρεσιών αναφορικά με τη «Ψηφιοποίηση Περιεχομένου».

Υποστηρικτικά Έγγραφα:

Συνιστούν τα εγχειρίδια προϊόντων μαζί με τα σχετιζόμενα τεχνικά έντυπα, όπως αυτά θα καθορίζονται από τον Ανάδοχο σαν υποστηρικτικό υλικό για τους σκοπούς αυτής της Σύμβασης.

Προσωπικό:

Αποτελεί κάθε πρόσωπο συμπεριλαμβανομένων των υπαλλήλων κάποιου τρίτου, εκτός από τους Υπαλλήλους του Αναδόχου, που χρησιμοποιούνται από το ΕΚΤ/ΕΙΕ για να διεκπεραιωθούν οι Υπηρεσίες.

Ανάδοχος:

Αποτελεί τους νομίμους εκπροσώπους, τους εργαζόμενους στον Ανάδοχο με οποιαδήποτε σχέση, μόνιμο προσωπικό, εξωτερικούς συνεργάτες, υπεργολάβους και άλλους που εμπλέκονται στο έργο από την πλευρά του Αναδόχου.

Ημερομηνία έναρξης ισχύος της σύμβασης:

Η ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης.

Ημέρα:

Η ημερολογιακή ημέρα.

Προθεσμίες:

Τα αναφερόμενα στη Σύμβαση χρονικά διαστήματα σε Ημέρες, που αρχίζουν να υπολογίζονται από την επομένη της πράξης, ενέργειας ή γεγονότος που ορίζεται στη Σύμβαση ως αφετηρία. Όταν η τελευταία ημέρα του χρονικού διαστήματος συμπίπτει με μη εργάσιμη ημέρα, η προθεσμία λήγει στο τέλος της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά την τελευταία ημέρα του χρονικού διαστήματος.

Προσφορά:

Η από <ημερομηνία κατάθεσης> προσφορά του Αναδόχου.

Σύμβαση:

Η παρούσα συμφωνία με τα παραρτήματά της που συνάπτουν και υπογράφουν τα συμβαλλόμενα μέρη για την εκτέλεση του Έργου, όπως είναι δυνατό να τροποποιηθεί ή συμπληρωθεί.

Συμβατικό τίμημα:

Το συνολικό συμβατικό αντάλλαγμα για την υλοποίηση του Έργου.

Άρθρο 2 Αντικείμενο του Έργου

1. Ο Ανάδοχος, στο πλαίσιο της Σύμβασης, αναλαμβάνει την εκτέλεση του Έργου που περιλαμβάνει την εκπόνηση μελετών και την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης, όπως αυτά περιγράφονται στο Παράρτημα 1 της παρούσας (Τεχνικό Παράρτημα).
2. Το Έργο θα υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο σύμφωνα με τον τρόπο, τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιγράφονται αναλυτικά στη Σύμβαση.

Άρθρο 3 Γλώσσα της Σύμβασης

Κάθε επικοινωνία μεταξύ του ΕΚΤ/ΕΙΕ και του Αναδόχου γίνεται στην ελληνική γλώσσα. Στην Ελληνική γλώσσα συντάσσονται επίσης και υποβάλλονται τα έγγραφα Παραδοτέα και όλο το υλικό τεκμηρίωσης (π.χ. οδηγίες, εκθέσεις, συστάσεις) που τα συνοδεύει.

Άρθρο 4 Ιεράρχηση συμβατικών τευχών

Η Σύμβαση περιλαμβάνει το σύνολο των συμφωνηθέντων μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, τους όρους και τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση του Έργου και κατ'εξουσιοδότηση κάθε άλλου εγγράφου.

Άρθρο 5 Έγγραφη επικοινωνία

1. Η έγγραφη επικοινωνία μεταξύ του και του ΕΚΤ/ΕΙΕ πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, ταχυδρομικά ή τηλεομοιοτυπικά ή και ιδιοχείρως, ως ακολούθως:

Για τον Ανάδοχο:	Επωνυμία:
	Ταχ. Δ/νση:
	Ταχ. Κωδ.: ΠΟΛΗ:
	Τηλ.: fax:
	E-mail:
Για το ΕΚΤ/ΕΙΕ:	Επωνυμία:
	Ταχ. Δ/νση:

Ταχ. κωδ.: ΠΟΛΗ:

Τηλ.: fax:

E-mail:

2. Σε κάθε περίπτωση, ο αποστολέας λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο για να εξασφαλίσει την παραλαβή του Εγγράφου και την απόδειξη της.
3. Όποτε στη Σύμβαση γίνεται λόγος για ειδοποίηση, κοινοποίηση, συμφωνία, έγκριση, βεβαίωση, πιστοποίηση ή απόφαση, και εφόσον δεν προβλέπεται άλλως, η εν λόγω ειδοποίηση, κοινοποίηση, συμφωνία, έγκριση, πιστοποίηση, βεβαίωση ή απόφαση θα είναι γραπτή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Υποχρεώσεις ΕΚΤ/ΕΙΕ

Άρθρο 6 Διάθεση Προσωπικού- Παροχή Διευκολύνσεων

1. Το ΕΚΤ οφείλει να παρέχει στον Ανάδοχο, κάθε πληροφορία διευκόλυνσης και υπηρεσίες που εύλογα απαιτεί ο Ανάδοχος για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του.
2. Το ΕΚΤ είναι υποχρεωμένο να εξασφαλίζει την πρόσβαση του Αναδόχου σε πηγές πληροφοριών στις οποίες το ΕΚΤ έχει δικαίωμα πρόσβασης, για την απόκτηση κάθε πρόσθετης πληροφορίας ή στοιχείων που κατά την κρίση του ΕΚΤ είναι απαραίτητα για το έργο του Αναδόχου.
3. Το ΕΚΤ απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη μη προβλεπόμενη στην παρούσα Σύμβαση.
4. Επίσης το ΕΚΤ θα διαθέσει το προσωπικό που απαιτείται για τις ανάγκες, την παρακολούθηση και τον έλεγχο της πορείας υλοποίησης του Έργου.
5. Το ΕΚΤ όρισε ως υπεύθυνο του έργου τον/την κ.

Άρθρο 7 Εποπτεία – Έλεγχοι

1. Ο Ανάδοχος (δια του Υπευθύνου του έργου) παρέχει στο ΕΚΤ κάθε πληροφορία, την οποία αυτό εύλογα απαιτεί, σε σχέση με την εφαρμογή του προγράμματος εργασιών σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση, καθώς επίσης υποβάλλει στο ΕΚΤ σχετικά έγγραφα τεχνικού και οικονομικού περιεχομένου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα 3 της παρούσας για να εξακριβώσει εάν η εν λόγω προμήθεια υπηρεσιών προσφέρεται ομαλώς.
2. Ο Ανάδοχος, αναλαμβάνει την υποχρέωση, όπως κατά την περίοδο παροχής των υπό προμήθεια υπηρεσιών, σύμφωνα με τη σύμβαση και για εύλογο χρονικό διάστημα μετά το πέρας της, να συμμετέχει και να παρίσταται καθώς και να εκπροσωπείται από το κατάλληλο τεχνικό και διοικητικό προσωπικό, στις συσκέψεις που πιθανά θα οργανώσει το ΕΚΤ για την παρακολούθηση και τη σωστή υλοποίηση του έργου στον βαθμό που είναι αναγκαίο.
3. Το ΕΚΤ διατηρεί το δικαίωμα να αναπτύξει και να εφαρμόσει μηχανισμούς πιστοποίησης της εκτέλεσης του έργου, οι οποίοι θα εξασφαλίζουν τον αποτελεσματικό έλεγχο της ποιότητας και ποσότητας των παρεχόμενων ειδών και υπηρεσιών.

Άρθρο 8 Συνδρομή σε θέματα επικοινωνίας με τρίτους

Ο Ανάδοχος δικαιούται να ζητήσει τη συνδρομή του ΕΚΤ/ΕΙΕ προκειμένου να διευκολυνθεί στην επικοινωνία του με τυχόν εμπλεκόμενες αρμόδιες αρχές ή άλλα πρόσωπα, εφ' όσον θεωρεί ότι η επικοινωνία αυτή απαιτείται για να τον υποβοηθήσει στην εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεών του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Άρθρο 9 Γενικές υποχρεώσεις

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκτελεί τις απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις του με τη δέουσα προσοχή και επιμέλεια και σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

Άρθρο 10 Εγγυητική ευθύνη

1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να φέρει εις πέρας το ανατεθέν «έργο», όπως αυτό περιγράφεται στο Παράρτημα 1 της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος θα εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση σύμφωνα με τους όρους αυτής και σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και συστάσεις, την επιστημονική δεοντολογία με επαγγελματική δεξιότητα και με υψηλό βαθμό ικανότητας και επαγγελματικής κρίσης που αρμόζει σε φορείς αναγνωρισμένους για την προμήθεια των ειδών/υπηρεσιών που περιγράφονται στο Παράρτημα 1, της παρούσας σύμβασης.
2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διορθώσει αμέσως και δωρεάν οποιαδήποτε έλλειψη συμφωνημένης ιδιότητας, η οποία εντοπίζεται στο Παραδοτέο και συνιστά παράβαση της προηγούμενης παραγράφου. Για το σκοπό αυτό θα προβαίνει ο Ανάδοχος στις απαραίτητες τροποποιήσεις και αναπροσαρμογές.
3. Ο Ανάδοχος ευθύνεται έναντι του ΕΚΤ για κάθε θετική ζημία που θα υποστεί το τελευταίο και που θα οφείλεται:
 - α. Στην καθ' οιονδήποτε τρόπο μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου όπως αυτές απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, που οφείλεται σε υπαιτιότητα του Αναδόχου και
 - β. Στην οποιαδήποτε παράταση, πράξη ή παράλειψη που έχει σχέση με την παρούσα Σύμβαση και οφείλεται σε δόλο ή αμέλεια του Αναδόχου, των υπαλλήλων ή εκπροσώπων αυτού.
4. Ο Ανάδοχος ορίζει ως υπεύθυνο του έργου τον/την κ.

Ο υπεύθυνος έργου θα συνεργάζεται με τον αρμόδιο υπεύθυνο εκ μέρους του ΕΚΤ για τον καθορισμό προτεραιοτήτων και τη διατύπωση των απαιτήσεων κατά την εξέλιξη του έργου.

- Διαδικασίες Διαχείρισης

Ο υπεύθυνος έργου θα αναπτύξει σε συνεργασία με τον αρμόδιο χειριστή του έργου εκ μέρους του ΕΚΤ τις διαδικασίες διαχείρισης που θα αφορούν τις παραλαβές, πληρωμές, έλεγχο ποιότητας κλπ.

- Συντονισμός με το ΕΚΤ

Κατά την υλοποίηση του έργου, η Αναθέτουσα Αρχή θα διατηρήσει την απόλυτη τεχνική και διαχειριστική εποπτεία υποβοηθούμενη σε αυτό τον ρόλο από τον Ανάδοχο. Για τους λόγους αυτούς ο υπεύθυνος έργου θα συνεργάζεται σταθερά με τον υπεύθυνο έργου εκ μέρους του ΕΚΤ.

- Διοίκηση προσωπικού

Ο υπεύθυνος έργου θα είναι επίσης επιφορτισμένος με την κατανομή των απασχολούμενων στο έργο σε διάφορες εργασίες που υλοποιούνται στο πλαίσιο αυτού και σύμφωνα με τον χρονικό προγραμματισμό που έχει συμφωνηθεί με τον υπεύθυνο έργου εκ μέρους του ΕΚΤ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Πρόγραμμα εκτέλεσης – Τρόπος υλοποίησης - Τροποποιήσεις

Άρθρο 11 Υλοποίηση του Έργου, Χρόνος, Τρόπος Παράδοσης- Παραλαβής, Υπηρεσίες Υποστήριξης

1. Ο Ανάδοχος θα παραδώσει τα παραδοτέα, όπως αυτά περιγράφονται στο Μέρος Α' του τεύχους προκήρυξης του διαγωνισμού και θα παράσχει τις υπηρεσίες που περιγράφονται στο Άρθρο 2 της παρούσας βάσει του χρονοδιαγράμματος της προσφοράς του Αναδόχου.
2. Για την παρακολούθηση της εκτέλεσης και την παραλαβή του έργου έχει οριστεί από το ΕΚΤ/ΕΙΕ, Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου, η οποία θα παραλάβει κατά το χρόνο που παραδίδεται, το παραδοτέο του Αναδόχου, συντάσσοντας σχετικό πρωτόκολλο.
3. Το έργο του Αναδόχου παρακολουθείται, καθοδηγείται και εγκρίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασής του από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση σχετικές εισηγήσεις της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου του έργου και του Υπευθύνου του έργου.
4. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνεργάζεται με την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου και να διευκολύνει στο έργο τους το προσωπικό και τους συνεργάτες της Αναθέτουσας Αρχής και της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου.
5. Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου είναι αρμόδια για την παρακολούθηση, την αξιολόγηση και τον έλεγχο των επιμέρους ενεργειών και του συνόλου του έργου του Αναδόχου, συντάσσοντας σχετικά πρωτόκολλα προσωρινής και οριστικής παραλαβής του έργου.
6. Η Οριστική Παραλαβή θα γίνει αφού παραδοθούν και παραληφθούν οριστικά όλα τα Παραδοτέα, όπως αυτά ορίζονται στο Μέρος Α' της Προκήρυξης του διαγωνισμού και στην προσφορά του Αναδόχου.
7. Όλες οι ενότητες εργασίας των Παραδοτέων, το έντυπο υλικό και ότι άλλο υλικό, που παραδίδεται στο ΕΚΤ/ΕΙΕ θα ακολουθεί ή θα παράγεται με τις κατάλληλες προδιαγραφές που αναφέρονται στην Προσφορά του Αναδόχου, εκτός αν έχει γραπτώς διαφορετικά συμφωνηθεί αμοιβαία.
8. Ο Ανάδοχος και το ΕΚΤ/ΕΙΕ δύνανται να ονομάσουν, προ της ενάρξεως των Υπηρεσιών, ο καθένας έναν υπεύθυνο επικοινωνίας ο οποίος θα αποτελεί το βασικό σημείο επαφής μεταξύ του και του ΕΚΤ/ΕΙΕ σε θέματα που αφορούν τις Υπηρεσίες.

Άρθρο 12 Διάρκεια Σύμβαση

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται μέχρι την XX.XX.201X με έναρξη την ημερομηνία υπογραφής της. Σε περίπτωση που όλες οι υπηρεσίες και τα παραδοτέα προϊόντα παραδοθούν και παραληφθούν οριστικά πριν την XX.XX.201X, η σύμβαση μπορεί να αποπληρωθεί και να λήξει πριν από την ως άνω ημερομηνία.

Άρθρο 13 Περιορισμός ευθύνης ΕΚΤ/ΕΙΕ

1. Το ΕΚΤ/ΕΙΕ σε καμία περίπτωση δεν θα ευθύνεται για οποιεσδήποτε ζημιές προκληθούν από την παράλειψη του Αναδόχου να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του.
2. Κάθε αξίωση που εγείρεται από ένα μέρος κατά του άλλου θα είναι απαράδεκτη εάν δεν υποβάλλεται γραπτά και δεν υποβάλλεται εντός ενός μήνα από την ημερομηνία κατά την οποία το υπό κρίση ζήτημα έγινε γνωστό στο μέρος που εγείρει την αξίωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Προϊόντα και Υπηρεσίες

Άρθρο 14 Ποιότητα Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες που προβλέπεται να παρασχεθούν στο πλαίσιο της Σύμβασης καθώς και ο τρόπος εκτέλεσής τους, πρέπει να συμφωνούν, από κάθε άποψη, με τα οριζόμενα στην παρούσα.

Άρθρο 15 Πνευματικά Δικαιώματα

Το σύνολο των παραδοτέων πληροφοριών, εγγράφων, λογισμικού καθώς και οποιουδήποτε άλλου έργου προστατευόμενου από τις διατάξεις του Ν. 2121/1993 που παράγεται από τον ανάδοχο στα πλαίσια του παρόντος διαγωνισμού θα πρέπει να ακολουθούν τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας που ορίζονται από

- (α) το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και
- (β) το σύνολο της νομοθεσίας για τα δημόσια δεδομένα και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Ν. 3979/2011 –ΦΕΚΑ138-16.6.2011).

Επιπρόσθετα, θα πρέπει να δίδονται στην Αναθέτουσα Αρχή οι κατάλληλες άδειες ή να μεταβιβάζονται τα πλήρη δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας επί των παραγόμενων δεδομένων, των σχετικών μεταδεδομένων, λογισμικού καθώς και επί οποιασδήποτε άλλης πληροφορίας, δεδομένων ή έργου που ρυθμίζεται από την οικεία νομοθεσία για την προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας, τη διαλειτουργικότητα, την ελεύθερη πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έτσι ώστε να είναι δυνατή η χρήση και διάθεσή τους χωρίς κανέναν απολύτως περιορισμό ή επιφύλαξη, ιδίως για το διαμοιρασμό και περαιτέρω χρήση μεταξύ δημοσίων αρχών ή τη διάθεσή τους σε τρίτους με κατάλληλες άδειες.

Το σύνολο του περιεχομένου, δεδομένων, λογισμικού καθώς και κάθε άλλης πληροφορίας θα πρέπει να παραδίδονται σε ψηφιακή μορφή, αυτόματα επεξεργάσιμη, χωρίς περιορισμούς τεχνικούς ή άλλους και βασιζόμενα σε ανοιχτό μορφότυπο και πρότυπα.

Ειδικότερα, ο ανάδοχος πρέπει να παρέχει το σύνολο των εκθέσεων και των συναφών στοιχείων, δεδομένων, πηγαίου κώδικα, πληροφορίας και συλλογών αυτών όπως και επί κάθε άλλου σχετικού έγγραφου ή υλικού, που αποκτάται, συγκεντρώνεται ή καταρτίζεται από τον ανάδοχο κατά την εκτέλεση της σύμβασης, με τέτοιες άδειες ή με μεταβίβαση των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, έτσι ώστε η αναθέτουσα αρχή να μπορεί

- (α) να χρησιμοποιεί και να εκτελεί τα παραδοτέα
- (β) να μελετά τα παραδοτέα, ιδίως τον πηγαίο κώδικα, και να χρησιμοποιεί την πληροφορία που υπάρχει σε αυτά
- (γ) να αναδιανέμει αντίγραφα των παραδοτέων ελεύθερα
- (δ) να βελτιώνει ή να πραγματοποιεί αλλαγές στα παραδοτέα και να δημοσιεύει τις βελτιώσεις ή αλλαγές στο ευρύ κοινό

Η αναθέτουσα θα πρέπει να μπορεί να διαθέτει όλα τα παραπάνω παραδοτέα με την έκδοση 3.0 της Ελληνικής άδειας Creative Commons Αναφορά ή Αναφορά Παρόμοια Διανομή, ή με την άδεια European Public Licence αν πρόκειται για λογισμικό τα οποία θα πρέπει να κατατίθενται και στο αποθετήριο της Αναθέτουσας Αρχής, ή σε οποιοδήποτε άλλο ισοδύναμο δημόσια και ανοιχτά προσβάσιμο αποθετήριο.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να έχει όλα τα απαραίτητα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας επί των παραδοτέων ώστε να προσφέρει τις κατάλληλες άδειες ή να μεταβιβάζει τα σχετικά δικαιώματα στην αναθέτουσα αρχή.

Ο ανάδοχος ρητά και ανεπιφύλακτα συμφωνεί, συνομολογεί και αποδέχεται ότι δε θα ασκήσει κανένα από τα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας που τυχόν έχει επί των παραδοτέων ή άλλου αντικειμένου που προστατεύεται από δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, ιδίως πνευματικά δικαιώματα, σήματα ή διπλώματα ευρεσιτεχνίας, προκειμένου να εμποδίσει την άσκηση οποιασδήποτε από τις παραπάνω αναφερθείσες πράξεις της αναθέτουσας αρχής.

Τα παραδοτέα θα πρέπει να κατατίθενται και στο αποθετήριο της αναθέτουσας αρχής, το <http://forge.osor.eu/> ή σε οποιοδήποτε άλλο ισοδύναμο δημόσια και ανοιχτά προσβάσιμο αποθετήριο σε επεξεργάσιμη μορφή και με ρητή αναφορά στους όρους διάθεσής τους όπως αυτοί προσδιορίζονται ανωτέρω.

Άρθρο 16 Παραβίαση Πνευματικής Ιδιοκτησίας Τρίτων

1. Ο ανάδοχος έχει όλα τα απαραίτητα δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας επί των παραδοτέων ώστε να μπορεί να προσφέρει τις κατάλληλες άδειες ή να μεταβιβάζει τα σχετικά δικαιώματα στην αναθέτουσα αρχή.
2. Σε περίπτωση άσκησης αγωγής ή υποβολής οποιουδήποτε άλλου ενδίκου βοηθήματος ή μέσου κατά της αναθέτουσας αρχής από τρίτο για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με δικαιώματα επί του λογισμικού ή των εφαρμογών, η αναθέτουσα αρχή οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως και γραπτά με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να καλύψει το σύνολο των δικαστικών εξόδων, να αποζημιώσει την αναθέτουσα αρχή για την οποιαδήποτε ζημία, υλική ή μη, θετική ή αποθετική, προκύψει από τη σχετική διαφορά και να συνδράμει την αναθέτουσα αρχή δικαστικά και εξωδικαστικά έναντι του τρίτου.
3. Στις ανωτέρω περιπτώσεις, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασκήσει μετά την έναρξη της εκκρεμοδικίας κύρια παρέμβαση άλλως θα προσεπικληθεί νομίμως από την αναθέτουσα Αρχή (ΕΚΤ/ΕΙΕ) βάσει των σχετικών διατάξεων του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Πληρωμές- Ποινικές Ρήτρες

Άρθρο 17 Γενικές Διατάξεις

Ο Ανάδοχος θεωρείται ότι, προτού υποβάλει την Προσφορά του, είχε λάβει υπόψη εκτέλεση της Σύμβασης και συνεπώς, στο Συμβατικό Τμήμα περιλαμβάνονται όλα τα σχετικά με την υλοποίηση του Έργου έξοδα, όπως:

- α) τα γενικά έξοδα (π.χ. μεταφοράς) που προβλέπονται στη Σύμβαση.
- β) τα έξοδα της προμήθειας των εργαλείων που απαιτούνται για την υλοποίηση του Έργου.
- γ) τα έξοδα της προμήθειας ή παραγωγής εγχειριδίων και οδηγιών.

Άρθρο 18 Τμήμα- Τρόπος Πληρωμής

1. Το συμβατικό τμήμα είναι πλέον ΦΠΑ ποσού....., ήτοι το συνολικό ποσό των
2. Το τελικό τμήμα έχει προκύψει από την οικονομική προσφορά του Αναδόχου, η οποία αποτελεί το Παράρτημα 3 της παρούσας σύμβασης.
3. Το εν λόγω τμήμα περιλαμβάνει όλες τις δαπάνες του Αναδόχου, οποιασδήποτε φύσης και είδους, οποτεδήποτε και για οποιαδήποτε αιτία απαιτηθούν, συμπεριλαμβανομένων και των εξόδων συσκευασίας, ναύλων, ασφαλιστρών, δασμών, εξόδων εκτελωνισμού, φύλαξης, μεταφορικών, φόρων, και κέρδους του Αναδόχου, ρητά συμφωνημένου ότι η ανωτέρω απαρίθμηση είναι ενδεικτική.
4. Ο οικονομικός διακανονισμός όσον αφορά στην καταβολή της πληρωμής προς τον Ανάδοχο, για την συγκεκριμένη σύμβαση ορίζεται ως εξής:
ως επελέγη
5. Απαραίτητη προϋπόθεση για τις ως άνω πληρωμές αποτελεί η καταβολή από την Εποπτεύουσα Αρχή, του χρηματικού ποσού που αντιστοιχεί. Η πληρωμή του Αναδόχου θα πρέπει να συσχετίζεται με την ολοκλήρωση και την παραλαβή των εκάστοτε μερών/ παραδοτέων του έργου.
6. Η πληρωμή θα γίνεται σε ΕΥΡΩ με την προσκόμιση των νομίμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων.
7. Για τις πληρωμές ο Ανάδοχος απαιτείται να προσκομίσει πέραν των εγγυήσεων που ορίζονται στο Άρθρο 20, τα εξής δικαιολογητικά:

Τιμολόγια Παροχής Υπηρεσιών κατά περίπτωση

απόδειξη είσπραξης για το εκάστοτε ποσό πληρωμής
φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα

και τις εξής πληροφορίες για την κατάθεση της πληρωμής σε λογαριασμό που τηρεί σε τράπεζα που λειτουργεί νόμιμα σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

Τράπεζα:
Αριθμός Λογαριασμού:
Υπέρ:

Άρθρο 19 Ποινικές Ρήτρες

1. Αν παρέλθει η συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης του παραδοτέου και το παραδοτέο δεν παραδοθεί σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, τότε ο Ανάδοχος μπορεί να υποχρεωθεί από το ΕΚΤ/ΕΙΕ να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε μέρα καθυστέρησης ποσοστό 0.2% επί του συμβατικού τιμήματος του έργου ή των υπηρεσιών που καθυστερούν και μέχρι 5% επί του συμβατικού τιμήματος αυτών.
2. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα ενός (1) μηνός από την συμφωνηθείσα ημερομηνία παράδοσης του παραδοτέου και τα παραδοτέα δεν παραδοθούν, τότε το ΕΚΤ μπορεί να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο.
3. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανωτέρα βία ή σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσας Αρχής.
4. Επίσης, ο Ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος αν δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή παραβιάζει ουσιώδη όρο της σύμβασης.

Άρθρο 20 Εγγυητικές Επιστολές

1. **Εγγύηση προκαταβολής:** Ο Ανάδοχος, το αργότερο κατά την υπογραφή της σύμβασης, υποχρεούται να καταθέσει εγγυητική επιστολή προκαταβολής, ίση με το ποσό της προκαταβολής και σύμφωνα με το οριζόμενο στο άρθρο 25 παρ. 6α και β καθώς και 8 του π.δ. 118/2007.
2. **Εγγύηση καλής εκτέλεσης:** Ο Ανάδοχος, το αργότερο κατά την υπογραφή της σύμβασης, υποχρεούται να καταθέσει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης ύψους 10% επί της συμβατικής αξίας του έργου που αναλαμβάνει χωρίς τον ΦΠΑ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 25 του π.δ. 118/2007. Σε περίπτωση παράβασης κάποιου όρου της σύμβασης ή πλημμελούς άσκησης των υποχρεώσεων του Αναδόχου, το ΕΚΤ/ΕΙΕ διατηρεί το δικαίωμα να προβεί σε καταγγελία της σύμβασης και αντικατάσταση του Αναδόχου ενώ ταυτόχρονα μπορεί να απαιτήσει κάθε άλλη ζημία, και να προχωρήσει σε έκπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.
3. Προδιαγραφές εγγυητικών επιστολών
Όλες οι ως άνω εγγυήσεις ανεξάρτητα από το όργανο που τις εκδίδει και τον τύπο που περιβάλλονται πρέπει απαραίτητα να περιλαμβάνουν και τα ακόλουθα στοιχεία:
 - την ημερομηνία έκδοσης
 - τον εκδότη
 - την υπηρεσία προς την οποία απευθύνεται (ΕΚΤ/ΕΙΕ)
 - την σχετική προκήρυξη, την ημερομηνία του διαγωνισμού και τα προς προμήθεια υλικά
 - την ημερομηνία λήξης της ισχύος της εγγύησης τον αριθμό εγγύησης
 - το ποσόν που καλύπτει η εγγύηση
 - την πλήρη επωνυμία και τη διεύθυνση του προμηθευτή υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση

- Ότι η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα και ότι ο εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως.
- Ότι το ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεση του ΕΚΤ/ΕΙΕ και ότι θα καταβληθεί ολικά ή μερικά, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από απλή έγγραφη ειδοποίηση.
- Ότι σε περίπτωση κατάρτησης της εγγύησης, το ποσό της κατάρτησης υπόκειται σε πάγιο τέλος χαρτοσήμου.
- Το χρόνο ισχύος της εγγύησης (όπως προκύπτει από την προκήρυξη).
- Ότι ο εκδότης της εγγύησης υποχρεούται να προβεί στην παράταση της ισχύος της εγγύησης ύστερα από απλό έγγραφο του ΕΚΤ/ΕΙΕ. Το σχετικό αίτημα πρέπει να γίνει πριν από την ημερομηνία λήξης της εγγύησης.
- Ότι η εγγύηση επιστρέφεται στο χρόνο που καθορίζεται στην προκήρυξη και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.
- Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων οι εγγυήσεις περιλαμβάνουν και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των μελών της ένωσης.

Σε κάθε περίπτωση οι εγγυητικές επιστολές πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις του άρθρου 25 του π.δ. 118/2007.

4. Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν αυτό το δικαίωμα σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών –μελών. Εγγυητικές επιστολές που έχουν εκδοθεί στο εξωτερικό θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση που η απόδοση όρου της ξενόγλωσσας εγγυητικής επιστολής διαφέρει από την απόδοση της στην ελληνική, η ελληνική μετάφραση υπερισχύει του πρωτότυπου κειμένου.
5. Σε περίπτωση Ένωσης οικονομικών φορέων οι ως άνω εγγυήσεις μπορεί να καλύπτονται από μία ή από περισσότερες εγγυητικές επιστολές που θα αναφέρουν όλα τα μέλη της Ένωσης, το δε άθροισμα τους θα καλύπτει το συνολικό ποσό κάθε εγγυητικής επιστολής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Αθέτηση και Καταγγελία της Σύμβασης

Άρθρο 21 Καταγγελία εκ μέρους του ΕΚΤ/ΕΙΕ

1. Η παρούσα σύμβαση δύναται να λυθεί μονομερώς με καταγγελία του ΕΚΤ/ΕΙΕ μόνο για σπουδαίο λόγο. Σπουδαίοι λόγοι καταγγελίας της Σύμβασης εκ μέρους του ΕΚΤ/ΕΙΕ είναι
 - α. η παράβαση οποιουδήποτε όρου της παρούσας, β. οι προβλεπόμενοι από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο λόγοι που αναφέρονται ως λόγοι καταγγελίας και γ. οποιεσδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
 - i) Εφόσον δεν πληρούνται οι προδιαγραφές του παραδοτέου και ο Ανάδοχος δεν εκπληρώνει εγκαίρως και προσηκόντως τις έναντι του ΕΚΤ/ΕΙΕ συμβατικές υποχρεώσεις του.
 - ii) Εφόσον εκδίδεται τελεσίδικη απόφαση κατά του Αναδόχου για αδίκημα σχετικό με την άσκηση του επαγγέλματός του. Σε περίπτωση έκδοσης αμετάκλητης καταδικαστικής απόφασης εις βάρος του νομίμου εκπροσώπου του για κάποιο από τα αναφερόμενα στο άρθρο 43 παρ. 1 του π.δ. 60/2007, ο Ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής.
2. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από την περιέλευση στον Ανάδοχο εκ μέρους του ΕΚΤ/ΕΙΕ της καταγγελίας. Κατ' εξαίρεση, το ΕΚΤ/ΕΙΕ δύναται, κατ' ενάσκηση διακριτικής της ευχέρειας, για όσες από τις περιπτώσεις καταγγελίας είναι αυτό δυνατό, να τάξει εύλογη (κατ' αυτήν) προθεσμία θεραπείας της παραβάσεως, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας, εκτός εάν το ΕΚΤ/ΕΙΕ γνωστοποιήσει εγγράφως προς τον Ανάδοχο ότι θεωρεί την παράβαση θεραπευθείσα.
3. Με την μετά από καταγγελία του ΕΚΤ/ΕΙΕ λύση της Σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται μετά από αίτηση του ΕΚΤ/ΕΙΕ:

- α) Να απέσχει από τη διενέργεια οποιασδήποτε εργασίας, έργου, παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης υποχρεώσεώς του που πηγάζει από τη Σύμβαση, πλην εκείνων που επιβάλλονται για την διασφάλιση προϊόντων, εργασιών και εγκαταστάσεων.
- β) Να παραδώσει, σε χρόνο που θα προσδιορίσει το ΕΚΤ/ΕΙΕ, όποιο έργο ή εργασία (ολοκληρωμένο ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (μαγνητικά ή μη).
- γ) Να παραδώσει στο ΕΚΤ/ΕΙΕ κάθε εξοπλισμό, υλικά ή άλλα αγαθά που αφορούν άμεσα ή έμμεσα το Έργο και ευρίσκονται στην κατοχή του.

Άρθρο 22 Καταγγελία εκ μέρους του Αναδόχου

1. Η παρούσα σύμβαση δύναται να λυθεί μονομερώς με καταγγελία του Αναδόχου μόνο για σπουδαίο λόγο. Σπουδαίοι λόγοι καταγγελίας της Σύμβασης εκ μέρους του Αναδόχου είναι α. η παράβαση οποιουδήποτε όρου της παρούσας, β. οι προβλεπόμενοι από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο λόγοι που αναφέρονται ως λόγοι καταγγελίας και γ. όταν το ΕΚΤ δεν εκπληρώνει εγκαίρως και προσηκόντως τις έναντι του Αναδόχου συμβατικές και οικονομικές του υποχρεώσεις και
2. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από την περιέλευση στο ΕΚΤ εκ μέρους του Αναδόχου της καταγγελίας. Κατ' εξαίρεση, ο Ανάδοχος δύναται, κατ' ενάσκηση διακριτικής της ευχέρειας, για όσες από τις περιπτώσεις καταγγελίας είναι αυτό δυνατό, να τάξει εύλογη (κατ' αυτήν) προθεσμία θεραπείας της παραβάσεως, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας, εκτός εάν ο Ανάδοχος γνωστοποιήσει εγγράφως προς το ΕΚΤ/ΕΙΕ ότι θεωρεί την παράβαση θεραπευθείσα.

Άρθρο 23 Ανωτέρα Βία

1. Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.
2. Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς το ΕΚΤ/ΕΙΕ τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Το ΕΚΤ/ΕΙΕ υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) περαιτέρω ημερών στο σχετικό αίτημα του Αναδόχου, διαφορετικά, με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας, τεκμαίρεται μη αποδοχή του αιτήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. Γενικοί Όροι – Επίλυση Διαφορών

Άρθρο 24 Γενικοί Όροι

1. Καμία τροποποίηση αυτής της Σύμβασης δε θα ισχύει, πλην αν γίνεται γραπτώς και υπογράφεται από προσηκόντως εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους του ΕΚΤ και του Αναδόχου.
2. Αν κάποιος όρος αυτής της Σύμβασης που δεν είναι ουσιώδης, κριθεί παράνομος ή ανίσχυρος, το έγκυρο ή η ισχύς της λοιπής συμφωνίας δε θα πληγεί.
3. Η παραίτηση ή η τροποποίηση από οποιονδήποτε συμβαλλόμενο οποιουδήποτε δικαιώματος ή όρου της παρούσας Σύμβασης, δε θα καθιστά ανίσχυρο και δε θα τροποποιεί κάποιον άλλο όρο της Σύμβασης. Η παράλειψη κάποιου συμβαλλόμενου μέρους, να επιμείνει, σε μία ή περισσότερες περιπτώσεις, για την εκτέλεση κάποιων όρων αυτής της Σύμβασης δε θα θεωρείται ως παραίτηση ή εγκατάλειψη του δικαιώματος αυτού.
4. Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να εκχωρήσει αυτή την Σύμβαση ούτε οποιοδήποτε προϊόν που αυτή αφορά χωρίς την γραπτή συγκατάθεση του ΕΚΤ/ΕΙΕ.

Άρθρο 25. Παραρτήματα

1. Τα κατωτέρω παραρτήματα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης και συνιστούν με αυτήν ένα ενιαίο σύνολο. Η παρούσα σύμβαση με τα παραρτήματά της αντικαθιστούν όλες τις προηγούμενες συμβάσεις, διαπραγματεύσεις και προτάσεις, έγγραφες ή προφορικές, που σχετίζονται με την ουσία της και υπερισχύουν κάθε άλλης ρύθμισης, σύμβασης, καταστατικού:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: Τεχνική Περιγραφή Έργου – Προδιαγραφές -Χρονοδιάγραμμα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: Η ΜΕ ΑΡ. ΠΡΩΤ: ΧΧΧ/ΧΧ.ΧΧ.2012 ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

2. Η παρούσα σύμβαση έχει συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα και κάθε μετάφρασή της σε άλλη γλώσσα θα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για πληροφοριακούς σκοπούς.
3. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ του κύριου μέρους και των Παραρτημάτων που συνιστούν τη Σύμβαση η ισχύς αυτών έχει ως εξής:
 - A) Κύριο Μέρος της Σύμβασης
 - B) Παράρτημα 1, το οποίο έχει προκύψει από την προσφορά του Αναδόχου
 - Γ) Παράρτημα 2, το Τεύχος Προκήρυξης του Διαγωνισμού
 - Δ) Παράρτημα 3, η με αρ. πρωτ.: ΧΧΧ/ΧΧ.ΧΧ.2012, προσφορά του αναδόχου

Άρθρο 26 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών

1. Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό και το κοινοτικό δίκαιο.
2. Ο Ανάδοχος και το ΕΚΤ καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση κάθε διαφοράς σχετικής με τη Σύμβαση που μπορεί να προκύψει μεταξύ τους σχετικά με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της Σύμβασης ή εξ' αφορμής της, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών
3. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί φιλική επίλυση της διαφοράς μέσα σε χρονική προθεσμία δύο (2) μηνών από την εμφάνιση της διαφοράς, αυτή διευθετείται βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας και αρμόδια θα είναι τα Δικαστήρια που εδρεύουν στην Αθήνα.

Το παρόν συντάσσεται σε τέσσερα αντίγραφα εκ των οποίων έλαβαν από ένα οι συμβαλλόμενοι, το τρίτο κατατέθηκε στο Λογιστήριο του ΕΙΕ, και το τέταρτο στη Μονάδα Διοικητικής Υποστήριξης και Οικονομικής Διαχείρισης του ΕΚΤ.

Για την

Για το ΕΚΤ/ΕΙΕ

Ευάγγελος Μπούμπουκας
Διευθυντής ΕΚΤ