



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ  
«ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ»  
(ΣΤΠ)

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΥ

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ με αρ. 04/2020

για την προμήθεια συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων  
και ψηφιακών υπογραφών

## Περιεχόμενα

Περιεχόμενα .....	2
<b>1 ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>4</b>
1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής.....	4
1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση .....	4
1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης.....	5
1.4 Θεσμικό πλαίσιο .....	5
1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού.....	6
1.6 Δημοσιότητα .....	6
1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης .....	6
<b>2 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ .....</b>	<b>8</b>
2.1 Γενικές Πληροφορίες .....	8
2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής .....	10
2.3 Κριτήρια Ανάθεσης .....	22
2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών .....	24
<b>3 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....</b>	<b>29</b>
3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών .....	29
3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου .....	29
3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης.....	30
3.4 Ενστάσεις .....	30
3.5 Ματαίωση Διαδικασίας .....	31
<b>4 ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>32</b>
4.1 Εγγυήσεις .....	32
4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία .....	32
4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης.....	32
4.4 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκεια της .....	33
4.5 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης .....	33
<b>5 ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>34</b>
5.1 Τρόπος πληρωμής.....	34
5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις .....	34
5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων.....	35
<b>6 ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ .....</b>	<b>36</b>
6.1 Παραλαβή υπηρεσιών αναδόχου .....	36
6.2 Απόρριψη συμβατικών υλικών – Αντικατάσταση.....	37
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....</b>	<b>38</b>
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης.....	38
1. Υφιστάμενη κατάσταση .....	38
2. Σκοπός του Έργου .....	44

3.	Αντικείμενο και Στόχοι του Έργου.....	44
4.	Λειτουργικές Απαιτήσεις και Τεχνικές προδιαγραφές Συστήματος.....	46
5.	Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών.....	77
6.	Μεθοδολογία Υλοποίησης.....	83
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ –ΤΕΥΔ (Προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή).....	89
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς.....	108
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – Πίνακες συμμόρφωσης.....	109
	ΠΣ1. Γενικές Απαιτήσεις Συστήματος.....	109
	ΠΣ2. Ειδικές Λειτουργικές Απαιτήσεις.....	116
	ΠΣ3. Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος.....	145
	ΠΣ4. Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών.....	146
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Σχέδιο Σύμβασης.....	150

## 1 ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ»
Ταχυδρομική διεύθυνση	ΧΑΛΚΟΚΟΝΔΥΛΗ 17
Πόλη	ΑΘΗΝΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	10430
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Τηλέφωνο	213 1306600
Fax	210 7292129
Αρμόδιοι για πληροφορίες (1 για τους γενικούς όρους της διακήρυξης, 2 & 3 για το φυσικό αντικείμενο)	1) Στέλλα Κοσμά : 213 1306 715, kosma[at]synigoros.gr 2) Μαρία Καλαματιανού : 213 1306 637, kalamatianou[at]synigoros.gr 3) Νικόλαος Μπαράκος : 213 1306 702, barakos.n[at]synigoros.gr
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.synigoros.gr

#### Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι Συνταγματικά κατοχυρωμένη Ανεξάρτητη Αρχή

#### Στοιχεία Επικοινωνίας

α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση:

- στο πρόγραμμα Διαύγεια (<https://diavgeia.gov.gr>)
- στο ΚΗΜΔΗΣ (<http://www.eprocurement.gov.gr>)
- στην ηλεκτρονική σελίδα : www.synigoros.gr

β) Παροχή διευκρινήσεων δίνονται στα ανωτέρω τηλέφωνα επικοινωνίας όλες τις εργάσιμες ημέρες Δευτέρα-Παρασκευή και ώρες 09:00 π.μ. έως 14:00 μ.μ.

### 1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

#### Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την διαδικασία του συνοπτικού διαγωνισμού του άρθρου 117 του ν. 4412/16.

#### Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο τακτικός προϋπολογισμός της Αρχής (ΑΛΕ 3140301001).

### 1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η προμήθεια συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων και ψηφιακών υπογραφών σύμφωνα με όσα ορίζονται στην τεχνική περιγραφή της Διακήρυξης, με βάση πάντα την προϋπολογισθείσα δαπάνη όπως αναλύεται παρακάτω.

Η εν λόγω υπηρεσία κατατάσσεται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : 48219300-9 – Πακέτα λογισμικού διαχείρισης.

Προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο των προκηρυχθέντων υπηρεσιών.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των πενήντα χιλιάδων ευρώ (50.000 €) πλέον ΦΠΑ 24%, ή εξήντα δύο χιλιάδες ευρώ (62.000 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%

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

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, με βάση τη βέλτιστη σχέση ποιότητας - τιμής (συμπεριλαμβανομένης προσφοράς).

### 1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται :

1 Από την κείμενη νομοθεσία λειτουργίας της Αρχής και τις σχετικές εκδοθείσες αποφάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και ιδίως από :

- Τον Ν. 2477/1997 (Α'59) «Συνήγορος του Πολίτη και Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης» , όπως ισχύει.
- Τον Ν. 3051/2002 (Α' 220) «Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές, τροποποίηση και συμπλήρωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και συναφείς ρυθμίσεις», όπως ισχύει.
- Τον Ν. 3094/2003 (Α' 10) «Συνήγορος του Πολίτη και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.
- Το Π.Δ. 273/1999 (Α' 229) «Κανονισμός λειτουργίας του ΣτΠ», όπως ισχύει.
- Τη με αριθμ.: ΔΙΔΚ/Φ.ΣτΠ/οικ.19875/22-07-2016 - ΑΔΑ: ΩΙΒΕ465ΦΘΕ-ΕΧ7 (ΦΕΚ 403/τ.Υ.Ο.Δ.Δ./26-07-2016) απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, με την οποία διορίστηκε στη θέση του Συνηγόρου του Πολίτη ο κος Ανδρέας Ποττάκης, Διδάκτωρ Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου Οξφόρδης, Δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω και ΣτΕ, το από 27-07-2016 Πρωτόκολλο Διαβεβαίωσης και την από 27-07-2016 Βεβαίωση Ανάληψης Καθηκόντων.
- Τη με αριθμ. Φ.214.7/30544/2020 (ΑΔΑ : 6ΙΦΑΙΜ0-ΝΒΥ) Απόφ. Ανάληψης Υποχρέωσης της Αρχής.
- Τη με αριθμ. Φ.243.2/30664/2020 (ΑΔΑ: 6ΛΧΛΙΜ0-ΑΙ0) Απόφαση της Αρχής για την έγκριση διενέργειας συνοπτικού διαγωνισμού και έγκρισης των τεχνικών προδιαγραφών και των λοιπών όρων της παρούσας διακήρυξης.

2 Από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως από :

- Τον Ν. 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Τον Ν. 4430/2016 (Α' 205) «Κοινωνική και Αλληλέγγυα Οικονομία και ανάπτυξη των φορέων της και άλλες διατάξεις».
- Τον Ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις».
- Τον Ν. 4250/2014 (Α' 74) «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1.
- Την παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές».
- Το άρθρο 26 του Ν.4024/2011 (Α 226) «Συγκρότηση συλλογικών οργάνων της διοίκησης και ορισμός των μελών τους με κλήρωση».

- Τον Ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...» όπως ισχύει.
- Τον Ν. 3861/2010 (Α' 112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις».
- Τον Ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας».
- Τον Ν. 2716/1999 (Α' 96) «Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών ψυχικής υγείας και άλλες διατάξεις», και ιδίως το άρθρο 12 αυτού.
- Τον Ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15.
- Το Π.Δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».
- Το Π.Δ. 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία».
- Τη με αριθμ. 158/2016 Απόφαση της ΕΑΑΔΗΣΥ με θέμα «Έγκριση του "Τυποποιημένου Εντύπου Υπεύθυνης Δήλωσης" (ΤΕΥΔ) του άρθρου 79 παρ. 4 του Ν. 4412/2016 (Α' 147), για διαδικασίες σύναψης δημόσιας σύμβασης κάτω των ορίων των οδηγιών» (Β' 3698).
- Την Π1 2380/2012 Κοινή Υπουργική Απόφαση (Β' 3400) «Ρύθμιση των ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων του Υπ. Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων».

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

### 1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **Πέμπτη 23 Ιουλίου 2020 και ώρα 14:00 μμ.**

Οι προσφορές μπορούν να υποβληθούν και με courier ή ταχυδρομείο, αλλά πρέπει να έχουν φτάσει στο πρωτόκολλο της υπηρεσίας έως την ανωτέρω ημέρα και ώρα.

Η ημερομηνία αποσφράγισης των προσφορών είναι η **Πέμπτη 23 Ιουλίου 2020 και ώρα 14:15 μμ.**

### 1.6 Δημοσιότητα

**Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο**

**Η παρούσα διακήρυξη** και τα Παραρτήματά αυτής θα δημοσιευθούν στο ΚΗΜΔΗΣ σύμφωνα με το άρθρο 66 του Ν.4412/2016.

**Περίληψη της παρούσας** θα αναρτηθεί στο Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ σύμφωνα με το Ν.3861/2010.

**Η παρούσα διακήρυξη** μαζί με τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης (αναλυτική διακήρυξη μετά των παραρτημάτων της & ΤΕΥΔ) θα αναρτηθεί και **στον δικτυακό τόπο της Αρχής : [www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr)**.

### 1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και

εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους<sup>1</sup>.

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

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

## 2 ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

### 2.1 Γενικές Πληροφορίες

#### 2.1.1 Έγγραφο της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η παρούσα Διακήρυξη με αριθμό **04/2020** με τα Παραρτήματα αυτής
- το Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ)
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά
- το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της.

#### 2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Τα τεύχη είναι διαθέσιμα ηλεκτρονικά στις ανωτέρω διευθύνσεις (βλ. παρ. 1.6.).

#### 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις<sup>2</sup>:

α) Όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο τέσσερις (4) ημέρες πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών.

β) Όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

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

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, δεν απαιτείται παράταση των προθεσμιών.

#### 2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην Ελληνική γλώσσα.

Τυχόν ενστάσεις υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές και τα περιλαμβανόμενα σε αυτές στοιχεία (τεχνικά φυλλάδια, prospectus κτλ.) συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Οι **προσφορές** και τα περιλαμβανόμενα σε αυτές στοιχεία (τεχνικά φυλλάδια, prospectus κτλ.) συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188)<sup>3</sup>. Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα μπορούν

<sup>2</sup> Πρβλ. άρθρο 67, παρ.3 του ν. 4412/2016 & άρθρο 121, παρ.5 του ν. 4412/2016.

<sup>3</sup> Επιτρέπεται η κατάθεση οιασδήποτε δημόσιου εγγράφου και δικαιολογητικού που αφορά αλλοδαπή Επιχείρηση με τη μορφή επικυρωμένης φωτοτυπίας προερχόμενης είτε από το νόμιμο επικυρωμένο έγγραφο από το αρμόδιο Προξενείο της χώρας του προσφέροντος, είτε από το πρωτότυπο έγγραφο με την σφραγίδα "Apostile" σύμφωνα με την συνθήκη της Χάγης της 05-10-61. Η

να συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.<sup>4</sup>

Τα **αποδεικτικά έγγραφα** συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188). Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα μπορούν να συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.<sup>5</sup>

Επιτρέπεται αντίστοιχα η κατάθεση οιασδήποτε δημόσιου εγγράφου και δικαιολογητικού που αφορά αλλοδαπή Επιχείρηση με τη μορφή επικυρωμένης φωτοτυπίας προερχόμενης είτε από το νόμιμο επικυρωμένο έγγραφο από το αρμόδιο Προξενείο της χώρας του προσφέροντος, είτε από το πρωτότυπο έγγραφο με την σφραγίδα "Apostille" σύμφωνα με την συνθήκη της Χάγης της 05-10-61. Η επικύρωση αυτή πρέπει να έχει γίνει από δικηγόρο κατά την έννοια των άρθρων 454 του Κ.Π.Δ. και 53 του Κώδικα περί Δικηγόρων.

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

### 2.1.5 Εγγυήσεις<sup>6</sup>

Οι εγγυητικές επιστολές της παραγράφου 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ του η εγγύηση οικονομικό φορέα.

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

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

επικύρωση αυτή πρέπει να έχει γίνει από δικηγόρο κατά την έννοια των άρθρων 454 του Κ.Π.Δ. και 53 του Κώδικα περί Δικηγόρων.

<sup>4</sup> Άρθρο 92, παρ.4 του ν. 4412/2016

<sup>5</sup> Πρβλ. άρθρο 80 παρ. 10 ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 περ. 14 του ν. 4497/2017 (Α 171).

<sup>6</sup> Πρβλ. παρ.3, 4 και 5 άρθρου 72 ν. 4412/2016

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

## 2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

### 2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

2. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς

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

### 2.2.2 Λόγοι αποκλεισμού

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

2.2.2.1 Όταν υπάρχει σε βάρος του τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

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

β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δικαίο του οικονομικού φορέα,

γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτοουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής,

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου

της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

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

Στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ΙΚΕ ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά κατ' ελάχιστον στους διαχειριστές.

Στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά κατ' ελάχιστον τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου<sup>7</sup>.

Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, η υποχρέωση των προηγούμενων εδαφίων αφορά στους νόμιμους εκπροσώπους τους.

**Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.**<sup>8</sup>

**2.2.2.2.** Στις ακόλουθες περιπτώσεις:

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

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

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

Δεν αποκλείεται ο προσφέρων οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Πρβλ. άρθρο 73 παρ. 1 τελευταία δύο εδάφια του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκαν με το άρθρο 107 περ. 7 του ν. 4497/2017

<sup>8</sup> Πρβλ. παρ. 10 άρθρου 73 ν.4412/2016, η οποία προστέθηκε με το άρθρο 107 περ. 9 του ν. 4497/2017.

<sup>9</sup> Πρβλ. άρθρο 73 παρ. 2 τελευταίο εδάφιο του ν. 4412/2016. Σχετική δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περιλαμβάνεται στο ΕΕΕΣ (για τις συμβάσεις άνω των ορίων) ή (για τις συμβάσεις κάτω των ορίων) στο τυποποιημένο έντυπο υπεύθυνης δήλωσης (Τ.Ε.Υ.Δ.) του άρθρου 79 παρ. 4 ν. 4412/2016

ή/και

γ) η Αναθέτουσα Αρχή γνωρίζει ή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι έχουν επιβληθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα, μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς: αα) τρεις (3) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που χαρακτηρίζονται, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 2063/Δ1632/2011 (Β' 266), όπως εκάστοτε ισχύει, ως «υψηλής» ή «πολύ υψηλής» σοβαρότητας, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από τρεις (3) διενεργηθέντες ελέγχους, ή ββ) δύο (2) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που αφορούν την αδήλωτη εργασία, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από δύο (2) διενεργηθέντες ελέγχους. Οι υπό αα' και ββ' κυρώσεις πρέπει να έχουν αποκτήσει τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ.<sup>10</sup>

**2.2.2.3.** Κατ' εξαίρεση, επίσης, ο προσφέρων δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.2.2, θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεών του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 73 ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

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

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

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

(γ) υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

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

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

(στ) εάν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 23 της παρούσας,

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

<sup>10</sup> Πρβ. άρθρο 73 παρ. 2 περίπτωση γ του ν. 4412/2016, η οποία προστέθηκε με το άρθρο 39 του ν. 4488/2017.

(η) εάν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του, για το οποίο του επιβλήθηκε ποινή που του στερεί το δικαίωμα συμμετοχής σε διαδικασία σύναψης σύμβασης δημοσίων έργων και καταλαμβάνει τη συγκεκριμένη διαδικασία.

**Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (η) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία του σχετικού γεγονότος.**<sup>11</sup>

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα, ο οποίος βρίσκεται σε μια εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση β' της παρ. 4, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεδειγμένα ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας

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

**2.2.2.6.** Προσφέρων οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.2.1, **2.2.2.2.** γ)<sup>12</sup> και 2.2.2.4 μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση<sup>13</sup>.

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

**2.2.2.8.** Οικονομικός φορέας, στον οποίο έχει επιβληθεί, με την κοινή υπουργική απόφαση του άρθρου 74 του ν. 4412/2016, η ποινή του αποκλεισμού αποκλείεται αυτοδίκαια και από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

## 2.2.3 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν εμπορική ή βιομηχανική ή βιοτεχνική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της προμήθειας. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα. Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό

<sup>11</sup> Πρβλ. παράγραφο 10 του άρθρου 73 ν.4412/2016, η οποία προστέθηκε με το άρθρο 107 περ. 9 του ν. 4497/2017.

<sup>12</sup> Πρβλ. παράγραφο 1 του άρθρου 74 ν.4412/2016, η οποία τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 περ. 10 του ν. 4497/2017.

<sup>13</sup> Πρβλ παρ. 7 άρθρου 73 ν. 4412/2016.

Επιμελητήριο ή στο Μητρώο Κατασκευαστών Αμυντικού Υλικού.

## 2.2.4 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται (συμπληρώνοντας το ΤΕΥΔ) να καλύπτουν με το μέσο όρο του γενικού κύκλου εργασιών των τριών τελευταίων ετών την προϋπολογισθείσα δαπάνη του διαγωνισμού ή του τμήματος του διαγωνισμού που συμμετέχουν.

**Σημείωση: όταν μία επιχείρηση λειτουργεί λιγότερο από τρία έτη, δεν αποκλείεται αλλά συμπληρώνει τα ανωτέρω αναλόγως των χρήσεων λειτουργίας της.**

## 2.2.5 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

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

**α)** Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, πρέπει να διαθέτει οργάνωση, δομή και μέσα, με τα οποία να είναι ικανός, να ανταπεξέλθει πλήρως, άρτια και ολοκληρωμένα, στις απαιτήσεις του υπό ανάθεση Έργου. Ως ελάχιστη προϋπόθεση για τη συμμετοχή του στο διαγωνισμό, ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να:

1. Διαθέτει εν ισχύ, πιστοποιημένη, επαγγελματική μεθοδολογία για την διασφάλιση της ποιότητας του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών στον τομέα της Πληροφορικής και ειδικότερα στην ανάπτυξη και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και προϊόντων λογισμικού.
2. Διαθέτει στην οργανωτική του δομή, οντότητες (ενδεικτικά Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) με αρμοδιότητα την Διαχείριση Έργων, την Ανάπτυξη Εφαρμογών Πληροφορικής και την Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής, ή ισοδύναμες δομές με αρμοδιότητες που στηρίζουν τις παραπάνω διεργασίες του κύκλου ζωής ενός Έργου πληροφορικής.
3. Να συμπεριλάβει στην προσφορά του περιγραφή της εμπειρίας σε:
  - Σχεδιασμό, ανάπτυξη, υποστήριξη έργων και συστημάτων λογισμικού
  - Σχεδιασμό, ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων και ροών εργασίας στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό

Για τη διαπίστωση της ύπαρξης της επαγγελματικής εμπειρίας και τεχνικής ικανότητας, οι διαγωνιζόμενοι θα υποβάλουν στην προσφορά τους τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή της ταυτότητας της εταιρείας,
- Περιγραφή μεθοδολογίας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού από τα οποία θα προκύπτει ότι:
  - ο Διαθέτουν την κατάλληλη δομή και οργάνωση προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις του έργου.
  - ο Διαθέτουν την ειδική τεχνογνωσία και εμπειρία στο αντικείμενο του έργου.

Σε περίπτωση όπου ο υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό ανάθεση Έργου, τότε θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα καθώς και τις σχετικές δηλώσεις συνεργασίας.

Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας

4. Στήριξη στις ικανότητες άλλων φορέων: Επιτρέπεται η κάλυψη των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, από τρίτους, σύμφωνα με το άρθρο 78 του Ν.4412/2016 και την παράγραφο 2.2.5.

**β)** Οι διαγωνιζόμενοι πρέπει να διαθέτουν επί ποινή αποκλεισμού ειδική ικανότητα στο αντικείμενο του έργου και να τεκμηριώνουν την επαγγελματική τους ικανότητα και τεχνογνωσία στο πλαίσιο προμήθειας και εγκατάστασης συστημάτων λογισμικού αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το αυτό του παρόντος διαγωνισμού.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος ή σε περίπτωση ένωσης /κοινοπραξίας ένα τουλάχιστον μέλος της ένωσης / κοινοπραξίας θα πρέπει να έχει προβεί σε εμπρόθεσμη και προσήκουσα ολοκλήρωση ανάλογων Προμηθειών του προσφερόμενου συστήματος:

- Θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι έχει προμηθεύσει, εγκαταστήσει ή/και υποστηρίξει με σχετική σύμβαση ίδιο Σύστημα με το προσφερόμενο σε δέκα πέντε (15) Δημόσιους Φορείς κατά τα τελευταία τρία (3) έτη. Θα πρέπει να κατατεθούν οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις. Σε πέντε (5) από αυτές τις εγκαταστάσεις θα πρέπει να τεκμαίρεται ότι οι χρήστες του συστήματος είναι τουλάχιστον 300.
- Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι έχει προμηθεύσει και εγκαταστήσει κατά τα τρία (3) τελευταία έτη, ίδιο Σύστημα με το προσφερόμενο σε δύο (2) τουλάχιστον φορείς στους οποίους υποστηρίζει ταυτόχρονα την ένθεση των ψηφιακών υπογραφών στα έγγραφα τόσο με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών αποθηκευμένων σε συσκευές σκληρής αποθήκευσης (usb tokens, smart cards κλπ) όσο και με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών που βρίσκονται αποθηκευμένα σε απομακρυσμένες ασφαλείς διατάξεις. Θα πρέπει να κατατεθούν οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις.
- Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι σε πέντε (5) τουλάχιστον συμβάσεις κατά την τελευταία τριετία έχει γίνει μετάπτωση δεδομένων από παλαιότερο σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Πρωτοκόλλου ή Εγγράφων. Θα πρέπει να κατατεθούν οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις.
- Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι αντίστοιχο Σύστημα έχει εγκατασταθεί και διαχειρίζεται τουλάχιστον τέσσερα (4) εκατ. έγγραφα από την εγκατάστασή του.

Ο διαγωνιζόμενος οφείλει να αποδείξει τις ανωτέρω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής, καταθέτοντας με την Προσφορά (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) και τα παραπάνω στοιχεία τεκμηρίωσης.

**γ)** Να διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό και πόρους ικανούς και αξιόπιστους για να φέρει σε πέρας επιτυχώς τις απαιτήσεις του Έργου, σε όρους απαιτούμενης εξειδίκευσης, επαγγελματικών προσόντων και εμπειρίας. Συγκεκριμένα, απαιτείται **κατ' ελάχιστον:**

- **Ένας Υπεύθυνος Έργου (project manager)** ο οποίος θα συνεργάζεται και θα αναφέρει ανά πάσα στιγμή στην Αναθέτουσα Αρχή και θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και το συντονισμό όλων των ενεργειών που προβλέπονται για τη σύμφωνη με τις προδιαγραφές υλοποίηση των σχεδιαζόμενων παραδοτέων.
- **Ένας Υπεύθυνος υλοποίησης** για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των παραδοτέων, την

παρακολούθηση της συνολικής αποτελεσματικότητας των δράσεων, τη διασφάλιση της υλοποίησης σύμφωνα με τις προδιαγραφές, που θα προταθούν από τον ίδιο σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, και το χρονοδιάγραμμα.

- **Ένας Υπεύθυνος θεμάτων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων**, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων που άπτονται της λειτουργίας του συστήματος
- ✓ Τα στελέχη του Αναδόχου που θα αναλάβουν το ρόλο του **Υπεύθυνου Έργου (YE)** (project manager) και του **Υπεύθυνου Υλοποίησης** πρέπει να διαθέτουν τουλάχιστον τα προσόντα και την εμπειρία που αναφέρονται στη συνέχεια, επαρκώς αποδεικνυόμενα με βάση το βιογραφικό τους σημείωμα :

#### **Υπεύθυνος Έργου - Ελάχιστα Απαιτούμενα Προσόντα :**

- ✓ Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών, από Πολυτεχνικές σχολές με ειδικότητα στην Πληροφορική και στους Υπολογιστές και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στην Πληροφορική ή σε διοίκηση έργων ή επιχειρήσεων
- ✓ Κατ' ελάχιστον οκταετή (8ετή) επαγγελματική εμπειρία σε θέσεις Υπεύθυνου Έργου (Project Manager). Να προκύπτει επίσης ότι τα δύο τελευταία έτη διαθέτει εμπειρία διαχείρισης έργων προμήθειας, παραμετροποίησης και εγκατάστασης του προσφερόμενου συστήματος.

#### **Υπεύθυνο Υλοποίησης - Ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα:**

- ✓ Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών, σε Πολυτεχνικές σχολές με ειδικότητα στην Πληροφορική και στους Υπολογιστές
- ✓ Ζητή αποδεδειγμένη εμπειρία στην υλοποίηση έργων σχεδιασμού και ανάπτυξης διαδικτυακών πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης περιεχομένου ή/και διαδικασιών/υποθέσεων

#### **Υπεύθυνος θεμάτων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων**

- ✓ Αναγνωρισμένο Πτυχίο Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, Πιστοποίηση στην Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και κατ' ελάχιστον οκταετή (8ετή) επαγγελματική εμπειρία.

**Να διατεθεί Ομάδα Έργου που να απαρτίζεται εκτός από τους Υπεύθυνους όπως περιγράφονται ως άνω από τουλάχιστον 3 άτομα, αποφοίτους ΑΕΙ ή ΤΕΙ από τομείς πληροφορικής με ειδικότητες, επαγγελματικά προσόντα και Ζητή εμπειρία, η οποία είναι σχετική με την ολοκλήρωση όλων των απαιτήσεων του φυσικού αντικείμενου του έργου.**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, για να παρέχει επαρκή τεκμηρίωση κάλυψης των ανωτέρω προϋποθέσεων συμμετοχής, οφείλει να συνηγορήσει στην Προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής): **Αναλυτικά Βιογραφικά Σημειώματα** όλων των μελών της Ομάδας Έργου από τα οποία να αποδεικνύονται ευθέως και χωρίς άλλη αναγκαία πληροφορία ή διευκρίνιση η εξειδίκευση, τα επαγγελματικά προσόντα και η εμπειρία τους σχετικά με τις απαιτήσεις που αναλαμβάνουν όπως προκύπτει από το ρόλο που προτείνεται να συμμετέχει στην ομάδα Έργου και **Υπεύθυνη Δήλωση Αποδοχής της Συμμετοχής** τους στην Ομάδα Έργου και ότι για όλο το διάστημα παροχής υπηρεσιών θα βρίσκονται στη διάθεση της Αναθέτουσας Αρχής σύμφωνα με τους όρους της υπογραφείσας σύμβασης.

Οφείλει επίσης να συνηγορήσει στην Προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:

Πίνακα των **στελεχών του υποψήφιου Αναδόχου** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:



A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας)	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου - Θέση στο σχήμα υλοποίησης

Πίνακας των στελεχών των **Υπεργολάβων** που ενδέχεται να χρησιμοποιήσει ο υποψήφιος Ανάδοχος που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας)	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου - Θέση στο σχήμα υλοποίησης

Πίνακας των τυχόν **εξωτερικών συνεργατών του υποψήφιου Αναδόχου** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου - Θέση στο σχήμα υλοποίησης

δ) Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει, εφόσον του ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, να πραγματοποιήσει μια ζωντανή επίδειξη της λειτουργίας του Συστήματος κατά τη φάση τεχνικής αξιολόγησης, παρουσία της Επιτροπής Αξιολόγησης και Εκπροσώπων του Φορέα, που να αποδεικνύει την ετοιμότητα του περιγραφόμενου Συστήματος, εφόσον αυτό ζητηθεί από την Επιτροπή. Η παρουσίαση θα έχει διάρκεια 30-40 λεπτών και στην παρουσίαση ο Υποψήφιος θα πρέπει να πιστοποιήσει σε πραγματικό χρόνο και πραγματική λειτουργία, ότι διαθέτει μία ετοιμοπαράδοτη λύση που κατ' ελάχιστο επί ποινή αποκλεισμού θα μπορεί να παρέχει τις λειτουργίες που απαιτούνται και προδιαγράφονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα Ι.

## 2.2.6 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με πιστοποιητικά εκδιδόμενα από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι ο οικονομικός φορέας

συμμορφώνεται με ορισμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας τα οποία βασίζονται στη σχετική σειρά ευρωπαϊκών προτύπων και έχουν πιστοποιηθεί από διαπιστευμένους οργανισμούς. Οι αναθέτουσες αρχές αναγνωρίζουν ισοδύναμα πιστοποιητικά από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, κάνουν δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει επί ποινή αποκλεισμού πιστοποιητικό ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο που να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Μελέτη, σχεδιασμό, ανάπτυξη, κατασκευή και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων (λογισμικού και εφαρμογών)
- Εγκατάσταση, τεχνική υποστήριξη, παραμετροποίηση, εκπαίδευση χρηστών & συντήρηση προϊόντων πληροφοριακών συστημάτων και συστημάτων λογισμικού στους τομείς διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο κατασκευαστής των προσφερόμενων συστημάτων θα πρέπει να διαθέτει, επί ποινή αποκλεισμού, πιστοποίηση ISO 27001 για Σύστημα Ασφάλειας Πληροφοριών σε πεδίο εφαρμογής σχετικό με το αντικείμενο του έργου.

## 2.2.7 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.4) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.5), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτού. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι έχουν στη διάθεσή τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

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

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

## 2.2.8 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

### 2.2.8.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.2 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5 και 2.2.6 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 4 του ν. 4412/2016 Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ) (B/3698/16-11-2016), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα ΙΙ, το οποίο αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986.

Το ΤΕΥΔ καταρτίζεται από τις αναθέτουσες αρχές βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Α της Απόφασης 158/2016 της ΕΑΑΔΗΣΥ και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες της Κατευθυντήριας Οδηγίας 15/2016 (ΑΔΑ: ΩΧΟΓΟΕΤΒ-ΑΚΗ). Το ΤΕΥΔ σε επεξεργάσιμη μορφή είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της ΕΑΑΔΗΣΥ ([www.eaadhsy.gr](http://www.eaadhsy.gr)).

**Το επισυναπτόμενο ΤΕΥΔ, επί ποινή αποκλεισμού, συμπληρώνεται σε όλα τα πεδία.**

### 2.2.8.2 Αποδεικτικά μέσα

**A.** Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παρούσας και κατά τη σύναψη της σύμβασης στις περιπτώσεις του άρθρου 105 παρ. 3 περ. γ του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που προσφέρουν οικονομικός φορέας ή ένωση αυτών στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.7. της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται στην υποβολή των δικαιολογητικών που αποδεικνύουν ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.2 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παραγράφους 2.2.3- 2.2.7, εκτός των δικαιολογητικών που υποβλήθηκαν με την προσφορά και προσδιορίζονται στην παράγραφο 2.2.5).

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού των παραγράφων 2.2.2.1, 2.2.2.2 και 2.2.2.4.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η αναθέτουσα αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ) του άρθρου 79 παρ. 4 ν. 4412/2016

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

**B. 1.** Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.2 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα παρακάτω δικαιολογητικά:

**α)** για την παράγραφο 2.2.2.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις. Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο 2.2.2.1,

**β)** για την παράγραφο 2.2.2.2 **Φορολογική και Ασφαλιστική ενημερότητα και πιστοποιητικό** από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Συντονισμού της Επιθεώρησης Εργασιακών Σχέσεων, από το οποίο να προκύπτουν οι πράξεις επιβολής προστίμου που έχουν εκδοθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς. Σημειώνεται ότι από 25-05-2018 έχει ενεργοποιηθεί στην πύλη του ΣΕΠΕ (sepenet.gr) η ηλεκτρονική υπηρεσία υποβολής αίτησης και αυτοματοποιημένης απάντησης σχετικά με την χορήγηση του εν λόγω Πιστοποιητικού. Ωστόσο, **μέχρι να καταστεί εφικτή η έκδοση του πιστοποιητικού, αυτό αντικαθίσταται από υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα, χωρίς να απαιτείται επίσημη δήλωση του ΣΕΠΕ σχετικά με την έκδοση του πιστοποιητικού.**

Στην εν λόγω ΥΔ θα δηλώνονται οι πράξεις επιβολής προστίμου σε βάρος του οικονομικού φορέα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής και ειδικότερα οι πράξεις επιβολής προστίμου οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από δύο (2) διενεργηθέντες ελέγχους και έχουν αποκτήσει τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ οι οποίες αα) χαρακτηρίζονται, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 2063/Δ1632/2011 (Β' 266), όπως εκάστοτε ισχύει, ως «υψηλής» ή «πολύ υψηλής» σοβαρότητας, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από τρεις (3) διενεργηθέντες ελέγχους, ή ββ) αφορούν την αδήλωτη εργασία.

**γ)** για την παράγραφο 2.2.2.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του

οικείου κράτους - μέλους ή χώρας (Πιστοποιητικά πρωτοδικείου)

Ειδικότερα για τους οικονομικούς φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα, τα πιστοποιητικά ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης, εκδίδονται από το αρμόδιο Πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα. Το πιστοποιητικό ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με δικαστική απόφαση εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα, το δε πιστοποιητικό ότι δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων εκδίδεται από το Γ.Ε.Μ.Η., σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ως κάθε φορά ισχύουν. Τα φυσικά πρόσωπα (ατομικές επιχειρήσεις) δεν προσκομίζουν πιστοποιητικό περί μη θέσεως σε εκκαθάριση.

Η μη αναστολή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του οικονομικού φορέα, για τους εγκατεστημένους στην Ελλάδα οικονομικούς φορείς αποδεικνύεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων<sup>14</sup>.

Αν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφο ή πιστοποιητικό ή όπου το έγγραφο ή το πιστοποιητικό αυτό δεν καλύπτει όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.2.1 και 2.2.2.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.2.4, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας.

Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.2.1 και 2.2.2.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.2.4.

Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.2.4 (γ-θ) υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας εγκατάστασής του ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγω αποκλεισμού.

**γ)** για την παράγραφο 2.2.2.8. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν έχει εκδοθεί σε βάρος του απόφαση αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 74 του ν. 4412/2016.

**B.2.** Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.3 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας από Επιμελητήριο) προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο ή στο Μητρώο Κατασκευαστών Αμυντικού Υλικού

**B.3.** Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.4 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν οποιοδήποτε κατάλληλο έγγραφο, σύμφωνα με το Μέρος Ι του

<sup>14</sup> Με εκτύπωση της καρτέλας "Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης", όπως αυτά εμφανίζονται στο taxisnet.

Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016.

**B.4.** Για την παράγραφο 2.2.5 (παρ 4 του άρθρου 75 του Ν. 4412/2016), η τεχνική ικανότητα των οικονομικών φορέων μπορεί να αποδεικνύεται με έναν ή περισσότερους από τους τρόπους που αναφέρονται στο Μέρος II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016.

**B.5.** Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα ανάλογα πιστοποιητικά **ISO-CE** κ.α. Επίσης στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται στα ανωτέρω πιστοποιητικά να καταθέτει υπεύθυνη δήλωση μη υποβολής τους.

**B.6.** Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο, προσκομίζεται τα κατά περίπτωση νομοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του διαγωνιζομένου). Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύστασή του, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/νόμιμου εκπροσώπου.

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

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

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους.

**B.7.** Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του Ν. 4412/2016.

**B.8.** Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.7 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό.

**Σχετικά με την κατάργηση της υποχρέωσης υποβολής πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων εγγράφων σε διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων διευκρινίζονται τα εξής:**

#### 1. Απλά αντίγραφα δημοσίων εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων ή των ακριβών αντιγράφων των δημοσίων εγγράφων, που έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες και τους φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014. Σημειωτέον ότι η παραπάνω ρύθμιση δεν καταλαμβάνει τα συμβολαιογραφικά έγγραφα (λ.χ. πληρεξούσια, ένορκες βεβαιώσεις κ.ο.κ.), για τα οποία συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση υποβολής επικυρωμένων αντιγράφων.

#### 2. Απλά αντίγραφα αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων:

Επίσης, γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι νομίμως επικυρωμένα από την αρμόδια

αρχή της χώρας αυτής, και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (Ν4194/2013). Σημειώνεται ότι δεν θίγονται και εξακολουθούν να ισχύουν, οι απαιτήσεις υποβολής δημοσίων εγγράφων με συγκεκριμένη επισήμειωση (APOSTILLE), οι οποίες απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις της χώρας (Σύμβαση της Χάγης) ή άλλες διακρατικές συμφωνίες (βλ. και σημείο 6.2.)

#### 3. Απλά αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (Ν 4194/2013), καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014.

#### 4. Πρωτότυπα έγγραφα και επικυρωμένα αντίγραφα:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά και πρωτότυπα ή νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών εγγράφων, εφόσον υποβληθούν από τους διαγωνιζόμενους.

## 2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

### 2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Η ζητούμενη προμήθεια και οι συναφείς με την προμήθεια υπηρεσίες θα ανατεθούν με κριτήριο κατακύρωσης για την τελική επιλογή αναδόχου την πλέον συμφέρουσα από τεχνικοοικονομικής άποψης προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία θα προκύψει από τη συσχέτιση της βαθμολόγησης τεχνικών κριτηρίων αξιολόγησης των προσφερόντων και των αντίστοιχων οικονομικών προσφορών. Τα τεχνικά κριτήρια που θα ληφθούν υπόψη για την αξιολόγηση των προσφορών παρουσιάζονται συνοπτικά στον παρακάτω πίνακα, ο οποίος περιλαμβάνει, επίσης, και τους συντελεστές βαρύτητας κάθε κριτηρίου, σε συνολικό άθροισμα 100.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ		ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
<b>A</b>	<b>Λειτουργικά Χαρακτηριστικά προσφερόμενου Συστήματος</b>	<b>70%</b>
A1	Τεχνική αξία, επάρκεια, ποιότητα, τεχνική αρτιότητα, δυνατότητες, επιπλέον χαρακτηριστικά που προσφέρονται	50%
A2	Φιλικότητα & Ευχρηστία Συστήματος	20%
<b>B</b>	<b>Συναφείς με την Προμήθεια Παρεχόμενες Υπηρεσίες – Οργάνωση Έργου</b>	<b>30%</b>
B1	Παραμετροποίηση και υπηρεσίες ενσωμάτωσης του συστήματος στην υφιστάμενη υποδομή της Αναθέτουσας Αρχής – Εκπαίδευση και μεταφορά τεχνογνωσίας	10%
B2	Χρονοδιάγραμμα εγκατάστασης, Χρόνος παράδοσης/παραλαβής	10%
B3	Υπηρεσίες εγγύησης - συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης, περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας	10%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>100%</b>

**2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών**

Η αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει ως εξής:

Κάθε κριτήριο θα βαθμολογηθεί με βαθμό  $U_i$  (i είναι το κριτήριο 1, κλπ) που συνίσταται σε ακέραιο αριθμό από 100 έως 120. Εκατό (100) βαθμούς λαμβάνουν οι προσφορές που ικανοποιούνται ακριβώς όλες οι τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης, ενώ έως (120) μπορούν να λάβουν προσφορές που υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες προδιαγραφές. Προσφορές που θα λάβουν, σε κάποιο από τα κριτήρια, βαθμό μικρότερο του 100, απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο 221 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

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

Το Έργο θα ανατεθεί με βάση την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία θα προκύψει από τη βαθμολόγηση των τεχνικών κριτηρίων αξιολόγησης των Προσφερόντων και των αντίστοιχων Οικονομικών Προσφορών.

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

$$U = (\sigma_1 \times U_{t1}) + (\sigma_2 \times U_{t2}) + \dots + (\sigma_n \times U_{tn})$$

όπου:

$U$  = ο συνολικός βαθμός της τεχνικής προσφοράς του οικονομικού φορέα,

$\sigma$  = ο συντελεστής βαρύτητας του κριτηρίου

$U_{ti}$  = ο βαθμός του κριτηρίου

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

Για την επιλογή της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψης προσφοράς βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής αξιολογούνται μόνο οι προσφορές που έχουν κριθεί τεχνικά αποδεκτές και είναι σύμφωνες με τους λοιπούς όρους της Διακήρυξης.

Μετά την ολοκλήρωση της τεχνικής και οικονομικής αξιολόγησης κατά τα προηγούμενα, η Επιτροπή Διαγωνισμού κατατάσσει τις προσφορές σε Συγκριτικό Πίνακα, κατά φθίνουσα σειρά του τελικού βαθμού με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$B = (0,80 * (UO / UMAX) + 0,20 * (BMIN / BO)) \times 100$$

όπου:

$B$  = ο τελικός βαθμός συνολικής προσφοράς

$UO$  = ο βαθμός τεχνικής αξιολόγησης της προσφοράς του οικονομικού φορέα,

$UMAX$  = ο βαθμός τεχνικής αξιολόγησης της καλύτερης τεχνικής προσφοράς,

$BO$  = το συνολικό κόστος της οικονομικής προσφοράς του οικονομικού φορέα,

$BMIN$  = το συνολικό κόστος της χαμηλότερης οικονομικής προσφοράς.

Ο τελικός βαθμός αξιολόγησης υπολογίζεται από τον παραπάνω τύπο με ακρίβεια μέχρι δύο (2) δεκαδικών ψηφίων.

Η πρώτη στο Συγκριτικό Πίνακα κατάταξης, δηλαδή η προσφορά εκείνη με το μεγαλύτερο βαθμό  $B$ , θεωρείται η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.

Προσφορά που υπερβαίνει την προϋπολογισθείσα δαπάνη, δεν γίνεται αποδεκτή και απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Σε περίπτωση ισοβαθμίας προκρίνεται η προσφορά με το μεγαλύτερο βαθμό Προσφοράς. Αν υπάρχουν περισσότεροι Υποψήφιοι με Προσφορές που έλαβαν την ίδια Βαθμολογία, ως Ανάδοχος επιλέγεται ο

Υποψήφιος που προκύπτει κατόπιν κλήρωσης (άρθρο 90, παραγ. 4 του Ν.4412/2016), αφού κληθούν όλοι οι Προσφέροντες που έλαβαν την ίδια Τεχνική Αξιολόγηση.

**2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών****2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών**

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

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

**2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών**

Οι φάκελοι των προσφορών υποβάλλονται μέσα στην προθεσμία του άρθρου 1.5 με κατάθεσή τους στο πρωτόκολλο της αναθέτουσας αρχής, Χαλκοκονδύλη 17, 104 32 Αθήνα.

Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής ή κατάθεσης στο πρωτόκολλο, οι φάκελοι προσφοράς γίνονται δεκτοί εφόσον έχουν πρωτοκολληθεί στο πρωτόκολλο της αναθέτουσας αρχής που διεξάγει τον διαγωνισμό, το αργότερο μέχρι την ημερομηνία και ώρα του διαγωνισμού, όπως ορίζονται στο άρθρο 1.5 της παρούσας. Η αναθέτουσα αρχή δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ελλείψεις του περιεχομένου των προσφορών που αποστέλλονται ταχυδρομικά ούτε για καθυστερήσεις στην άφιξή τους. Δεν θα παραληφθούν φάκελοι ή άλλα έγγραφα από οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα, ακόμα κι αν η αναθέτουσα αρχή ειδοποιηθεί εγκαίρως.

Οι προσφορές υποβάλλονται μέσα σε σφραγισμένο φάκελο (κυρίως φάκελος), στον οποίο πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς τα ακόλουθα:

Προς τον Πρόεδρο της Επιτροπής Διαγωνισμού
<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ</b> .....
[ <b>αναγράφονται</b> τα στοιχεία του προσφέροντος, δηλαδή : επωνυμία και σε περίπτωση ένωσης τις επωνυμίες των οικονομικών φορέων που την αποτελούν, καθώς και τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας (ταχ. διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, fax, e-mail)]
<b>Για τον Συνοπτικό Διαγωνισμό:</b> « <i>Προμήθεια, εγκατάσταση και λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης και ροής εγγράφων, πρωτοκόλλου, ψηφιακών υπογραφών και υποθέσεων (ΣΗΔΕ)</i> » <b>Αριθμός Διακήρυξης : 04/2020</b>
<b>Αναθέτουσα Αρχή:</b> <b>ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (ΣτΠ)</b> (Δνση : Χαλκοκονδύλη 17, 104 32 Αθήνα)
<b>Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών : 23 Ιουλίου ημέρα Πέμπτη, ώρα 14:00 μμ</b>
<b>«ΝΑ ΜΗΝ ΑΝΟΙΧΘΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ή ΤΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΤΟΥ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ - ΝΑ ΑΝΟΙΧΤΕΙ ΜΟΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ»</b>

Εντός του κυρίως φακέλου της προσφοράς περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

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

(β) έναν υποφάκελο με την ένδειξη «**Οικονομική Προσφορά**» στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του υποψηφίου.

Προσφορές που περιέχονται στην αναθέτουσα αρχή με οποιοδήποτε τρόπο, πριν από την ημερομηνία υποβολής του άρθρου 1.5 της παρούσας, δεν αποσφραγίζονται, αλλά παραδίδονται στην Επιτροπή Διαγωνισμού.

Για τυχόν προσφορές που υποβάλλονται εκπρόθεσμα, η Επιτροπή Διαγωνισμού σημειώνει στο πρακτικό της την εκπρόθεσμη υποβολή (ακριβή ημερομηνία και ώρα που περιήλθε η προσφορά στην κατοχή της ή που παρελήφθη η συστημένη επιστολή από την αναθέτουσα αρχή ή που κατατέθηκε στο πρωτόκολλο της αναθέτουσα αρχής) και τις απορρίπτει ως μη κανονικές.

Οι προσφορές υπογράφονται και μονογράφονται ανά φύλλο για λογαριασμό του οικονομικού φορέα :

α) από τον ίδιο τον προσφέροντα (σε περίπτωση φυσικού προσώπου),

β) το νόμιμο εκπρόσωπο του νομικού προσώπου (σε περίπτωση νομικού προσώπου) και

γ) σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά, είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο.

Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του κάθε μέλους της ένωσης (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους), καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Από τον προσφέροντα σημαίνονται τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα<sup>15</sup>, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/16 . Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

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

Η Ημερομηνία λήξης υποβολής προσφορών είναι η 23<sup>η</sup> Ιουλίου ημέρα Πέμπτη και ώρα 14:00μ.μ.

#### **2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά», που θα πρέπει να υποβληθούν κατά το στάδιο υποβολής προσφορών.**

**2.4.3.1** Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν:

α) Το τυποποιημένο έντυπο υπεύθυνης δήλωσης (Τ.Ε.Υ.Δ.), όπως προβλέπεται στην παρ. 4 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016. Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΤΕΥΔ το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης (Παράρτημα ΙΙ). Το ΤΕΥΔ, επί ποινή αποκλεισμού συμπληρώνεται σε όλα τα πεδία του.

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν το ΤΕΥΔ για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

Διευκρινίζεται ότι στο τυποποιημένο έντυπο ΤΕΥΔ, το μέρος ΙΙΙ, ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΔΙΚΕΣ, αφορά ιδίως:

αα) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε. - ΙΚΕ) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές,

ββ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Ως εκ τούτου το Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ) υπογράφεται από το φυσικό/-ά πρόσωπο/α, τα οποία είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ενός οικονομικού φορέα ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τον οικονομικό φορέα, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. (Πρβλ. Κανονισμό (ΕΕ) 2017/6 & Κατευθυντήρια Οδηγία 15 Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.) Σε περίπτωση που περισσότερα πρόσωπα, σύμφωνα με τα παραπάνω έχουν υποχρέωση υπογραφής του ΤΕΥΔ, υπογράφουν στο Μέρος VI Τελικές δηλώσεις του ίδιου (και όχι διαφορετικού για κάθε υπογράφοντα) ΤΕΥΔ.

Ο/Οι υπογράφοντες του ΤΕΥΔ, θα φαίνονται ξεκάθαρα στο σημείο της υπογραφής αναγράφοντας ευκρινώς το όνομά τους.

β) Τα σχετικά στοιχεία τεκμηρίωσης της Οικονομικής επάρκειας, Τεχνικής και Επαγγελματικής Ικανότητας και διασφάλισης ποιότητας που ορίζονται στις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5 και 2.2.6.

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

Η τεχνική προσφορά, ενδεικτικά, θα διαρθρώνεται ως εξής:

- Κεφάλαιο 1 : Παρουσίαση και περιγραφή προσφερόμενου συστήματος
- Κεφάλαιο 2: Τεκμηρίωση Κάλυψης Λειτουργικών Απαιτήσεων και Τεχνικών Προδιαγραφών όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι
- Κεφάλαιο 3: Παρουσίαση παρεχόμενων υπηρεσιών και τεκμηρίωση κάλυψης απαιτήσεων
- Κεφάλαιο 4: Περιγραφή Οργάνωσης και Σχήματος Υλοποίησης προμήθειας
- Παράρτημα Ι: Συμπλήρωση των Πινάκων όπως περιγράφεται στο Παράρτημα ΙV, δηλώνοντας την συμμόρφωση ή μη με τις ζητούμενες προδιαγραφές του Παραρτήματος Ι της διακήρυξης.
- Παράρτημα ΙΙ (σε ηλεκτρονική μορφή): Video παρουσίασης στιγμιότυπων ζητούμενων λειτουργιών του προσφερόμενου συστήματος.

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα ΙΙΙ της διακήρυξης. Ο φάκελος «Οικονομική προσφορά» θα περιέχει το έντυπο της οικονομικής προσφοράς (περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΙΙ της παρούσας διακήρυξης, συμπληρωμένο (η τιμή σε ευρώ), υπογεγραμμένο και σφραγισμένο από τον νόμιμο/-ους εκπρόσωπο/-ους του οικονομικού φορέα. Η συνολική τιμή της προσφοράς θα πρέπει να αναγράφεται και ολογράφως.

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

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

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

<sup>15</sup> Πρβλ άρθρο 15, παρ. 1.2 της προαναφερθείσας υπουργικής απόφασης με αριθμ. 56902/215/2017

αναπροσαρμόζονται.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης, που ανέρχεται στο ποσό των πενήντα χιλιάδων ευρώ (50.000 €) πλέον ΦΠΑ 24%, ή εξήντα δύο χιλιάδες ευρώ (62.000 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%.

#### 2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα εκατόν ογδόντα (180) ημερών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού.

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

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 παρ. 1 α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια.

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

#### 2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

α) η οποία δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται πιο πάνω και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών κατακύρωσης) της παρούσας,<sup>16</sup>

β) η οποία περιέχει ατέλειες, ελλείψεις, ασάφειες ή σφάλματα, εφόσον αυτά δεν επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση ή εφόσον επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση, δεν έχουν αποκατασταθεί κατά την αποσαφήνιση και την συμπλήρωσή της σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας και το άρθρο 102 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική,

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

κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.

ζ) η οποία είναι υπό αίρεση,

η) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

θ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης και αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης.

<sup>16</sup> Πρβλ άρθρα 92 έως 97, το άρθρο 100 καθώς και τα άρθρα 102 έως 104 του ν. 4412/16

### 3 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

#### 3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

**3.1.1.** Η αρμόδια Επιτροπή προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην παρ. 1.5 της παρούσας.

Η αποσφράγιση διενεργείται δημόσια, παρουσία των προσφερόντων ή των νομίμως εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους, οι οποίοι λαμβάνουν γνώση των λυτών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς. Οι παριστάμενοι στην διαδικασία επιδεικνύουν αστυνομική ταυτότητα ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο ταυτοποίησης και παραστατικό εκπροσώπησης.

##### 3.1.2 Τα επιμέρους στάδια έχουν ως εξής :

α) Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος προσφοράς, ο φάκελος των δικαιολογητικών συμμετοχής & τεχνικής προσφοράς και ο φάκελος οικονομικής προσφοράς, μονογράφονται δε από το αρμόδιο όργανο ανά φύλλο όλα τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό (και η τεχνική και οικονομική προσφορά) και ακολουθεί σχετική ανακοίνωση τιμών. Το αρμόδιο όργανο καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, καθώς και τα υποβληθέντα αυτών δικαιολογητικά σε πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τα μέλη του οργάνου.

β) Στη συνέχεια το αρμόδιο όργανο σε κλειστή συνεδρίαση προβαίνει στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών που δεν έχουν απορριφθεί κατά τον έλεγχο και την αξιολόγηση των δικαιολογητικών και ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής σύμφωνα με τους όρους των εγγράφων της διακήρυξης και ελέγχει τις οικονομικές προσφορές, συντάσσοντας πρακτικό για :

- την απόρριψη των προσφορών που δε γίνονται αποδεκτές,
- την αποδοχή των προσφορών που είναι σύμφωνες με τους όρους των εγγράφων της σύμβασης,
- τη βαθμολόγηση των αποδεκτών προσφορών και στάθμιση της βαθμολογίας της τεχνικής και οικονομικής προσφοράς κάθε προσφέροντος,
- τον προσδιορισμό της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας –τιμής σύμφωνα με το άρθρο **2.3.2** της παρούσας και εισήγηση για τον προσωρινό ανάδοχο.

**3.1.3** Το πρακτικό με τα αποτελέσματα των ανωτέρω σταδίων επικυρώνεται με απόφαση της Αρχής η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής στους προσφέροντες. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί **ένσταση**, σύμφωνα με το άρθρο 127 του Ν.4412/2016 και τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 3.4 της παρούσας.

**3.1.4.** Επισημαίνεται ότι, σε περίπτωση που οι προσφορές έχουν την ίδια συνολική τελική βαθμολογία (ισοδύναμες), η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον (προσωρινό) ανάδοχο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο **2.3.2** της παρούσας.

#### 3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η Αρχή ειδοποιεί εγγράφως τον προσφέροντα στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο») να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα πρωτότυπα ή αντίγραφα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014, των δικαιολογητικών που αποδεικνύουν τα όσα δηλώθηκαν στα μέρη II, III και IV του ΤΕΥΔ. Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται εμπρόθεσμα σε σφραγισμένο φάκελο, ο οποίος παραδίδεται στην αρμόδια επιτροπή.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν και ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει εντός της ανωτέρω προθεσμίας αίτημα προς το αρμόδιο όργανο αξιολόγησης για την παράταση της προθεσμίας υποβολής, το οποίο συνοδεύεται με αποδεικτικά έγγραφα από τα οποία να αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των δικαιολογητικών, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής των δικαιολογητικών για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγηση των

δικαιολογητικών από τις αρμόδιες αρχές. Το παρόν εφαρμόζεται αναλόγως και στις περιπτώσεις που η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν το στάδιο κατακύρωσης, κατ'εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 79, παράγραφος 5, εδάφιο α', του Ν.4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν είναι ψευδή ή ανακριβή ή ο προσωρινός ανάδοχος δεν υποβάλει στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών ή αν από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού του μέρους III του ΤΕΥΔ ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής του μέρους IV, τότε εφαρμόζονται, κατά περίπτωση, οι διατάξεις των παρ. 3 έως 5 του άρθρου 103 του Ν. 4412/2016.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την αρμόδια επιτροπή και τη διαβίβαση του φακέλου στην Αρχή για τη λήψη απόφασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας (σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις) είτε για την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών, επικυρώνονται με την εν λόγω απόφαση κατακύρωσης (Πρβλ. άρθρο 105 του Ν. 4412/2016).

Όσοι υπέβαλαν παραδεκτές προσφορές δύνανται, με αίτησή τους, να λάβουν γνώση των παραπάνω δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.

#### 3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί την απόφαση κατακύρωσης, μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο και σε κάθε προσφέροντα που έχει υποβάλει αποδεκτή προσφορά, σύμφωνα με το άρθρο 100 του ν. 4412/2016.

Η εν λόγω απόφαση αναφέρει την προθεσμία για την αναστολή της σύναψης της σύμβασης σύμφωνα με την επόμενη παράγραφο 3.4.

Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται με την κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον αυτός υποβάλει επικαιροποιημένα τα δικαιολογητικά της παραγράφου 2.2.8.2.

Η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Το συμφωνητικό έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και η κατακύρωση, με την ίδια διαδικασία, γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.

#### 3.4 Ενστάσεις

Σε περίπτωση ένστασης κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής, η προθεσμία άσκησης της είναι πέντε (5) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα.

Για την άσκηση ένστασης κατά της διακήρυξης, η ένσταση υποβάλλεται μέχρι πέντε (5) ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών.

Η ένσταση υποβάλλεται ενώπιον της αναθέτουσας αρχής, η οποία αποφασίζει, σύμφωνα με τα οριζόμενα και στο άρθρο 221, εντός προθεσμίας 10 ημερών από την κοινοποίηση της ένστασης. Στην περίπτωση της ένστασης κατά της διακήρυξης, η αναθέτουσα αρχή αποφασίζει σε κάθε περίπτωση πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών. Με την άπρακτη πάροδο των ανωτέρω προθεσμιών τεκμαίρεται η απόρριψη της ένστασης. Για το παραδεκτό της άσκησης ένστασης, απαιτείται, με την κατάθεση της ένστασης, η καταβολή παράβολου, υπέρ του Δημοσίου, ποσού ίσου με το ένα τοις εκατό (1%) επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Το παράβολο αυτό αποτελεί

δημόσιο έσοδο. Το παράβολο επιστρέφεται με πράξη της αναθέτουσας αρχής, αν η ένσταση γίνει δεκτή ή μερικώς δεκτή από το αποφασίζον διοικητικό όργανο.<sup>17</sup>

### 3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

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

<sup>17</sup> Πρβλ. άρθρο 127 παρ.2 του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 107 περ. 33 του ν. 4497/2017.

## 4 ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 4.1 Εγγυήσεις

#### Εγγύηση καλής εκτέλεσης

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 1 β) του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί της αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, και κατατίθεται πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.1.5. στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης. Το περιεχόμενο της είναι σύμφωνο με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου, συμπεριλαμβανομένης τυχόν ισόποσης προς αυτόν προκαταβολής.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.4, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση, συμπληρωματική εγγύηση το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

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

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης αποδεσμεύεται τμηματικά, κατά το ποσό που αναλογεί στην αξία του μέρους του τμήματος των υλικών που παραλήφθηκε οριστικά μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των ως άνω εγγυήσεων γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

#### Εγγύηση Καλής Λειτουργίας

Ο ανάδοχος υποχρεούται, μετά την οριστική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης, να προσκομίσει, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, εγγυητική επιστολή καλής λειτουργίας, ύψους 1.500 € (χιλίων πεντακοσίων ευρώ) και χρονικής ισχύος ίσης με τη διάρκεια υπηρεσιών εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος.

Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής καλής λειτουργίας επιστρέφεται η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης.

Για τη διευκόλυνση των οικονομικών φορέων και όχι δεσμευτικά, παρέχεται υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής καλής λειτουργίας.

### 4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

### 4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.



#### 4.4 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκεια της

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

#### 4.5 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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

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

β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.2 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

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

## 5 ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 5.1 Τρόπος πληρωμής

Η δαπάνη θα βαρύνει τις πιστώσεις του Προϋπολογισμού της Ανεξάρτητης Αρχής Συνήγορος του Πολίτη, (φορέας 1.007.802.00.000.00, ΑΛΕ 3140301001 «Αγορές λογισμικού υπολογιστών»).

#### Φόροι - Κρατήσεις

Η αμοιβή του αναδόχου υπόκειται στις ακόλουθες κρατήσεις :

- 0,07 % υπέρ *Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, σύμφωνα με το άρθρο 375 παρ 7 του Ν.4412/2016, (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων. Επί της εν λόγω κράτησης επιβάλλεται χαρτόσημο 3% και κράτηση υπέρ ΟΓΑ ποσοστού 20% επί του χαρτοσήμου*
- 0,06 % υπέρ *Ανεξάρτητης Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών, σύμφωνα με το αρ. 350 του ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/08.8.2016), επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων. Επί της εν λόγω κράτησης επιβάλλεται χαρτόσημο 3% και κράτηση υπέρ ΟΓΑ ποσοστού 20% επί του χαρτοσήμου σύμφωνα με την ΚΥΑ 1191/2017 (ΦΕΚ 969/Β/22.3.2017)*
- *παρακράτηση φόρου 4% επί της καθαρής συμβατικής αξίας των αγαθών, (Ν.4172/2013).*

Ο Φ.Π.Α. βαρύνει την Αρχή.

**Πληρωμή αναδόχου/ Δικαιολογητικά πληρωμής** (άρθρο 200 παρ. 5 Ν. 4412/2016)

Η πληρωμή θα γίνει με εξόφληση του 100% του Συμβατικού Τιμήματος, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συστήματος από την αρμόδια υπηρεσία της Αρχής με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά.

Τα αναγκαία δικαιολογητικά πληρωμής για την εξόφληση είναι :

1. Πρωτόκολλο Οριστικής Ποσοτικής και Ποιοτικής Παραλαβής των ειδών, το οποίο συντάσσεται από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής της Αρχής.
2. Τιμολόγιο - Δελτίο Αποστολής του αναδόχου.
3. Πιστοποιητικά Φορολογικής & Ασφαλιστικής Ενημερότητας
4. Κάθε άλλο δικαιολογητικό που τυχόν ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή της δαπάνης.

### 5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

**5.2.1.** Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, εφόσον δεν φορτώσει, παραδώσει ή αντικαταστήσει τα συμβατικά υλικά ή δεν επισκευάσει ή συντηρήσει αυτά μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στα άρθρα 203 και 206 του ν. 4412/2016.

Δεν κηρύσσεται έκπτωτος όταν:

α) το υλικό δεν φορτωθεί ή παραδοθεί ή αντικατασταθεί με ευθύνη του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση.

β) συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας

Στον οικονομικό φορέα που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλεται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ανάδοχο προς παροχή εξηγήσεων, η ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

Επιπλέον μπορεί να επιβληθεί ο προβλεπόμενος από το άρθρο 74 του ν. 4412/2016 αποκλεισμός του αναδόχου από τη συμμετοχή του σε διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων.

**5.2.2.** Αν το υλικό παραδοθεί ή αντικατασταθεί μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 206 του Ν.4412/16, επιβάλλεται πρόστιμο 5% επί της συμβατικής αξίας της ποσότητας που παραδόθηκε εκπρόθεσμα.

Το παραπάνω πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας των εκπρόθεσμα παραδοθέντων υλικών, χωρίς ΦΠΑ. Εάν τα υλικά που παραδόθηκαν εκπρόθεσμα επηρεάζουν τη χρησιμοποίηση των υλικών που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα, το πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας της συνολικής ποσότητας αυτών.

Κατά τον υπολογισμό του χρονικού διαστήματος της καθυστέρησης για φόρτωση- παράδοση ή αντικατάσταση των υλικών, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, δεν λαμβάνεται υπόψη ο χρόνος που παρήλθε πέραν του εύλογου, κατά τα διάφορα στάδια των διαδικασιών, για το οποίο δεν ευθύνεται ο ανάδοχος και παρατείνεται, αντίστοιχα, ο χρόνος φόρτωσης - παράδοσης.

**5.2.3.** Κατά τον χρόνο ισχύος της εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος και για κάθε ημέρα καθυστέρησης του αναδόχου να ανταποκριθεί στην αποκατάσταση βλάβης/δυσλειτουργίας του, σύμφωνα με την παράγραφο 5 «Ελάχιστες Προδιαγραφές Υπηρεσιών» του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι, επιβάλλεται στον ανάδοχο ρήτρα ίση με 5% επί της εγγυητικής καλής λειτουργίας.

### 5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.1. (Χρόνος παράδοσης υλικών), 6.4. (Απόρριψη συμβατικών υλικών – αντικατάσταση), μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε γνώση της σχετικής απόφασης. Επί της προσφυγής, αποφασίζει το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου.

Η εν λόγω απόφαση δεν επιδέχεται προσβολή με άλλη οποιασδήποτε φύσεως διοικητική προσφυγή.

## 6 ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

### 6.1 Παραλαβή υπηρεσιών αναδόχου

**6.1.2.** Η παραλαβή των υπηρεσιών γίνεται από επιτροπές, πρωτοβάθμιες ή και δευτεροβάθμιες, που συγκροτούνται σύμφωνα με την παρ. 11 εδ. β του άρθρου 221 του Ν.4412/16 και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 208 του ως άνω νόμου. Κατά την διαδικασία παραλαβής των υπηρεσιών διενεργείται ποιοτικός έλεγχος και εφόσον το επιθυμεί μπορεί να παραστεί και ο ανάδοχος. Το κόστος της διενέργειας των ελέγχων βαρύνει τον ανάδοχο.

Η επιτροπή παραλαβής, μετά τους προβλεπόμενους ελέγχους συντάσσει πρωτόκολλα (μακροσκοπικό – οριστικό- παραλαβής του υλικού με παρατηρήσεις – απόρριψης των υλικών) σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 208 του ν. 4412/16.

Τα πρωτόκολλα που συντάσσονται από τις επιτροπές (πρωτοβάθμιες – δευτεροβάθμιες) κοινοποιούνται υποχρεωτικά και στους αναδόχους.

Υλικά που απορρίφθηκαν ή κρίθηκαν παραληπτά με έκπτωση επί της συμβατικής τιμής, με βάση τους ελέγχους που πραγματοποίησε η πρωτοβάθμια επιτροπή παραλαβής, μπορούν να παραπέμπονται για επανεξέταση σε δευτεροβάθμια επιτροπή παραλαβής ύστερα από αίτημα του αναδόχου ή αυτεπάγγελτα σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 208 του ν.4412/16. Τα έξοδα βαρύνουν σε κάθε περίπτωση τον ανάδοχο.

Επίσης, εάν ο τελευταίος διαφωνεί με τα αποτελέσματα των εργαστηριακών εξετάσεων που διενεργήθηκαν από πρωτοβάθμιες ή δευτεροβάθμιες επιτροπές παραλαβής μπορεί να ζητήσει εγγράφως εξέταση κατ' έφεση των οικείων αντιδειγμάτων, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία είκοσι (20) ημερών από την γνωστοποίηση σε αυτόν των αποτελεσμάτων της αρχικής εξέτασης, με τον τρόπο που περιγράφεται στην παρ. 8 του άρθρου 208 του Ν.4412/16.

Το αποτέλεσμα της κατ' έφεσης εξέτασης είναι υποχρεωτικό και τελεσίδικο και για τα δύο μέρη.

Ο ανάδοχος δεν μπορεί να ζητήσει παραπομπή σε δευτεροβάθμια επιτροπή παραλαβής μετά τα αποτελέσματα της κατ' έφεσης εξέτασης.

**6.1.2.** Η παραλαβή της υπηρεσίας και η έκδοση των σχετικών πρωτοκόλλων παραλαβής πραγματοποιείται μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) εβδομάδων από την ολοκλήρωση της δοκιμαστικής και πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος (Φάση 4).

Αν η παραλαβή της υπηρεσίας και η σύνταξη του σχετικού πρωτοκόλλου δεν πραγματοποιηθεί από την επιτροπή παραλαβής μέσα στον οριζόμενο από τη σύμβαση χρόνο, θεωρείται ότι η παραλαβή συντελέστηκε αυτοδίκαια, με κάθε επιφύλαξη των δικαιωμάτων του Δημοσίου και εκδίδεται προς τούτο σχετική απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, με βάση μόνο το θεωρημένο από την υπηρεσία που παραλαμβάνει, αποδεικτικό προσκόμισης, σύμφωνα δε με την απόφαση αυτή η αποθήκη του φορέα εκδίδει δελτίο εισαγωγής του υλικού και εγγραφής του στα βιβλία της, προκειμένου να πραγματοποιηθεί η πληρωμή του αναδόχου.

Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από την σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής που δεν πραγματοποίησε την παραλαβή στον προβλεπόμενο από την σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την ως άνω παράγραφο 1 και το άρθρο 208 του ν. 4412/2016 και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφεται πριν από την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

## 6.2 Απόρριψη συμβατικών υλικών – Αντικατάσταση

6.2.1. Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρης της συμβατικής υπηρεσίας, με απόφαση του αποφαινομένου οργάνου ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάστασή της με άλλη, που να είναι σύμφωνη με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή.

6.2.2. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 1/2 του συνολικού συμβατικού χρόνου, ο δε ανάδοχος θεωρείται ως εκπρόθεσμος και υπόκειται σε κυρώσεις λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης. Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τα υλικά που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει ο συμβατικός χρόνος, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

**Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**

**ΑΝΔΡΕΑΣ Ι. ΠΟΤΤΑΚΗΣ**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης

#### 1. Υφιστάμενη κατάσταση

##### 1.1 Παρουσίαση της Αναθέτουσας Αρχής

###### A. Γενικά

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι Ανεξάρτητη Αρχή, συνταγματικά κατοχυρωμένη. Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημόσιων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Κατ' εξαίρεση, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ελέγξει και υλικές ενέργειες ή παραλείψεις ιδιωτών, όταν προσβάλλεται δικαίωμα παιδιού ή όταν υπάρχει άνηση μεταχείριση μεταξύ ανδρών και γυναικών σε εργασιακά ζητήματα.

Κάθε πολίτης, μπορεί να καταφύγει στον Συνήγορο του Πολίτη, για την επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίζει, συμπληρώνοντας και καταθέτοντας ένα έντυπο αναφοράς. Σε αυτήν την αναφορά του, ο ενδιαφερόμενος αναπτύσσει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει και προσκομίζει/καταθέτει/αποστέλλει συνημμένα, ότι έγγραφα θεωρεί ότι θα βοηθήσουν στην επίλυση του.

###### B. Οργανωτική Δομή

Η δομή της Αρχής οργανώνεται από τον Συνήγορο του Πολίτη, το Γραφείο Συνηγούρου, τους έξι (6) Κύκλους Αρμοδιοτήτων, τις Ομάδες Αναρμοδιοτήτων και Εθνικού Μηχανισμού για την Διερεύνηση Περιστατικών Αυθαιρεσίας και τη Διεύθυνση Γραμματείας. Η Διεύθυνση Γραμματείας απαρτίζεται από πέντε (5) Τμήματα.

###### Γ. Τα έγγραφα της Αρχής

Τα έγγραφα που διαχειρίζεται η Αρχή μπορούν να διακριθούν σε αυτά που αφορούν τους Κύκλους Αρμοδιοτήτων (αναφορές και σχετικά έγγραφα των αναφορών) και σε αυτά που αφορούν τη διοικητική λειτουργία της Αρχής και τις διοικητικές υπηρεσίες της (υπηρεσιακά έγγραφα, εσωτερικά έγγραφα). Επίσης, μπορούν να διακριθούν σε εισερχόμενα (υποθέσεις/αναφορές πολιτών, σχετικά έγγραφα υποθέσεων/αναφορών πολιτών και διοικητικά/υπηρεσιακά έγγραφα), σε εξερχόμενα (απαντήσεις σε ενδιαφερόμενους ή έγγραφα που αφορούν υποθέσεις/αναφορές πολιτών και διοικητικά/υπηρεσιακά έγγραφα) και εσωτερικά διακινούμενα (υπηρεσιακά έγγραφα, αίτημα για αυτοψία κλπ).

Ο τρόπος εισαγωγής και εξαγωγής των εγγράφων στην Αρχή είναι είτε με αυτοπρόσωπη παρουσία (ΓΠΕΠ), είτε με ταχυδρομείο, είτε με fax, είτε με e-mail, είτε μέσω web ([www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr)).

Για όλα τα έγγραφα που διακινούνται στην Αρχή (εισερχόμενα, εξερχόμενα), καταγράφεται ιστορικό ενεργειών διακίνησης τους, σε κάθε διακριτή ενέργεια (πχ τότε στάλθηκε, τότε χρεώθηκε, τότε συντάχθηκε, τότε υπογράφηκε κλπ).

###### Γ. 1 Εισερχόμενα έγγραφα

Ως εισερχόμενα έγγραφα θεωρούνται όλα τα έγγραφα, τα οποία παραλαμβάνονται από την Αρχή, σε φυσική ή ψηφιακή μορφή, καταχωρούνται τα ίδια ως αρχεία και τα μεταδεδομένα τους και διακινούνται εσωτερικά στο φορέα. Τα έγγραφα αυτά μπορεί να είναι αναφορές πολιτών ή επιχειρήσεων, με τα συνημμένα τους αρχεία, σχετικά έγγραφα των προαναφερόμενων αναφορών ή υπηρεσιακά/διοικητικά έγγραφα. Ως εισερχόμενα, σε επίπεδο Οργανικών Μονάδων, θα πρέπει να

αντιμετωπίζονται και τα έγγραφα που έχουν παραχθεί εντός του φορέα, σε διαφορετική Οργανική Μονάδα, και έχουν αποσταλεί στην παραλαμβάνουσα Οργανική Μονάδα, μέσω του συστήματος.

Όλα τα εισερχόμενα λαμβάνουν ηλεκτρονικά, αριθμό πρωτοκόλλου εισερχομένου εγγράφου. Στη σήμανση παραλαβής (σφραγίδα πρωτοκόλλησης) συμπεριλαμβάνεται ο τίτλος της Αρχής, ο αριθμός πρωτοκόλλου, η ημερομηνία πρωτοκόλλησης, και επίσης, ο αριθμός φακέλου υπόθεσης και ο Κύκλος Αρμοδιότητας, αν το πρωτόκολλο αφορά υπόθεση αναφοράς. Όλα τα εισερχόμενα έγγραφα, ανεξαρτήτως του τρόπου εισαγωγής τους, παραλαμβάνονται και πρωτοκολλούνται, ενιαία, από το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης της Διεύθυνσης Γραμματείας της Αρχής. Κατά την πρωτοκόλληση τους, θεματοποιούνται και χρεώνονται/δρομολογούνται αναλόγως στους αρμόδιους Κύκλους ή στον Διευθυντή της Γραμματείας.

Τα εισερχόμενα έγγραφα, καθώς και τα επισυναπτόμενα σε αυτά, κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης, αν έρθουν σε έντυπη μορφή, σαρώνονται και εισάγονται στο σύστημα, ενώ αν έρθουν ηλεκτρονικά (μέσω web αναφοράς ή e-mail) ενσωματώνονται αυτόματα, όλα, σε αυτό, στη μορφή που υποβλήθηκαν.

Όλα τα εισερχόμενα έγγραφα μετά την πρωτοκόλληση τους παραδίδονται, ενυπόγραφα, στους αρμόδιους Κύκλους Αρμοδιότητας/Υπηρεσιακές Μονάδες μέσω εκτυπωτικών αναφορών που δημιουργούνται για αυτό, καθημερινά.

### Γ. 2. Εξερχόμενα έγγραφα

Τα εξερχόμενα έγγραφα είναι έγγραφα που παράγονται εντός της Αρχής, είτε με πρωτοβουλία του συντάκτη τους (οίκοθεν), είτε ως απάντηση σε κάποιο εισερχόμενο έγγραφο. Τα εξερχόμενα έγγραφα μπορεί να είναι σχετικά έγγραφα μίας αναφοράς ή διοικητικά υπηρεσιακά έγγραφα. Όλα τα εξερχόμενα έγγραφα, πρωτοκολλούνται μετά την έγκριση και υπογραφή τους από τον τελικό υπογράφο, αυτόματα, από το σύστημα. Στη συνέχεια δημιουργείται ένα pdf αρχείο, ακριβούς αντιγράφου του εγγράφου, ψηφιακά αρμοδίως υπογεγραμμένο. Ένα εξερχόμενο έγγραφο που αφορά μία αναφορά /ένα υπηρεσιακό έγγραφο, μπορεί να υπογράφεται, από περισσότερους του ενός, τελικούς υπογράφοντες. Τα εξερχόμενα έγγραφα μπορούν να διακινούνται προς τους παραλήπτες τους, φυσικά ή ηλεκτρονικά (μέσω e-mail - web).

Για όλα τα εξερχόμενα έγγραφα δημιουργούνται εκδόσεις (versions) σε κάθε στάδιο πρόωθησης τους (έγκριση, διορθώσεις, υπογραφή, πρωτοκόλληση).

Κατά τη δημιουργία ενός εξερχομένου εγγράφου, επιλέγεται και ο τρόπος αποστολής του (απλό ταχυδρομείο, συστημένη αλληλογραφία, ηλεκτρονική αποστολή, με άλλο τρόπο). Στην περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής (απλή ή συστημένη αλληλογραφία), καθημερινά, εκτυπώνονται καταστάσεις αποστολής των εγγράφων αυτών και παράδοσης τους στο ταχυδρομείο.

### Γ. 3. Υποθέσεις αναφορών

“Αναφορά” ονομάζεται κάθε υποβολή παραπόνου πολίτη ή επιχείρησης ή Υπηρεσίας, εντύπως ή ηλεκτρονικά, στον Συνήγορο του Πολίτη. Μέσω αυτής, ο αναφερόμενος αιτείται την επίλυση ενός προβλήματος που αντιμετωπίζει.

Οι αναφορές μπορούν να διακριθούν σε ανοιχτές και κλειστές. Ανοιχτές αναφορές είναι αυτές οι οποίες δεν έχουν διευθετηθεί και εξετάζονται από τον αρμόδιο χειριστή/ειδικό επιστήμονα. Κλειστές αναφορές είναι αυτές οι οποίες δεν εξετάζονται πλέον και έχουν αρχειοθετηθεί.

Για κάθε υπόθεση αναφοράς δημιουργείται ένας μοναδικός Φάκελος Υπόθεσης, με ένα **μοναδικό** αριθμό (ΦΥ.χxxxxx). Σε αυτόν τον Φάκελο Υπόθεσης συμπεριλαμβάνονται/ενσωματώνονται σε μορφή υποφακέλων, η αρχική αναφορά με τα συνημμένα της και όλα τα εισερχόμενα έγγραφα που την αφορούν, μαζί με τα αντίστοιχα συνημμένα τους. Μέσα σε αυτόν τον φάκελο δημιουργούνται και αποθηκεύονται, επίσης, όλα τα εξερχόμενα έγγραφα που αφορούν την ίδια υπόθεση.

Ως “σχετικά έγγραφα αναφορών” θεωρούνται όλα τα έγγραφα, που αφορούν την αρχική αναφορά που υποβλήθηκε στην Αρχή και υποβάλλονται στη συνέχεια κατά την διερεύνηση της, είτε από τους

ίδιους τους ενδιαφερόμενους, ως επιπλέον πληροφορία, είτε από τις υπηρεσίες/φορείς, ως απάντηση σε εξερχόμενο έγγραφο της Αρχής. Τα έγγραφα αυτά πρωτοκολλούνται, συσχετίζονται μέσα από το σύστημα με την υπόθεση που αφορούν και συμπεριλαμβάνονται στον φάκελο υπόθεσης της αναφοράς. Προωθούνται δε αυτόματα στον ειδικό επιστήμονα που χειρίζεται την αναφορά.

Οι υποθέσεις, μετά την πρωτοκόλληση τους, προωθούνται μέσω επιλογής, από το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης, στα γραφεία των Βοηθών Συνηγόρων των Κύκλων Αρμοδιότητας που αφορούν. Στη συνέχεια από τα γραφεία των Βοηθών Συνηγόρων θα χρεωθούν στους αρμόδιους ειδικούς επιστήμονες, για ενέργειες.

Τα σχετικά, των αναφορών έγγραφα, μετά την συσχέτιση τους κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης, προωθούνται αυτόματα στον ειδικό επιστήμονα που χειρίζεται τον φάκελο υπόθεσής και κατ'επέκταση έχει χρεωθεί την αρχική αναφορά. Κατά την χρέωση των αναφορών σε Κύκλους Αρμοδιότητας, εκτός από τις απλές περιπτώσεις, υπάρχουν και οι παρακάτω ιδιαιτερότητες:

1. Μία αναφορά μπορεί να αφορά περισσότερους του ενός Κύκλου Αρμοδιότητας (συγχρέωση). Σε αυτήν την περίπτωση, η αναφορά παίρνει έναν αριθμό πρωτοκόλλου και Φακέλλου Υπόθεσης και παραδίδεται σε αντίγραφο, ταυτόχρονα, σε περισσότερους του ενός Κύκλου, για ενέργειες, σε συνεργασία μεταξύ τους. Τα εξερχόμενα έγγραφα που θα προκύψουν για τη συγκεκριμένη αναφορά (συγχρέωση), θα υπογράφονται τελικώς, ταυτόχρονα, από όλους τους Βοηθούς Συνηγόρους των Κύκλων Αρμοδιότητας που έχει χρεωθεί αυτή.
2. Μία αναφορά, μπορεί στο κείμενο της να αναφέρει θέματα που είναι διακριτά και τα χειρίζονται περισσότεροι του ενός Κύκλου Αρμοδιότητας (παράλληλη αναφορά). Σε αυτήν την περίπτωση, η αναφορά “σπάει” σε πολλές, παίρνει έναν μόνο αριθμό πρωτοκόλλου, αλλά ξεχωριστούς αριθμούς Φακέλων Υπόθεσης, τόσων, όσων και των Κύκλων Αρμοδιότητας που θα χρεωθεί. Στις παράλληλες χρεώσεις, κάθε Κύκλος Αρμοδιότητας, εξετάζει ξεχωριστά την αναφορά που του έχει χρεωθεί, για το κομμάτι που τον αφορά, σαν μεμονωμένη περίπτωση.

Μετά την χρέωση των αναφορών από το Γραφείο του Βοηθού Συνηγόρου στους χειριστές/ειδικούς επιστήμονες για ενέργειες, αρχικά συμπληρώνονται από αυτούς, μέσα από τον φάκελο της υπόθεσης αναφοράς, σε ξεχωριστές καρτέλες όσα από τα στοιχεία των αναφερομένων υπολείπονται (διεύθυνση κατοικίας, τηλέφωνο επικοινωνίας κλπ) καθώς, και άλλα στοιχεία χρήσιμα για την εξαγωγή μελλοντικών στατιστικών στοιχείων όπως, θεματική, περιφέρεια/τόπος προβλήματος του αναφερόμενου, ιθαγένεια, εμπλεκόμενη υπηρεσία κατά την οποία στρέφεται ο ενδιαφερόμενος, είδος κατοικίας, αν αφορά μειονότητες κ.α. Τα στοιχεία αυτά επιλέγονται και συμπληρώνονται αυτόματα στο σύστημα, μέσα από υπάρχουσα Βάση Δεδομένων. Επίσης, σε ξεχωριστή καρτέλα μέσα στον φάκελο της υπόθεσης, συμπληρώνονται από τους ειδικούς επιστήμονες, όλες οι ενέργειες που γίνονται κατά την διερεύνηση της αναφοράς, όπως τηλεφωνικές επικοινωνίες με τον ενδιαφερόμενο ή τη δημόσια υπηρεσία, επισκέψεις, αυτοψίες κλπ,

Οι ειδικοί επιστήμονες, μέσα από τον φάκελο υπόθεσης (ΦΥ) της κάθε αναφοράς, μπορούν να ενημερώνονται συγκεντρωτικά, για όλα τα στοιχεία των αναφερομένων, για όλα τα εισερχόμενα έγγραφα που αφορούν την ίδια υπόθεση, καθώς και να δημιουργούν εξερχόμενα έγγραφα.

Όλα τα εξερχόμενα έγγραφα των αναφορών δημιουργούνται μέσα από τον φάκελο υπόθεσης, προωθούνται για διορθώσεις και έγκριση στον αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο ή στον Συνήγορο του Πολίτη, πρωτοκολλούνται, δημιουργούνται pdf αρχεία, ακριβών αντιγράφων των εγγράφων αυτών, ψηφιακά αρμοδίως υπογεγραμμένα και αποστέλλονται στους παραλήπτες τους είτε φυσικά, είτε ηλεκτρονικά (με e-mail).

#### Γ. 4. Υπηρεσιακά έγγραφα

Τα εισερχόμενα υπηρεσιακά έγγραφα ομαδοποιούνται και αποθηκεύονται σε φακέλους διαδικασιών. Μέσα από τους ίδιους φακέλους, δημιουργούνται και αποθηκεύονται τα εξερχόμενα υπηρεσιακά έγγραφα.

Τα εισερχόμενα υπηρεσιακά έγγραφα, μετά την πρωτοκόλληση τους, προωθούνται αυτόματα, από το Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης, στον Διευθυντή Γραμματείας, για να χρεωθούν στην συνέχεια από αυτόν, στις αρμόδιες υπηρεσιακές μονάδες/Τμήματα. Ο τελικός χειριστής των εγγράφων, όταν τα παραλάβει, τα αποθηκεύει στο φάκελο (διαδικασία) που αφορούν.

Τα εξερχόμενα υπηρεσιακά έγγραφα, συντάσσονται από τους χειριστές/διοικητικούς υπαλλήλους, μέσα από τον φάκελο (διαδικασία) του οποίου είναι σχετικά, προωθούνται στον καθ' ύλην αρμόδιο προϊστάμενο, για έγκριση και υπογραφή, πρωτοκολλούνται, δημιουργούνται pdf αρχεία, ακριβών αντιγράφων των εγγράφων, ψηφιακά αρμοδίως υπογεγραμμένα και αποστέλλονται στους παραλήπτες τους (εσωτερικούς και εξωτερικούς), είτε φυσικά, είτε ηλεκτρονικά (με e-mail). Τέλος τα εξερχόμενα υπηρεσιακά έγγραφα, μπορεί να χρειάζεται να αναρτηθούν στο διαδίκτυο (πχ. στη Διαύγεια).

#### Γ. 5 Πρωτοκόλληση

Η πρωτοκόλληση όλων των εισερχομένων εγγράφων στην Αρχή (αναφορών, σχετικών, υπηρεσιακών, εσωτερικών) γίνεται, κεντρικά, από το κεντρικό πρωτόκολλο της Αρχής, που βρίσκεται στο Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης και είναι αρμόδιο. Για τις ανάγκες του Γραφείου του Συνηγόρου του Πολίτη λειτουργεί ξεχωριστό πρωτόκολλο, το οποίο μπορεί να είναι απλό ή/και εμπιστευτικό.

Κατά την εισαγωγή ενός εισερχομένου εγγράφου στο σύστημα για πρωτοκόλληση, αρχικά, γίνεται η εισαγωγή και παράλληλα η αναζήτηση των στοιχείων του αναφερομένου ή της υπηρεσίας/φορέα, που στέλνει το έγγραφο, στη Βάση Δεδομένων του συστήματος. Στην περίπτωση που τα στοιχεία αυτά, υπάρχουν ήδη στη Βάση Δεδομένων, επιλέγονται, σε διαφορετική περίπτωση εισάγονται ως νέα. Επιλέγεται ο τρόπος παραλαβής του εγγράφου (ταχυδρομείο, ΓΠΕΠ, ιδιοχείρως, κλητήρας, fax, e-mail, web). Στη συνέχεια ελέγχεται μέσα από το σύστημα, η πιθανή συσχέτιση του εγγράφου που είναι προς πρωτοκόλληση, μέσω του αποστολέα ή του αριθμού φακέλου υπόθεσης, με ήδη κατατεθειμένη αναφορά. Στην περίπτωση συσχέτισης, εμφανίζονται σε ειδικό πεδίο, στην καρτέλα πρωτοκόλλησης τα στοιχεία της αρχικής αναφοράς (αριθμός Φακέλου Υπόθεσης, θέμα, Κύκλος, Ειδικός Επιστήμονας/χειριστής). Επιλέγεται ο τύπος του εγγράφου (αναφορά, σχετικό, υπηρεσιακό, εσωτερικό). Εισάγεται το θέμα της αναφοράς/του σχετικού/του εγγράφου, ανάλογα με το τι αφορά. Χρεώνεται σε αρμόδιο Κύκλο Αναφοράς ή στην περίπτωση υπηρεσιακού εγγράφου, απευθείας στον Διευθυντή Γραμματείας. Σε περίπτωση νέας αναφοράς, το σύστημα κατά την πρωτοκόλληση, δίνει αυτόματα, τον επόμενο μοναδικό αριθμό Φακέλου Υπόθεσης. Με την ολοκλήρωση της πρωτοκόλλησης, εκτυπώνεται έντυπο, αποδεικτικό με τα στοιχεία αυτής.

#### Δ. Στατιστικά στοιχεία – Σύntαξη ετήσιας έκθεσης -Πορίσματα

Η Αρχή παρουσιάζει το συνολικό έργο, της είτε μέσα από τις ετήσιες εκθέσεις που καταθέτει κάθε χρόνο στη Βουλή, είτε από τις ειδικές εκθέσεις που εκδίδει ο κάθε Κύκλος Αρμοδιότητας για θέματα κρίσιμα και επίκαιρα, αρμοδιότητας του, είτε μέσα από τα πορίσματα που εκδίδει. Σημαντικό ρόλο στις ενέργειες αυτές, έχουν τα στατιστικά στοιχεία που αντλούνται μέσα από το μηχανογραφικό σύστημα της Αρχής, από συμπληρωμένα πεδία των καρτελών των φακέλων αναφορών. Το σύστημα μπορεί να δημιουργεί στατιστικές εκτυπώσεις (ιστογράμματα, πίτες κλπ) με τα στοιχεία αυτά. Μπορεί να αντλούνται στοιχεία για τον αριθμό των υποβληθεισών αναφορών, για τον αριθμό των κλειστών αναφορών, τον τρόπο υποβολής τους, για τις διαφορετικές θεματικές ενότητες, για τις περιοχές κατοικίας, για τους φορείς κατοικίας, για τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες κλπ.

Τα στατιστικά στοιχεία επίσης, μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για ειδικότερες ενέργειες, όπως επικείμενες επισκέψεις του Συνηγόρου σε περιφέρειες, αναζήτηση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι Ρομά, ανά περιφέρεια στην Ελλάδα, προβλήματα με αναδρομικά συνταξιούχων κ.α.

#### Ε. Web αναφορά

Ο Συνήγορος του Πολίτη προσφέρει μέσω του ιστοχώρου του (www.synigoros.gr) ψηφιακές υπηρεσίες στους ενδιαφερόμενους. Ο πολίτης/επιχείρηση που αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα και θέλει να υποβάλει αναφορά προς τον Συνήγορο του Πολίτη, μπορεί να την υποβάλλει, ηλεκτρονικά, μέσα από την ιστοσελίδα της Αρχής. Μπορεί επίσης να συνυποβάλει ηλεκτρονικά, ότι αρχεία θέλει, σχετικά της αναφοράς του.

Μετά την υποβολή της αναφοράς του, ο αναφερόμενος, λαμβάνει στο e-mail που δήλωσε, ηλεκτρονικό μήνυμα με τους κωδικούς ταυτοποίησης του. Με αυτούς μπορεί, στη συνέχεια να παρακολουθεί την εξέλιξη/πορεία της αναφοράς του και να ενημερώνεται γι' αυτήν. Μπορεί επίσης, όποτε θέλει, μετά από τη σύνδεση/ταυτοποίησή του, να υποβάλλει και νέα στοιχεία/αρχεία, σχετικά με την υπόθεση του.

#### 1.2 Υποδομές ΠΠΕ

##### Εξοπλισμός - Λειτουργικά Συστήματα – Βάσεις Δεδομένων

6.2.1 Οι πληροφοριακές υποδομές του ΣτΠ στεγάζονται σε on-site computer room, και η βασική τους σύνθεση σε επίπεδο φυσικών υπολογιστών - εξυπηρετητών, λειτουργικών συστημάτων και βάσεων δεδομένων συνοψίζεται στους πίνακες που ακολουθεί. Σημειώνεται ότι η μεγάλη πλειοψηφία των υποδομών συμπληρώνει δέκα και πλέον έτη ζωής.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣ		ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ		ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	
ΜΟΝΤΕΛΟ	ΕΟΣL	ΕΚΔΟΣΗ	ΕΟΣL	ΕΚΔΟΣΗ	ΕΟΣL
HP Proliant DL380 Gen7	●	Windows Server 2008R2	+1 έτος	Oracle 10g	●
HP Proliant DL380P Gen8	+3 έτη	Windows Server 2003	●		
HP Proliant DL120 Gen7	●	Windows Server 2012	+4 έτη	Oracle 9i	●
Oracle SunFire X4100	●	Debian 7.2	●		

Μέρος των φυσικών υπολογιστών φιλοξενεί εικονικές μηχανές, μέσω λογισμικού εικονικοποίησης:

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΕΙΚΟΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ	
ΕΚΔΟΣΗ	EOSL
VMware Server 1.0.6	●
Oracle Virtualbox 4.2.16	●
Microsoft Hyper-V για Windows Server 2012	+4 έτη

Τέλος, σημειώνεται ότι σε EOSL είναι επίσης:

Το λειτουργικό που είναι εγκατεστημένο σε κάποιους client Η/Υ της Αρχής, που είναι Windows XP

### 1.2.2 Πληροφοριακά Συστήματα - Εφαρμογές

Τα πιο κρίσιμα από επιχειρησιακής άποψης πληροφοριακά συστήματα του ΣτΠ, απεικονίζονται στον πίνακα που ακολουθεί. Σημειώνεται ότι οι τεχνολογίες υλοποίησης ανατρέχουν σε δέκα και πλέον έτη.

ΣΥΣΤΗΜΑ	ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΡΟΛΟΣ
G2C		
Portal (synigoros.gr)	CMS Tooltip της 'eworx', εγκατάσταση το 2008	Δημοσιότητα για το ρόλο και το έργο της Αρχής. Παροχή δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και παρακολούθησης Αναφοράς στους ενδιαφερόμενους πολίτες.
Portal (synigoros-solidarity.gr)	CMS Wordpress – Opensource - 2016	Δημοσιότητα για το ρόλο και το έργο της Αρχής, ως αναφορά τις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.
Backend συστήματα		
Διαχείριση Εγγράφων	Document Management Hummingbird Enterprise της εταιρείας 'Open Text', εγκατάσταση το 2009	Φύλαξη και διαχείριση όλων των εγγράφων της αρχής.
Ροή Εγγράφων - Αναφορών	Custom workflow σύστημα της εταιρείας 'Intersys', εγκατάσταση το 2009	Υλοποίηση της ροής εργασίας Αναφορών και γενικότερης αλληλογραφίας του ΣτΠ: Πρωτόκολλο - Χρεώσεις. Καταχώρηση και διαχείριση Αναφορών. Διαχείριση Εγγράφων υπόθεσης. Καταχώρηση κλήσεων του Τηλεφωνικού Κέντρου της Αρχής. Παραγωγή στατιστικών.
Υποστηρικτικά συστήματα		
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	Microsoft Exchange Server 2003	Υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για το σύνολο του στελεχιακού δυναμικού του ΣτΠ

Σημειώνεται ότι η σουίτα γραφείου που χρησιμοποιείται για την λειτουργία της εφαρμογής διαχείρισης και ροής εγγράφων είναι το Microsoft Office 2003 Professional.

Τα backend συστήματα, καθώς και η λειτουργικότητα ηλεκτρονικής υποβολής Αναφορών είναι σε διαλειτουργική επικοινωνία.

## 2. Σκοπός του Έργου

Το παρόν έργο αφορά την προμήθεια, εγκατάσταση και λειτουργία ενός συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης και ροής εγγράφων, πρωτοκόλλου, ψηφιακών υπογραφών και υποθέσεων (ΣΗΔΕ), το οποίο θα καλύψει τις ανάγκες της Ανεξάρτητης Αρχής "Συνήγορος του Πολίτη".

Έχει ως σκοπό, την αποδοτικότερη ανταπόκριση του Συνηγόρου του Πολίτη στις ολοένα αυξανόμενες αρμοδιότητες του, καθώς και την παροχή εξ' αποστάσεως εργασίας (τηλεργασία), στο σύνολο των χρηστών του Συνηγόρου του Πολίτη. Με τη χρησιμοποίηση απαραίτητου λογισμικού, ηλεκτρονικών μέσων και ψηφιακών υπογραφών, θα εξασφαλίζεται η αποτελεσματική λειτουργία της Αρχής και θα επιτυγχάνεται η διαχείριση όλων των ψηφιακών εγγράφων της και η βέλτιστη αξιοποίηση των πληροφοριών της, απομακρυσμένα, εκσυγχρονίζοντας με αυτόν τον τρόπο, την οργάνωση εργασίας της.

## 3. Αντικείμενο και Στόχοι του Έργου

Ο παρών διαγωνισμός αφορά στην προμήθεια, εγκατάσταση και λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων και ψηφιακών υπογραφών (ΣΗΔΕ), το οποίο θα καλύψει τις σχετικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής.

Το σύστημα αυτό θα καλύψει το σύνολο των Μονάδων της Αναθέτουσας Αρχής (Κύκλους Αρμοδιότητας και Υπηρεσιακές Μονάδες) καθώς και ένα συνολικό αριθμό υπαλλήλων που συμμετέχουν σε όλο τον κύκλο ζωής των πάσης φύσης εγγράφων, που θα ανέρχεται σε διακόσιους δέκα (210).

Πιο συγκεκριμένα στο αντικείμενο της σύμβασης που θα συναφθεί με τον Ανάδοχο του παρόντος διαγωνισμού περιλαμβάνονται:

- Η προμήθεια και εγκατάσταση του λογισμικού που καλύπτει τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής ως προς τα θέματα διαχείρισης – διακίνησης εγγράφων (αναφορών υποθέσεων και υπηρεσιακών), διαχείρισης των σχετικών με τα έγγραφα ροών εργασίας, διαχείρισης των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής των εγγράφων.
- Η παραμετροποίηση και η προσαρμογή του προσφερόμενου λογισμικού σύμφωνα με τις ανάγκες, την οργανωτική δομή, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των στελεχών της διοίκησης, των ειδικών επιστημόνων και του διοικητικού προσωπικού, καθώς και η μετάπτωση δεδομένων από υφιστάμενες εφαρμογές που εξυπηρετούν έως σήμερα, εν μέρει, τις σχετικές απαιτήσεις ή η διασύνδεση με υφιστάμενα συστήματα.
- Η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και μεταφοράς τεχνογνωσίας στους διαχειριστές του συστήματος, καθώς και σε επιλεγμένους εκατό ογδόντα (180) τελικούς χρήστες.
- Η παροχή υπηρεσιών εγγύησης και συντήρησης του λογισμικού για διάστημα τουλάχιστον ενός (1) έτους από την οριστική παραλαβή του συστήματος.

Οι γενικοί στόχοι οι οποίοι επιδιώκονται με το Έργο είναι:

- Η δυνατότητα για εξ' αποστάσεως εργασία, για το 100% των χρηστών της Αρχής.
- Η προμήθεια ενός συστήματος που θα εγγυάται και θα διασφαλίζει με τρόπο απόλυτα σύμφωνο με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα και στην ΕΕ, τη μετάβαση του φορέα σε λειτουργία χωρίς 'χαρτί' και χωρίς 'μελάνι' (paperless και inkless)

- Η ασφαλής, έγκυρη, ομογενοποιημένη αντιμετώπιση των θεμάτων ηλεκτρονικής διακίνησης και διαχείρισης και ψηφιακής υπογραφής πάσης φύσης εγγράφων που χειρίζεται το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής.
- Η αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Αναθέτουσας Αρχής και η μείωση του κόστους που αφορά στη διαχείριση και διακίνηση εγγράφων.
- Η παροχή κατάλληλα διαμορφωμένης πληροφόρησης προς τη Διοίκηση ώστε να εξάγονται συμπεράσματα που θα μπορούν να αξιοποιηθούν για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των μηχανισμών και για την απλούστευση των διαδικασιών.
- Η βελτίωση της δημόσιας εικόνας της Αρχής και η επιτάχυνση των διαδικασιών εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με αυτήν.
- Η απόκτηση συνολικής εικόνας για την αποτελεσματικότητα της Αναθέτουσας Αρχής σε σχέση με την προώθηση και επίλυση θεμάτων που διαχειρίζεται όπως και η ενίσχυση της διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας.

Ειδικότεροι επιχειρησιακοί στόχοι του έργου είναι:

- Η διαμόρφωση ενός νέου πληροφοριακού περιβάλλοντος για την Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη», στο οποίο το νέο σύστημα θα έχει επιτελικό ρόλο στην διακίνηση, διαχείριση και οργάνωση της διοικητικής πληροφόρησης εντός του φορέα
- Η λειτουργία της πλατφόρμας ως συστήματος αναφοράς για όλα τα μεταδεδομένα των πάσης φύσης εγγράφων που δημιουργούνται, είτε απευθείας από το ανθρώπινο δυναμικό, είτε παράγονται από υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα
- Η υιοθέτηση ενός συστήματος που διαθέτει υψηλό βαθμό ευχρηστίας και αποτελεσματικότητας στην καθημερινή του χρήση και που παρέχει διάφανα και αυτοματοποιημένα πολλές λειτουργίες, προς τον τελικό χρήστη.
- Η δυνατότητα παροχής εργασίας από απόσταση (τηλεργασίας) σε όλα τα στελέχη και προσωπικό, αυξάνοντας σε σημαντικό βαθμό την παραγωγικότητά τους.
- Η κατάργηση των έντυπων εγγράφων και η σημαντική μείωση της κατανάλωσης και της αντίστοιχης δαπάνης για εκτυπώσεις και αναλώσιμα
- Η πλήρης αντικατάσταση της συμβατικής υπογραφής από την ψηφιακή σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας
- Η άμεση ψηφιοποίηση όλων των εισερχομένων εγγράφων στον οργανισμό και η δυνατότητα υποδοχής και διεκπεραίωσης πάσης φύσης εισερχομένων έγκυρων ψηφιακά υπογεγραμμένων εγγράφων
- Η δυνατότητα ανάκτησης και οργάνωσης όλων των ηλεκτρονικών εγγράφων που είτε δημιουργούνται από υπαλλήλους, είτε παράγονται από διάφορα συστήματα, σε υποθέσεις με βάση τον συναλλασσόμενο πολίτη, την επιχείρηση, το θέμα κλπ
- Η άμεση επικοινωνία και διαλειτουργικότητα της πλατφόρμας με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ΕΡΜΗΣ, ΕΣΗΔΗΣ κλπ)
- Η ενοποιημένη λειτουργία του συστήματος με το σύστημα εξυπηρέτησης του επίσημου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κάθε υπηρεσιακής μονάδας.
- Η δυνατότητα του συστήματος να δημοσιεύει με προκαθορισμένο και παραμετροποιημένο τρόπο, ομάδες εγγράφων και δεδομένων σε διάφορους διαδικτυακούς τόπους.

#### 4. Λειτουργικές Απαιτήσεις και Τεχνικές προδιαγραφές Συστήματος

##### 4.1 Γενική Προσέγγιση

Το έργο αποσκοπεί στην προμήθεια του κατάλληλου Συστήματος λογισμικού που θα καλύψει με ολοκληρωμένο και ενιαίο τρόπο όλα τα πάσης φύσης θέματα που αφορούν στην διαχείριση, υπογραφή και διακίνηση εγγράφων που χειρίζεται το σύνολο του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής σε όλα τα επίπεδα της οργανωτικής της δομής, στη συστηματική εξαγωγή διοικητικής πληροφόρησης και στην υποστήριξη των διαδικασιών λήψης αποφάσεων, μέσα από τη συγκέντρωση, ανάλυση και παρουσίαση δεδομένων και μεταδεδομένων που θα παρέχονται από το Σύστημα.

Επίσης, θα πρέπει να καλύπτει για τις ανάγκες λειτουργίας της Αρχής α) τις απαιτήσεις οργάνωσης και διαχείρισης φακέλων υποθέσεων αναφορών πολιτών, βάσει κάθε υποβαλλόμενης αναφοράς στην Αρχή, στους οποίους θα εμπεριέχονται σχετικά έγγραφα αυτής, παραγόμενα και παραλαμβανόμενα (εισερχόμενα και εξερχόμενα) για όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής τους, και β) τις απαιτήσεις διαχείρισης και διακίνησης όλων των παραγόμενων ή παραλαμβανόμενων από όλες τις υπηρεσίες της Αναθέτουσας Αρχής, υπηρεσιακών εγγράφων (εξερχομένων και εισερχομένων), για όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής τους.

Το Σύστημα θα πρέπει να καλύψει τους Κύκλους Αρμοδιότητας, τις Υπηρεσιακές Μονάδες (ΥΜ) και το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής στο σύνολό τους, ολιστικά και καθολικά σε σχέση με όλες τις πράξεις και ενέργειες που αφορούν στην παραλαβή, διαχείριση, δημιουργία, διακίνηση, έγκριση/υπογραφή και αρχειοθέτηση εγγράφων, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.

Σε ένα υψηλότερο επίπεδο, η λογική οργάνωση των εγγράφων και των ενεργειών που εκτελούνται επ' αυτών θα πρέπει να προσδιορίζει μια σειρά από διαδικασίες διαχείρισης και διακίνησης πληροφορίας εντός της Αρχής, που οργανώνονται σε θέματα/Γενικές Υποθέσεις. Η δυνατότητα οργάνωσης των ηλεκτρονικών εγγράφων, των διαδικασιών και των μεταδεδομένων και μοντελοποίησης όλων αυτών των δεδομένων, σε Γενικές Υποθέσεις (πχ. Ανοιχτές και Κλειστές Αναφορές), πρέπει να αποτελεί ένα ακόμη βασικό στοιχείο της λειτουργικότητας του Συστήματος.

Το λογισμικό θα εγκατασταθεί σε υποδομές του κυβερνητικού υπολογιστικού νέφους G-Cloud. Η πρόσβαση στο λογισμικό και τις λειτουργίες θα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά με τη χρήση των δημοφιλών γνωστών συμβατικών σύγχρονων Web Browsers και να παρέχει στον χρήστη, ένα απλό και φιλικό περιβάλλον εργασίας, ώστε να μπορεί εύκολα και άμεσα να βρίσκει, κάθε πληροφορία και κάθε ενέργεια που χρειάζεται να κάνει, με 1-2 κινήσεις ή επιλογές κατά μέγιστο.

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει όλους τους συνηθισμένους τύπους εγγράφων (νέα αναφορά, σχετικό έγγραφο αναφοράς, εισερχόμενο, εξερχόμενο, σχέδιο, εσωτερική αλληλογραφία, κλπ.) όπως αυτοί προσδιορίζονται, ειδικότερα στον Ιδρυτικό Νόμο της Αρχής και στο ευρύτερο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που αφορά στη διακίνηση και διακίνηση πάσης φύσης εγγράφων από δημόσιους φορείς στην Ελλάδα και στην ΕΕ. Θα πρέπει να μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης των εγγράφων, ανάλογα με τον τύπο του κάθε εγγράφου, σε κάθε φάση του κύκλου ζωής του και να υποστηρίζει με πληρότητα κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

##### (α) Διαχείριση και διακίνηση εισερχομένων εγγράφων

Ως εισερχόμενα έγγραφα θεωρούνται όλα τα έγγραφα σε φυσική ή ψηφιακή μορφή, τα οποία παραλαμβάνονται από την Αρχή, καταχωρούνται τα ίδια ως αρχεία και τα μεταδεδομένα τους και διακινούνται εσωτερικά στο φορέα. Τα έγγραφα αυτά μπορούν να χαρακτηριστούν ως α) αναφορές πολιτών, β) σχετικά έγγραφα των υποβληθεισών αναφορών πολιτών και γ) υπηρεσιακά. Θα πρέπει να υποστηρίζονται και να καλύπτονται όλες οι ενέργειες που μπορεί ο κάθε χρήστης να κάνει σε κάθε εισερχόμενο έγγραφο, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που έχει σε κάθε φάση του κύκλου ζωής του, όπως η παραλαβή, η ψηφιοποίηση, η καταχώρηση, η πιστοποίηση της αυθεντικότητας, η τεκμηρίωση, η πρωτοκόλληση, η διακίνηση, η χρέωση, η απάντηση, η αρχειοθέτηση.

Ως εισερχόμενα, θα πρέπει να αντιμετωπίζονται και εσωτερικά διακινούμενα έγγραφα που έχουν παραχθεί εντός της Αρχής, από κάποια υπηρεσιακή μονάδα της και έχουν αποσταλεί στην παραλαμβάνουσα μονάδα μέσω του συστήματος.

**(β) Διαχείριση και διακίνηση εξερχόμενων εγγράφων**

Τα εξερχόμενα έγγραφα είναι έγγραφα που παράγονται εντός της Αρχής και μπορεί να αφορούν είτε ενέργειες για την εξέταση μίας υπόθεσης, είτε ενέργειες για την διεκπεραίωση υπηρεσιακών εγγράφων. Ακόμη, μπορούν να συντάσσονται ως απάντηση σε κάποιο εισερχόμενο έγγραφο (υπόθεσης αναφοράς ή υπηρεσιακού) ή να παράγονται με πρωτοβουλία του συντάκτη τους (οικοθεν).

**(γ) Δημιουργία, υπογραφή και διακίνηση σχεδίων εγγράφων**

Σχέδια εγγράφων είναι έγγραφα τα οποία βρίσκονται σε κατάσταση επεξεργασίας από την υπηρεσία και δεν έχουν ακόμα λάβει έγκριση καταχώρησης και διακίνησης, ώστε να μετατραπούν σε εξερχόμενα. Ο κύκλος ζωής των σχεδίων εγγράφων ξεκινά από την καταχώρηση του σχεδίου – είτε ως ενέργεια εξέτασης υπόθεσης, είτε ως οικοθεν έγγραφο είτε ως απάντηση σε κάποιο εισερχόμενο έγγραφο - περνά δια μέσου της ιεραρχίας της Αρχής για την συλλογή των απαραίτητων υπογραφών και αφού λάβει την ψηφιακή υπογραφή του τελικού υπογράφοντα, πραγματοποιείται η μετατροπή του σε εξερχόμενο έγγραφο προς αποστολή.

**(δ) Δημιουργία και διακίνηση εγγράφων που διακινούνται εντός του οργανισμού**

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διαχείριση και διακίνηση εγγράφων που παράγονται σε μια υπηρεσιακή μονάδα της Αρχής και δεν εξέρχονται αυτής. Τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να πρωτοκολλώνται ως εισερχόμενα στον Φορέα και να διεκπεραιώνονται, ως εξερχόμενα στην υπηρεσιακή μονάδα που τα παράγει και ως εισερχόμενα στην υπηρεσιακή μονάδα που τα παραλαμβάνει.

**(ε) Διαχείριση φακέλων υποθέσεων αναφορών πολιτών**

Κατά την εισαγωγή ενός εντύπου αναφοράς στον Συνήγορο του Πολίτη, δημιουργείται αυτόματα, φάκελος υπόθεσης που συμπληρώνεται σταδιακά και στο τέλος περιλαμβάνει όλα τα έγγραφα της συγκεκριμένης υπόθεσης (εισερχόμενα και εξερχόμενα). Το σύστημα θα πρέπει για κάθε μία αναφορά, κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης της, να δημιουργεί διακριτό Φάκελο Υπόθεσης. Κάθε εισερχόμενο έγγραφο που αφορά την υπόθεση αυτή, θα αποθηκεύεται σε αυτόν τον φάκελο και κάθε εξερχόμενο έγγραφο για την εξέταση της υπόθεσης αυτής θα ενσωματώνεται μέσα από αυτόν τον φάκελο.

Έγγραφα (εισερχόμενα, σχέδια, εξερχόμενα) με τα συνημμένα τους, που αφορούν μια συγκεκριμένη Υπόθεση Αναφοράς, μέσω του μοναδικού αριθμού ταυτοποίησης της (Αριθμός Φακέλου Υπόθεσης ΦΥxxxxxxx), ο οποίος θα λαμβάνεται κατά την δημιουργία του φακέλου, θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως ενιαία σύνολα με σαφείς προδιαγραφές αναφορικά με:

- Τα είδη των εγγράφων που τυπικά εντάσσονται και αφορούν σε μια υπόθεση αναφοράς.
- Τις χρονικές ακολουθίες με τις οποίες δυνητικά νέα έγγραφα οφείλουν να προστίθενται σε μια υπόθεση αναφοράς, καθώς και προθεσμίες που πρέπει να τηρούνται στη χρονική αυτή ακολουθία.
- Τους διακριτούς ρόλους χρηστών που εμπλέκονται με διακριτές αρμοδιότητες στη διεκπεραίωση των διακριτών ειδών εγγράφων μιας Υπόθεσης.

**(στ) Διαχείριση Ομάδων Διαδικασιών**

Ομάδες εγγράφων (εισερχόμενα, σχέδια, εξερχόμενα, εσωτερικά) που αφορούν μια συγκεκριμένη διαδικασία, θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως ενιαία σύνολα με σαφείς προδιαγραφές αναφορικά με:

- Τα είδη των εγγράφων που τυπικά εντάσσονται και αφορούν σε μια ομάδα διαδικασίας.
- Τις χρονικές ακολουθίες με τις οποίες δυνητικά νέα έγγραφα οφείλουν να προστίθενται σε μια ομάδα διαδικασίας, καθώς και προθεσμίες που πρέπει να τηρούνται στη χρονική αυτή ακολουθία.
- Τους διακριτούς ρόλους χρηστών που εμπλέκονται με διακριτές αρμοδιότητες στη διεκπεραίωση των διακριτών ειδών εγγράφων μιας διαδικασίας.

Σε ομάδες διαδικασιών οργανώνονται και τυποποιούνται συγκεκριμένες διαδικασίες που εκτελούνται εντός του φορέα.

**(ζ) Δυνατότητες διαχείρισης του συστήματος**

Το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει ενσωματωμένο περιβάλλον διαχείρισης, μέσω του οποίου οι διαχειριστές του, αποκλειστικά και μόνο με πρόσβαση μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή, θα μπορούν να πραγματοποιούν μια σειρά από ενέργειες όπως: διαχείριση χρηστών, ρόλων, αρμοδιοτήτων και δικαιωμάτων πρόσβασης σε επί μέρους πόρους και λειτουργίες του συστήματος, διαχείριση οργανογράμματος, διαχείριση τιμών μεταδεδομένων, σχεδιασμό αναφορών κλπ..

**(η) Εξαγωγή συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων διακίνησης αναφορών και εγγράφων**

Το Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει μηχανισμό παραγωγής δυναμικών και συνδυαστικών στατιστικών στοιχείων, με δικαίωμα πρόσβασης σε αυτές ανά μονάδα και ανά χρήστη του συστήματος. Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να είναι προσβάσιμος μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή και να παρέχει τη δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες, για παραγωγή δυναμικών αναφορών με χρήση συγκεκριμένων κριτηρίων και:

- Προβολή τους online μέσα από το σύστημα με συνδυασμό πινάκων και γραφημάτων.
- Εξαγωγή τους: σε εκτυπώσιμη μορφή (π.χ. αρχεία pdf ή εικόνες).
- Εξαγωγή τους σε δημοφιλείς μορφές προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, σε επεξεργάσιμη μορφή, τόσο για τους πίνακες όσο και για τα διαγράμματα.

Επίσης, το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει μηχανισμό παραγωγής εκτυπωτικών συγκεντρωτικών καταστάσεων/αναφορών, παράδοσης φακέλων ταχυδρομείου και παράδοσης αναφορών και εγγράφων σε Κύκλους Αρμοδιότητας και σε υπηρεσιακές μονάδες, σε καθημερινή βάση.

Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να τεκμηριώσει στην προσφορά του, με πληρότητα και ακρίβεια, τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα που προσφέρει καλύπτει όλη την ζητούμενη λειτουργικότητα, όπως αυτό καθορίζεται ειδικότερα στις επόμενες ενότητες και θα πρέπει να είναι σε θέση να προχωρήσει σε επίδειξη του συστήματος και όλων των λειτουργιών του, εάν αυτό κριθεί σκόπιμο κατά τη διάρκεια διενέργειας και αξιολόγησης του διαγωνισμού. Σε συγκεκριμένα σημεία, όπου αυτό καθορίζεται στην επόμενη ενότητα, ο υποψήφιος θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του video-animation που θα επιδεικνύει και θα παρουσιάζει αναλυτικά τις ζητούμενες λειτουργίες και δυνατότητες.

**4.2 Λειτουργικές Απαιτήσεις****4.2.1 Γενικές Απαιτήσεις**

Το Σύστημα θα πρέπει να ικανοποιεί πλήρως τις ακόλουθες γενικές απαιτήσεις:

1. Παροχή ενός άμεσου και φιλικού περιβάλλοντος επικοινωνίας αποκλειστικά με πρόσβαση από διαδικτυακό φυλλομετρητή (Web Browser), μέσω του οποίου μπορούν να παρέχονται όλες οι λειτουργίες του Συστήματος προς όλες τις κατηγορίες χρηστών και προς τους διαχειριστές. Η αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή (browser) διεπαφή του Συστήματος με τους χρήστες του θα πρέπει να διασφαλίζει:
  - Φιλικότητα και άμεση εξοικείωση, προκειμένου να καθιστάται άμεσα παραγωγικό. Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει. Η υλοποίηση του Συστήματος θα πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί με γνώμονα: α) την ελαχιστοποίηση των ενεργειών που πρέπει να κάνει ο χρήστης σε κάθε περίπτωση χρήσης, β) τον άμεσο προσανατολισμό του χρήστη προς τις ενέργειες που μπορεί να κάνει κάθε στιγμή, παράγοντες οι οποίοι είναι κρίσιμοι για την επιτυχία του.
  - Παροχή στο χρήστη εξ αποστάσεως εργασίας (τηλεργασία), δηλαδή ο χρήστης να μπορεί να βρίσκει άμεσα και εύκολα κάθε πληροφορία και να μπορεί να προβεί σε κάθε ενέργεια που χρειάζεται να κάνει, χωρίς να απαιτείται η παρουσία του στα γραφεία της Αρχής, τηρουμένων όλων των προϋποθέσεων ασφαλείας προς τούτο.
  - Παροχή ειδικών λειτουργιών ή/και μηχανισμών αυτόματης ειδοποίησης των χρηστών για ανατεθείσες εργασίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως και ειδοποίησή (notification) τους με χρήση μηχανισμού άμεσων ειδοποιήσεων (notifications) στην ίδια την εφαρμογή.
  - Ελαχιστοποίηση του χρόνου εκμάθησής του από τον χρήστη, αν είναι δυνατόν με ολιγόωρη εκπαίδευση (<5 ωρών) υπό τη μορφή σεμιναρίων. Το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει



χαρακτηριστικά γενικής λειτουργικότητας και ευχρηστίας τέτοια ώστε να επιτρέψει σε χρήστες που γνωρίζουν να χρησιμοποιούν κοινές διαδικτυακές εφαρμογές, όπως webmail ή απλή περιήγηση με χρήση του browser, να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους με ευκολία και σιγουριά και χωρίς την ανάγκη εκτεταμένης εκπαίδευσης.

- Δυναμική εμφάνιση δεδομένων και μεταδεδωμένων ώστε να περιορίζεται το σύνολο επιλογών του χρήστη κάθε στιγμή αυτόματα, με εκτεταμένη χρήση τεχνικών όπως έξυπνης αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων (autocomplete), κλιμακούμενη εμφάνιση ιεραρχικών επιλογών ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση λόγω παράλληλης εμφάνισης πληθώρας μη χρήσιμων επιλογών, απενεργοποίηση ή εξαφάνιση επιλογών που δεν είναι διαθέσιμες στο χρήστη τη δεδομένη στιγμή κλπ.
  - Συγκέντρωση και παρουσίαση όλης της απαραίτητης πληροφορίας που χρειάζεται ο χρήστης, καθώς και του συνόλου των ενεργειών που μπορεί να εκτελέσει (ενέργειες επί εγγράφων, αναζήτηση, φιλτράρισμα, κλπ.) σε μία οθόνη, χωρίς τη χρήση πολύπλοκων και πολυεπίπεδων μενού πλοήγησης ή πολλαπλών διαδοχικών μεταβάσεων σε ξεχωριστές οθόνες και χωρίς να απαιτούνται πολλαπλές διαδοχικές επιλογές μέσω ποντικίου προκειμένου ο χρήστης να φτάσει στην επιθυμητή λειτουργία ή αποτέλεσμα.
  - Παροχή δυνατότητας εμφάνισης του συνόλου των ενεργειών επί του εγγράφου που έχει ο κάθε χρήστης για όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής του, με ενεργές αυτές για τις οποίες έχει δικαίωμα εκτέλεσης ο χρήστης βάσει του ρόλου του και της υπηρεσίας στην οποία ανήκει τη δεδομένη στιγμή, ενώ θα πρέπει να παρέχεται και βοηθητική πληροφόρηση σχετικά για τον λόγο για τον οποίο κάποια ενέργεια δεν είναι διαθέσιμη.
  - Παράθεση του συνόλου των αναγκαίων μεταδεδωμένων για κάθε φάκελο υπόθεσης / έγγραφο και των διαθέσιμων για αυτά ενέργειες στην ίδια οθόνη, ώστε να παρέχεται άμεση εποπτική εικόνα για την υπόθεση ή το έγγραφο χωρίς να απαιτείται ο χρήστης να μεταβαίνει σε άλλες οθόνες.
  - Ελαχιστοποίηση των βημάτων που πρέπει να εκτελέσει ο χρήστης για τη διεκπεραίωση των βασικών καθημερινών λειτουργιών (δεν θα πρέπει να απαιτούνται περισσότερα από 2-3 clicks). Ενδεικτικά αναφέρονται:
    - ο Αποστολή καταχωρημένου εγγράφου σε άλλη υπηρεσία : ≤ 3 clicks.
    - ο Υπογραφή καταχωρημένου εγγράφου: ≤ 3 clicks και εισαγωγή PIN του token.
  - Φιλικότητα χρήσης του από άτομα με δυσκολία στην όραση, αφού θα πρέπει το προσφερόμενο σύστημα να υποστηρίζει διασύνδεση με ειδικά προγράμματα για τη διευκόλυνση τους.
2. Πλήρη και καθολική υιοθέτηση όλου του θεσμικού, κανονιστικού και τεχνολογικού πλαισίου που αφορά στην ενσωμάτωση και διαχείριση απλών και προηγμένων ψηφιακών υπογραφών και στην ενσωμάτωση και λειτουργία του ηλεκτρονικών εγγράφων στην Ελλάδα και στην ΕΕ. Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με:
- Με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό έγγραφο (N.2672/98, N3979/2011, Ελληνικό πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - e-gif V3, ΠΔ 25/2014, N4412/2016 – ηλεκτρονικός φάκελος σύμβασης, N4440/2016, άρθρο 24)
  - Με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, το κανονιστικό πλαίσιο και τα τεχνολογικά πρότυπα για την υιοθέτηση της απλής και της προηγμένης ψηφιακής υπογραφής (Οδηγία 1999/93/ΕΚ, ΠΔ150/2001, σχέδιο δράσης (COM(2008) 798) για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, πρότυπα M/460 2009, eIDAS regulation 910/2014, ΠΔ25/2014, ΠΔ155/2014, ISO 32000-1 πρότυπα PAdES και πρότυπα XAdES)
- Ειδικότερα, ο Υποψήφιος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά και να τεκμηριώσει τα ακόλουθα:
- Τον τρόπο με τον οποίο το Σύστημα υποστηρίζει τη δυνατότητα χρήσης εγκεκριμένων ψηφιακής υπογραφής (v4440/2016, Άρθρο 24) και ενσωμάτωσής της στα έγγραφα.
  - Τον τρόπο με τον οποίο το Σύστημα δύναται να υλοποιήσει την απαίτηση για διασύνδεση με το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Σύστημα για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, όταν αυτό θα τεθεί σε λειτουργία (v4440/2016, Άρθρο 24). Θα πρέπει να τεκμηριώσει την ετοιμότητα του Συστήματος για να ανταποκριθεί σε

αυτή την απαίτηση χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η ομαλή του λειτουργία.

- Τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα υλοποιεί την απαίτηση για συγκρότηση και τήρηση φακέλου δημόσιας σύμβασης του ν. 4412/2016 (Άρθρο 45). Συγκεκριμένα θα πρέπει το σύστημα να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας Φακέλου Δημόσιας Σύμβασης» από συγκεκριμένη ΥΜ της Αρχής και να οργανώνει τους Υποφακέλους όπως ορίζει ο νόμος. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τους διαφορετικούς τύπους συμβάσεων (ως υποκατηγορίες «Δημόσιας Σύμβασης») και τις ιδιαίτερες για καθέναν από αυτούς απαιτήσεις (π.χ. επιπλέον υποφάκελοι σε περίπτωση δημόσιας σύμβασης μελετών και παροχής τεχνικών υπηρεσιών).
  - Την υποστήριξη εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών,, οι οποίες έχουν παραχθεί από εγκεκριμένες διατάξεις δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής οι οποίες με τη σειρά τους πληρούν τις απαιτήσεις του παραρτήματος II του eIDAS (ΕΕ 910/2014).
3. Πλήρη Διαλειτουργικότητα ή/και συμβατότητα με κρίσιμα Πληροφοριακά Συστήματα και υποδομές ΤΠΕ του Ελληνικού Κράτους. Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει διεπαφές επικοινωνίας ή/και να είναι συμβατό με διάφορα πληροφοριακά συστήματα και υποδομές ΤΠΕ του Ελληνικού Κράτους, όπως:
- Την πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΕΡΜΗΣ: Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει το σύνολο των συμβατών με τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ ασφαλών διατάξεων δημιουργίας υπογραφής (ΑΔΔΥ) και να αξιοποιεί την υπηρεσία χρονοσήμανσης του συστήματος ΕΡΜΗΣ κατά τη δημιουργία ψηφιακών υπογραφών σε έγγραφα.
  - Την διαδικτυακή πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ: Το Σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την άμεση και αυτόματη δημοσίευση εγγράφων στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ από κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες. Στην κατεύθυνση αυτή, το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα καταχώρησης των μεταδεδωμένων που υποστηρίζει και απαιτεί το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ κατά την καταχώρηση / επεξεργασία του εγγράφου. Ο ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει την προσαρμογή των μεταδεδωμένων τεκμηρίωσης εγγράφων σε αλλαγές του σχήματος τεκμηρίωσης του ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Τέλος, το Σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την αυτόματη λήψη από το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ και καταχώρηση ψηφιακών εγγράφων ως εισερχομένων, με μοναδικό στοιχείο τον ΑΔΑ των εγγράφων αυτών.
  - ο Το ΕΣΗΔΗΣ/ ΚΗΜΔΗΣ: Το Σύστημα όταν παρασχεθεί η σχετική δυνατότητα από τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να επιτρέπει την δημοσίευση εγγράφων στο ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ. Η σχετική υποχρέωση του Συστήματος να διατείνεται με το ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ θα πρέπει να ηλθωθεί ότι θα καλυφθεί από τον Ανάδοχο, άνευ πρόσθετης επιβάρυνσης για την Αναθέτουσα Αρχή, όταν η δυνατότητα διασύνδεσης είναι διαθέσιμη από το ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ, υλοποιηθεί και είναι διαθέσιμο από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.
  - ο Το Κεντρικό Σύστημα Ανταλλαγής και Διακίνησης Εγγράφων μεταξύ Δημοσίων Φορέων, όταν αυτό υλοποιηθεί και λειτουργήσει.
4. Πλήρη λειτουργικότητα με την έκδοση Microsoft office 2003, που χρησιμοποιεί έως σήμερα η Αρχή
5. Υποστήριξη ανταλλαγής εγγράφων με τρίτα συστήματα μέσω της Ευρωπαϊκής υποδομής eDelivery η οποία διασφαλίζει την ασφαλή, εμπιστευτική και αξιόπιστη διακίνηση δεδομένων και εγγράφων μεταξύ φορέων.
6. Συμμόρφωση με GDPR. Το Σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει ένα πλήθος από λειτουργικά χαρακτηριστικά τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον εκάστοτε φορέα, για να ενδυναμώσει τη θέση του έναντι των απαιτήσεων που προκύπτουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της ΕΕ (2016/679) (GDPR), ο οποίος τέθηκε σε ισχύ από την 25η Μαΐου 2018. Κατ' ελάχιστον θα πρέπει:
- να παρέχει μηχανισμό καταγραφής όλων των ενεργειών χρηστών σε έγγραφα
  - να υποστηρίζει τον χαρακτηρισμό της πληροφορίας (δομημένης ή αδομητης) ως περιέχουσα προσωπικά δεδομένα
  - να εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων κατά την ανταλλαγή και αποθήκευση μέσω κρυπτογράφησης
  - να εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων από διαγραφή και πρόσβαση τρίτων.
- Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι επί μέρους λειτουργικές απαιτήσεις οργανωμένες σε Λειτουργικές Ενότητες:

#### 4.2.2 Λειτουργική Ενότητα 1: Καταχώρηση εγγράφων

Η καταχώρηση περιλαμβάνει όλες εκείνες τις λειτουργίες που οδηγούν στην ενσωμάτωση ενός νέου εγγράφου στο Σύστημα. Κάθε νέο έγγραφο που καταχωρείται στο Σύστημα θα πρέπει σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο να εντάσσεται σε μια από τις ακόλουθες ομάδες:

- **Εισερχόμενα** : Έντυπα αναφορών, σχετικά έγγραφα αναφορών και υπηρεσιακά έγγραφα που εισέρχονται στην Αρχή (ή σε κάποια υπηρεσιακή της μονάδα), μαζί με τα συνημμένα τους, σε φυσική ή ψηφιακή μορφή ή σε ψηφιακή και τα οποία παραλαμβάνονται με αυτόματο ηλεκτρονικό τρόπο ή με συμβατικό τρόπο προερχόμενα από εξωτερικούς, προς την Αρχή, αποστολείς
- **Εξερχόμενα** : έγγραφα που εξέρχονται από την Αρχή, με συμβατικό ή ηλεκτρονικό τρόπο, σε φυσική ή ψηφιακή μορφή ή σε ψηφιακή και απευθύνονται σε εξωτερικούς, προς την Αρχή, παραλήπτες
- **Σχέδια** : είναι τα έγγραφα που διακινούνται εσωτερικά στην Αρχή, ξεκινούν από το συντάκτη και εμπεριέχουν ένα θέμα προς έγκριση από το αρμόδιο κατά περίπτωση όργανο της διοίκησης και ακολουθούν μια διαδικασία ενδιάμεσων εγκρίσεων, που επιβεβαιώνονται με την ένθεση υπογραφών από όλους τους ενδιαμέσους μεταξύ συντάκτη και τελικού υπογράφοντα.
- **Εσωτερικά Έγγραφα (Εσωτερική Υπηρεσιακή Αλληλογραφία)**: Εσωτερικά υπηρεσιακά ή εισηγητικά σημειώματα που συντάσσονται από ένα στέλεχος μιας υπηρεσιακής μονάδας εντός της Αρχής και απευθύνονται σε κάποιο άλλο στέλεχος εντός της ίδιας ή άλλης υπηρεσιακής μονάδας και στα οποία συνήθως επισυνάπτονται άλλα έγγραφα ή συλλογές εγγράφων που ανήκουν στην ίδια διαδικασία.

Το Σύστημα κατά τη διαδικασία της καταχώρησης θα πρέπει εν γένει :

- Να υποστηρίζει μαζί με το κύριο έγγραφο και την καταχώρηση συνημμένων (διαφόρων μορφωμάτων – formats) αλλά και ήδη καταχωρημένων σχετικών εγγράφων με το νέο έγγραφο όπως και τον προσδιορισμό του τύπου της σχέσης
- Να υποστηρίζει την ενσωμάτωση συνημμένων εγγράφων, χωρίς περιορισμό ως προς τον μορφότυπο αρχείου (format)
- Να υποστηρίζει τη σήμανση εγγράφων με μεταδεδομένα και να παρέχει τη δυνατότητα προκαθορισμού συγκεκριμένων τύπων και τιμών μεταδεδομένων ανά τύπο / κατηγορία εγγράφου για γρήγορη και άμεση επιλογή τους από λίστα
- Να παρέχει τη δυνατότητα καταχώρησης και διαχείρισης οποιουδήποτε μορφότυπου (format) αρχείου εγγράφου
- Να υποστηρίζει την αυτόματη μετατροπή καταχωρούμενων εγγράφων από δημοφιλείς μορφότυπους (text, odf / odt, doc, docx, pdf, image formats) σε PDF (για λόγους μακροχρόνιας διατήρησης των εγγράφων και διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα κατά την ανταλλαγή εγγράφων.

##### 4.2.2.1 Καταχώρηση εισερχόμενων εγγράφων

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την καταχώρηση πάσης φύσης εισερχόμενων εγγράφων, μαζί με τα συνημμένα τους. Στην καταχώρηση περιλαμβάνονται όλες οι ενέργειες που γίνονται και καταλήγουν στην ενσωμάτωση ενός ηλεκτρονικού εγγράφου με τα μεταδεδομένα του στο Σύστημα.

Στο Σύστημα θα πρέπει να μπορούν να εισέρχονται και να καταχωρούνται έγγραφα από οποιονδήποτε εσωτερικό χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση και να προέρχονται από τις ακόλουθες πηγές :

- **Από το σύστημα Ψηφιακών Αρχείων (File System) του υπολογιστή**: με επιλογή και ηλεκτρονική μεταφόρτωση του αρχείου από το σύστημα αρχείων του υπολογιστή του κάθε χρήστη, προς το διαδικτυακό περιβάλλον του Συστήματος.
- **Από σύστημα ψηφιοποίησης (Scanner)**: Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την εισαγωγή εγγράφων από σαρωτές, το οποίο θα παρέχει ανεξαρτησία από τον τύπο του κάθε φορά χρησιμοποιούμενου σαρωτή.
- **Από το σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)**: Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα καταχώρησης εγγράφων, απευθείας από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του κάθε χρήστη. Ο χρήστης που έχει σχετική αρμοδιότητα και εξουσιοδότηση να καταχωρεί μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο Σύστημα, θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να βλέπει τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του λογαριασμού του, μέσα στο web περιβάλλον του Συστήματος και

να επιλέγει, αν κάποια από αυτά θα εισαχθούν στο Σύστημα ως έγγραφα. Στον εξουσιοδοτημένο για τη διαδικασία αυτή χρήστη, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα να επιλέξει είτε την καταχώρηση κάποιου εκ των συνημμένων του ηλεκτρονικού μηνύματος ως κυρίως έγγραφο είτε να επιλέξει ως κύριο έγγραφο το κυρίως σώμα του ηλεκτρονικού μηνύματος και να καταχωρήσει ένα ή περισσότερα από τα συνημμένα του ως συνημμένα του εγγράφου.

- **Από το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ**: Θα υπάρχει δυνατότητα αυτόματης λήψης ενός εγγράφου το οποίο είναι ήδη δημοσιευμένο στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ με χρήση του ΑΔΑ του. Συγκεκριμένα θα πρέπει βάσει του ΑΔΑ που θα πληκτρολογεί ο καταχωρητής να συνδέεται και να λαμβάνει από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ το ψηφιακό αρχείο μαζί με τα μεταδεδομένα που συνοδεύουν το έγγραφο και αυτόματα να τα καταχωρεί στο Σύστημα.
- **Από τη διαδικτυακή πύλη του φορέα, ως υποβαλλόμενο από διαπιστευμένο εξωτερικό χρήστη έγγραφο**. Το Σύστημα πρέπει να παρέχει μηχανισμό υποδοχής και διαχείρισης εγγράφων, που καταχωρούνται από διαπιστευμένους εξωτερικούς χρήστες στη διαδικτυακή πύλη του φορέα, είτε ως αυτοτελή έγγραφα, είτε και ως ηλεκτρονικές φόρμες
- Από οποιοδήποτε λογισμικό ή εφαρμογή χρησιμοποιείται στον φορέα και το οποίο παράγει διάφορα έγγραφα, με άμεσο και αυτόματο τρόπο χωρίς να απαιτείται προηγουμένως η αποθήκευσή τους ή η εκτύπωσή τους σε χαρτί και η καταχώρησή τους με μεταφόρτωση αρχείου ή ψηφιοποίηση. Το Σύστημα πρέπει να διαθέτει δυνατότητα, μέσω ειδικού μηχανισμού που θα παρέχει κατάλληλη υποδοχή διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα, για την εύκολη και άμεση εισαγωγή εγγράφων απευθείας από το περιβάλλον οποιασδήποτε εφαρμογής ή λογισμικού δημιουργεί ή εξάγει πάσης φύσης ηλεκτρονικά αρχεία οποιουδήποτε μορφότυπου σε έγγραφα.
- Από το υπό δημιουργία Κεντρικό Σύστημα αυτόματης ανταλλαγής και διακίνησης εγγράφων μεταξύ φορέων του Δημοσίου που αναμένεται να λειτουργήσει σύμφωνα με την υποχρέωση του Ν.4440/2016 άρθρο 24, που τροποποιεί το άρθρο 12 του Ν3979/2011. Μέσω αυτού του Κεντρικού Συστήματος με κατάλληλη διεπαφή διαδικτυακής συναλλαγής (web service) θα δρομολογούνται στο μέλλον όλα τα έγγραφα μεταξύ των υπηρεσιών και φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η σχετική υποχρέωση του Συστήματος να διαλειτουργεί με το Κεντρικό Σύστημα θα πρέπει να δηλωθεί ότι θα καλυφθεί από τον Ανάδοχο, άνευ πρόσθετης επιβάρυνσης για την Αναθέτουσα Αρχή, όταν το Κεντρικό Σύστημα υλοποιηθεί και είναι διαθέσιμο από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.

Στην καταχώρηση των πάσης φύσης εγγράφων περιλαμβάνεται και η διαδικασία της αποδελτίωσης και τεκμηρίωσης των μεταδεδομένων χαρακτηρισμού τους και η τυπική επιβεβαίωση της αποθήκευσης και ενσωμάτωσής τους στο Σύστημα. Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει:

- **Καταχώρηση όλων των πεδίων μεταδεδομένων** του εγγράφου που προβλέπει η ΔΙΑΥΓΕΙΑ.
- **Αυτόματη αναγνώριση και καταχώρηση μεταδεδομένων** του εισερχόμενου εγγράφου εφόσον αυτά παρέχονται είτε εντός του ψηφιακού αρχείου του εγγράφου σε αναγνωρίσιμη προτυποποιημένη κωδικοποιημένη μορφή, είτε από το τρίτο σύστημα που τα αποστέλλει προς το Σύστημα με αυτοματοποιημένο τρόπο.
- **Μηχανισμούς αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων** (autocomplete) μεταδεδομένων που καταχωρούνται με πληκτρολόγηση, με την καταχώρηση των πρώτων 3-4 γραμμάτων κάθε πεδίου. Η αυτόματη συμπλήρωση θα πρέπει να χρησιμοποιείται ιδίως κατά την καταχώρηση ονομάτων εξωτερικών φορέων ή προσώπων και εν γένει για την καταχώρηση μεταδεδομένων που ανήκουν σε ανοικτούς καταλόγους που διευρύνονται στο χρόνο (π.χ. κατάλογος εξωτερικών δημόσιων υπηρεσιών) ή που ανήκουν σε δημόσιους καταλόγους που παρέχονται από άλλους δημόσιους φορείς και είναι διαθέσιμα μέσω κάποιας διαδικτυακής υπηρεσίας (web service)
- Ειδικό μηχανισμό που μετατρέπει αυτόματα το αρχείο και σε ειδική μορφή pdf αρχείου κατά την αποθήκευση του αρχικού ψηφιακού εγγράφου, η οποία φυλάσσεται παράλληλα στο Σύστημα και είναι κατάλληλη και συμβατή για διαχείρισή της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πρότυπου PAdES. Με την αποθήκευση και μετατροπή του εγγράφου ως pdf αρχείο, θα πρέπει ο μηχανισμός αυτός να παρέχει επίσης τη δυνατότητα για εκτύπωση/παραγωγή ακριβούς αντιγράφου στην οποία θα ενσωματώνεται η σχετική ένδειξη ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ στο παραγόμενο αρχείο pdf.
- **Ειδικό μηχανισμό διασφάλισης της γνησιότητας του εισερχόμενου εγγράφου**. Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει στον καταχωρητή ή σε οποιοδήποτε άλλο χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση, να υπογράφει ψηφιακά το ψηφιακό αντίγραφο που έχει καταχωρήσει,

πιστοποιώντας ότι το αντίγραφο αυτό είναι πιστό και ίδιο με το πρωτότυπο που παρελήφθη, εφόσον το πρωτότυπο είναι έγγραφο που δεν εμπεριέχει κάποια ψηφιακή υπογραφή που να πιστοποιεί τη μη δυνατότητα αλλοίωσης του περιεχομένου του. Με τον τρόπο αυτόν διασφαλίζεται η μη μεταβολή του παραληφθέντος εγγράφου στο διηνεκές.

- **Μηχανισμό πρωτοκόλλησης του εγγράφου.** Το Σύστημα με την οριστικοποίηση της καταχώρησης θα λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου της Αρχής, σύμφωνα με τον τρόπο και την οργάνωση της ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που καθορίζεται από το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την Αρχή και σύμφωνα με τις γενικές προδιαγραφές ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που καθορίζονται σε επόμενη ενότητα. Για ειδικά είδη εγγράφων ο μηχανισμός πρωτοκόλλησης θα πρέπει να μπορεί να παρακαμφθεί, ώστε αυτά τα είδη να μην λαμβάνουν αριθμό πρωτοκόλλου κατά την καταχώρησή τους.
- **Μηχανισμό απόδοσης μοναδικού Αριθμού Φακέλου Υπόθεσης Αναφορών.** Το Σύστημα με την οριστικοποίηση της καταχώρησης μίας νέας αναφοράς, θα δημιουργεί φάκελο υπόθεσης στον οποίο θα ενσωματώνει το έγγραφο της αναφοράς, μαζί με τα συνημμένα της και θα αποδίδει μοναδικό αριθμό φακέλου υπόθεσης (ΦΥxxxxxx), καθιστώντας με αυτόν τον τρόπο κάθε υπόθεση αναφοράς, μοναδική.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις της παρούσας υποενότητας και να συνοποβάλλει σχετικό ψηφιακό video που καταγράφει και τεκμηριώνει την απαιτούμενη λειτουργικότητα καταχώρησης εισερχομένων εγγράφων και αναφορών, με καταγραφή των λειτουργιών μέσω της χρήσης του Συστήματος που προσφέρει.

#### 4.2.2.2 Καταχώρηση εξερχομένων εγγράφων και εσωτερικών διακινούμενων εγγράφων

Τα εξερχόμενα και εσωτερικά διακινούμενα έγγραφα είναι έγγραφα που δημιουργούνται από κάποιο Κύκλο Αρμοδιότητας ή κάποια υπηρεσιακή μονάδα της Αρχής και προορίζονται είτε για αποστολή εκτός της Αρχής ή/και για αποστολή σε υπηρεσιακές μονάδες εντός της Αρχής.

Στο Σύστημα θα πρέπει να μπορούν να εισέρχονται και να καταχωρούνται έγγραφα από οποιονδήποτε εσωτερικό χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση και να προέρχονται από τις ακόλουθες πηγές (η περιγραφή τους είναι ανάλογη με αυτήν με την περιγραφή της προηγούμενης ενότητας):

- Από το σύστημα Ψηφιακών Αρχείων (File System) του υπολογιστή.
- Από σύστημα ψηφιοποίησης (Scanner).
- Από οποιοδήποτε λογισμικό ή εφαρμογή χρησιμοποιείται στον φορέα και το οποίο παράγει διάφορα έγγραφα.

Στην καταχώρηση των πάσης φύσης εγγράφων περιλαμβάνεται και η διαδικασία της αποδελτίωσης και τεκμηρίωσης των μεταδεδομένων χαρακτηρισμού τους και η τυπική επιβεβαίωση της αποθήκευσης και ενσωμάτωσής τους στο Σύστημα. Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει, κατά αντιποιστία, ότι έχει αναφερθεί για τα εισερχόμενα και επιπροσθέτως:

- Το σύστημα θα υποστηρίζει και την παραγωγή του ψηφιακού εγγράφου με βάση πρότυπα έγγραφα (templates). Η παραγωγή του ψηφιακού αρχείου του εγγράφου θα πραγματοποιείται, αυτόματα, βάσει του χρησιμοποιούμενου προτύπου και των μεταδεδομένων που έχει εισάγει ο χρήστης στο σύστημα κατά την καταχώρηση.
- Ειδική λειτουργία δημιουργίας εξερχόμενου εγγράφου ως απάντηση σε εισερχόμενο. Ο χειριστής ενός εισερχόμενου εγγράφου θα πρέπει να μπορεί να εκτελέσει την ενέργεια Απάντηση και να δημιουργηθεί έτσι ένα νέο Εξερχόμενο (ή Σχέδιο) έγγραφο με το οποίο έχει ήδη συσχετιστεί το εισερχόμενο στο οποίο απαντά με σχέση «Απάντηση».
- Με την αποθήκευση, το ψηφιακό αρχείου του εγγράφου θα μετατρέπεται αυτόματα σε pdf, ενώ θα διατηρείται και στο αρχικό του format.
- Κατά τη δημιουργία και καταχώρηση εξερχόμενου, το οποίο χρειάζεται δημοσίευση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ, το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα καταχώρησης όλων των απαιτούμενων από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ πεδίων για την αυτόματη δημοσίευση του εγγράφου σε αυτό.
- Μετά την αποθήκευση του εγγράφου, θα παρέχεται η δυνατότητα για εκτύπωση ακριβούς αντιγράφου με τη σχετική ένδειξη στο παραγόμενο αρχείο.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις της παρούσας υποενότητας και να συνοποβάλλει σχετικό ψηφιακό video που καταγράφει και τεκμηριώνει την απαιτούμενη λειτουργικότητα καταχώρησης εξερχομένων και εσωτερικών εγγράφων, με καταγραφή των λειτουργιών μέσω της χρήσης του Συστήματος που προσφέρει.

#### 4.2.2.3 Καταχώρηση Σχεδίων

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την καταχώρηση πάσης φύσης σχεδίων εγγράφων. Στην καταχώρηση περιλαμβάνονται όλες οι ενέργειες που γίνονται και καταλήγουν στην ενσωμάτωση ενός ηλεκτρονικού εγγράφου, με τα μεταδεδομένα του, στο Σύστημα.

Στο Σύστημα θα πρέπει να μπορούν να εισέρχονται και να καταχωρούνται «σχέδια εγγράφου» από οποιονδήποτε εσωτερικό χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση και να προέρχονται από τις πηγές, όπως αυτές αναφέρθηκαν για τα εξερχόμενα έγγραφα.

Επιπρόσθετα, σε σχέση με τα εξερχόμενα, θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει:

- Με την επιλογή από τον συντάκτη του τελικού υπογράφοντα του εγγράφου από την ιεραρχία, αυτόματος υπολογισμός από το Σύστημα των προσυπογραφών («ενδιάμεσες» υπογραφές) τις οποίες θα πρέπει να λάβει το έγγραφο, παρέχοντας τη δυνατότητα στον συντάκτη του να προσθέσει / αφαιρέσει / αναδιατάξει τις υπογραφές.
- Δυνατότητα «συνυπογραφής», σε περίπτωση που το έγγραφο συντάσσεται από περισσότερους του ενός χρήστες ή σε περίπτωση που απαιτούνται υπογραφές από στελέχη εκτός της ιεραρχίας μεταξύ συντάκτη και τελικού υπογράφοντος.
- Δυνατότητα «συνυπογραφής», σε περίπτωση που το έγγραφο υπογράφεται από περισσότερους του ενός τελικού υπογράφοντος (περίπτωση εξερχόμενων εγγράφων σε συγχρεώσεις αναφορών).
- Ειδική λειτουργία δημιουργίας σχεδίου εγγράφου ως απάντηση σε εισερχόμενο. Ο χειριστής ενός εισερχόμενου εγγράφου θα πρέπει να μπορεί να εκτελέσει την ενέργεια Απάντηση και να δημιουργηθεί έτσι ένα νέο Σχέδιο εγγράφου με το οποίο έχει ήδη συσχετιστεί το εισερχόμενο στο οποίο απαντά με σχέση «Απάντηση».

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις της παρούσας υποενότητας και να συνοποβάλλει σχετικό ψηφιακό video που καταγράφει και τεκμηριώνει την απαιτούμενη λειτουργικότητα καταχώρησης σχεδίων εγγράφων απευθείας με καταγραφή των λειτουργιών μέσω της χρήσης του Συστήματος που προσφέρει.

#### 4.2.3 Λειτουργική Ενότητα 2: Διακίνηση, Διεκπεραίωση & Υπογραφή Εγγράφων

Ως διακίνηση εγγράφου εκλαμβάνεται κάθε πράξη μετακίνησης του εγγράφου μέσω του Συστήματος από έναν οποιοδήποτε χρήστη προς κάποιον άλλο, που εξυπηρετεί κάποιο σκοπό. Ως διεκπεραίωση νοείται κάθε αλληλουχία διακινήσεων ενός εγγράφου, προκειμένου αυτό στο τέλος αυτής της αλληλουχίας, να μπορεί να αρχειοθετηθεί. Η ψηφιακή υπογραφή ενός εγγράφου αποτελεί πράξη έγκρισης του περιεχομένου του εγγράφου που βρίσκεται σε διεκπεραίωση με ή χωρίς σχόλια και επιφυλάξεις ή αντιρρήσεις από τον υπογράφοντα.

##### 4.2.3.1 Διακίνηση και προώθηση εισερχόμενων εγγράφων

###### 4.2.3.1.1 Διακίνηση Εισερχόμενου Εγγράφου

Μετά την καταχώρηση ενός εισερχόμενου εγγράφου θα πρέπει να δίδεται η δυνατότητα να για να πραγματοποιηθεί μια διαδικασία διακίνησης από τον χρήστη που το καταχώρησε ή μια διαδικασία διεκπεραίωσης του εγγράφου. Πιο συγκεκριμένα, ο χρήστης που καταχώρησε το εισερχόμενο έγγραφο θα πρέπει να μπορεί να αποστέλλει το έγγραφο στους Κύκλους Αρμοδιότητας/ στις υπηρεσιακές μονάδες όπου αυτό απευθύνεται και ο εκτελων χρέη Βοηθού Συνηγόρου ή Προϊσταμένου της κάθε μονάδας ή ο ίδιος ο Συνήγορος να το χρεώνει, προς διεκπεραίωση, στους καθ' ύλην αρμόδιους χειριστές/ υπαλλήλους με συγκεκριμένη εντολή διεκπεραίωσης.

Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει:

- Προώθηση εγγράφων σε χρήστες και μονάδες (Κύκλους Αρμοδιότητας ή Υπηρεσιακές Μονάδες) με δυνατότητα καθορισμού σχολίων, απαιτούμενης ενέργειας, προτεραιότητας, κλπ.

- Παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης, ταυτόχρονα και για όλες τις μονάδες, στις οποίες το έγγραφο έχει προωθηθεί.
- Καταγραφή του ιστορικού ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου (λ.χ. πότε στάλθηκε, προς ποιους και από ποιον, πότε και σε ποιον χρωμάθηκε, εάν αρχειοθετήθηκε ή απαντήθηκε, από ποιον και πότε, εάν υπογράφηκε, εάν δημιουργήθηκε ακριβές αντίγραφο κ.ο.κ.).
- Μηχανισμό αυτόματης επισύναψης του εγγράφου σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αποστολή (από το Σύστημα) στον παραλήπτη τα στοιχεία του οποίου καταχωρήθηκαν κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα. Ο χειριστής του εγγράφου θα έχει τη δυνατότητα εισαγωγής θέματος και σώματος κειμένου, στο προς αποστολή email, μέσα από το Σύστημα
- Διαδικασίες χρέωσης, κοινοποιήσεων και διανομών (σε μονάδες, αποδέκτες κλπ.) εισερχομένων εγγράφων.
- Διαδικασία χρέωσης ενός εγγράφου σε περισσότερες από μία, υποθέσεις αναφορών πολιτών.
- Δυνατότητα άτυπης διαμοίρασης εγγράφων σε επιλεγμένους χρήστες, (χωρίς πρωτοκόλληση τους στην παραλαμβάνουσα υπηρεσία).
- Δυνατότητα επιστροφής εγγράφου από παραλαμβάνοντα χρήστη ή μονάδα (Κύκλο Αρμοδιότητας ή Υπηρεσιακή Μονάδα).
- Ρητή διάκριση σε είδη ενεργειών διακίνησης εγγράφων, με άμεση επιλογή από τη γραφική διεπαφή χρήστη:
  - ο Αποστολή (προς Κύκλο Αρμοδιότητας ή Υπηρεσιακή Μονάδα)
  - ο Χρέωση (σε χειριστή/υπάλληλο για ενέργεια)
  - ο Επιστροφή (από χρήστη ή Κύκλο Αρμοδιότητας ή Υπηρεσιακή Μονάδα)
- Παροχή δυνατότητας παρακολούθησης της «διαδρομής» του εγγράφου εντός του φορέα από τον χρήστη.

#### 4.2.3.1.2 Αρχαιοθέτηση εισερχομένου

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ενέργεια αρχειοθέτησης του εισερχομένου εγγράφου. Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του εγγράφου και μετά, δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο. Επίσης, θα πρέπει να υποστηρίζεται η ενέργεια της επαναφοράς από αρχειοθέτηση σε χρήστες, με κατάλληλα δικαιώματα για την πράξη αυτή, όπως ο Βοηθός Συνήγορος ή ο Προϊστάμενος μίας Υπηρεσιακής Μονάδας.

#### 4.2.3.1.3 Παρακολούθηση της κατάστασης του εγγράφου

Κάθε εισερχόμενο έγγραφο θα πρέπει να μπορεί να διαβιβαστεί σε περισσότερους από έναν Κύκλο Αρμοδιότητας ή τμήματα του Φορέα. Σε κάθε μια από αυτές τις υπηρεσιακές μονάδες θα πρέπει να μπορεί να το χειρίζεται διαφορετικός χειριστής και το έγγραφο να βρίσκεται σε διαφορετική κατάσταση (λ.χ. χρωμαμένο, απαντήθηκε, κλπ). Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει άμεση εποπτική εικόνα της κατάστασης στην οποία βρίσκεται το έγγραφο σε κάθε μια από τις υπηρεσιακές ομάδες, στις οποίες έχει διαβιβαστεί.

#### 4.2.3.1.4 Πιστοποίηση αυθεντικότητας εγγράφου

Ο χρήστης που καταχώρησε το έγγραφο εάν έχει κάνει χρήση κάποιας προηγμένης ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να μπορεί να υπογράψει ψηφιακά το ψηφιακό αντίγραφο που έχει δημιουργηθεί με την καταχώρηση. Με τον τρόπο αυτόν θα διασφαλίζεται η μη μεταβολή του εγγράφου στο διηνεκές.

Η διαδικασία της ψηφιακής υπογραφής, θα πρέπει να μπορεί να γίνεται μέσα από τον Web Browser του χρήστη, χωρίς τη χρήση τοπικά εγκατεστημένων εφαρμογών και χωρίς ο χρήστης να εγκαταλείπει τη γραφική διεπαφή του Συστήματος, με τον ίδιο τρόπο ανεξάρτητα από τη μορφή του αρχικά παραληφθέντος ψηφιακού αρχείου του εισερχομένου εγγράφου.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διακίνησης και προώθησης εισερχομένων εγγράφων.

### 4.2.3.2 Διακίνηση και προώθηση εξερχομένων και εσωτερικών εγγράφων

#### 4.2.3.2.1 Διακίνηση – Αποστολή Εγγράφου

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αποστολής τους εξερχόμενου εγγράφου στους παραλήπτες του. Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Διαδικασία σύνταξης, ανασκόπησης, έγκρισης, δημιουργίας ακριβούς αντιγράφου και αποστολής/κοινοποίησης εξερχόμενων εγγράφων.
- Αποστολή εγγράφων σε χρήστες και ομάδες με δυνατότητα καθορισμού σχολίων, απαιτούμενων ενεργειών, προτεραιότητας, κλπ.
- Δημιουργία αντιγράφων του εγγράφου για καθέναν από τους εσωτερικούς παραλήπτες και αυτόματη πρωτοκόλληση του εγγράφου (ως εισερχομένου πλέον στους παραλήπτες), εφόσον κάποιος από τους παραλήπτες του εγγράφου, ανήκουν στην ιεραρχία του φορέα.
- Παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης.
- Καταγραφή του ιστορικού ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου (λ.χ. πότε στάλθηκε, προς ποιους και από ποιον, πότε και από ποιον υπογράφηκε, εάν αρχειοθετήθηκε ή επιστράφηκε, εάν δημιουργήθηκε ακριβές αντίγραφο, κ.ο.κ.).
- Μηχανισμό αυτόματης επισύναψης του εγγράφου σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αποστολή (από το Σύστημα) στον παραλήπτη τα στοιχεία του οποίου καταχωρήθηκαν, ως εξωτερικού αποδέκτη, κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα. Ο χειριστής του εγγράφου θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα εισαγωγής θέματος και σώματος κειμένου στο προς αποστολή email μέσα από το Σύστημα, ενώ παράλληλα θα πρέπει να επισημαίνεται στον χρήστη η λήψη αποδεικτικού παραλαβής από το πρόγραμμα ανάγνωσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εξωτερικού αποδέκτη – παραλήπτη του εγγράφου.

#### 4.2.3.2.2 Αρχαιοθέτηση εξερχομένου

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διαδικασία αρχειοθέτησης του εξερχομένου εγγράφου. Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του εγγράφου και μετά, δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο. Για χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα, όπως ο Βοηθός Συνήγορος ή ο Προϊστάμενος μίας Υπηρεσιακής Μονάδας ή ο ίδιος ο Συνήγορος, θα πρέπει να υποστηρίζεται από το Σύστημα, η ενέργεια της επαναφοράς από αρχειοθέτηση.

#### 4.2.3.2.3 Παρακολούθηση της κατάστασης του εγγράφου

Όπως για τα εισερχόμενα, έτσι και για τα εξερχόμενα έγγραφα (ή τα έγγραφα που διακινούνται εντός του Φορέα) θα πρέπει να δίνεται από το σύστημα άμεση εποπτική εικόνα της κατάστασης στην οποία

βρίσκεται το κάθε έγγραφο σε κάθε μια από τις υπηρεσιακές ομάδες στις οποίες έχει διαβιβαστεί, καθώς και εάν έχει παραληφθεί από τον εξωτερικό παραλήπτη του.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διακίνησης και προώθησης εξερχομένων εγγράφων.

#### **4.2.3.3 Διακίνηση, υπογραφή και προώθηση σχεδίων εγγράφων**

##### **4.2.3.3.1 Πιστοποίηση αυθεντικότητας σχεδίου εγγράφου**

Ο χρήστης που καταχώρησε το σχέδιο εγγράφου, εάν έχει κάνει χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής, θα πρέπει να μπορεί να υπογράψει ψηφιακά το αντίγραφο που έχει δημιουργηθεί με την καταχώρηση. Με τον τρόπο αυτόν διασφαλίζεται η μη μεταβολή του εγγράφου στο διηνεκές.

Η διαδικασία της ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να γίνεται μέσα από τον Web Browser του χρήστη, χωρίς τη χρήση τοπικά εγκατεστημένων εφαρμογών και χωρίς ο χρήστης να εγκαταλείπει τη γραφική διεπαφή του συστήματος, με τον ίδιο τρόπο ανεξάρτητα από τη μορφή του αρχικά παραληφθέντος ψηφιακού αρχείου του εισερχομένου εγγράφου.

##### **4.2.3.3.2 Διακίνηση και ψηφιακή υπογραφή Σχεδίου Εγγράφου**

Μετά την αρχική πιστοποίηση αυθεντικότητας του σχεδίου από τον συντάκτη του ξεκινά η διαδικασία διακίνησης του εγγράφου εντός της ιεραρχίας για τη συλλογή των απαραίτητων υπογραφών.

- Ο συντάκτης του εγγράφου, αφού το υπογράψει, θα πρέπει να μπορεί να αποστέλλει το έγγραφο στον Συνήγορο ή στον Βοηθό Συνήγορο του Κύκλου Αρμοδιότητας του ή τον εκτελούντα χρέη προϊσταμένου της υπηρεσιακής του μονάδας, προς υπογραφή.
- Στην περίπτωση εξερχομένων εγγράφων που αφορούν διερεύνηση αναφορών πολιτών, ο Συνήγορος ή ο κάθε Βοηθός Συνήγορος του Κύκλου Αρμοδιότητας που αφορά, προσυπογράφει το σχέδιο και το εγκρίνει. Του παρέχεται όμως και η δυνατότητα, στην περίπτωση που αυτό απαιτείται, υπογραφής και προώθησης του σχεδίου για υπογραφή από τον Συνήγορο του Πολίτη.
- Στην περίπτωση εξερχομένων υπηρεσιακών εγγράφων ο κάθε προϊστάμενος Υπηρεσιακής Μονάδας, που οφείλει να προσυπογράψει το σχέδιο, θα πρέπει να έχει δυνατότητα υπογραφής και προώθησης του σχεδίου για υπογραφή προς τον εκτελούντα χρέη προϊσταμένου της επόμενης ιεραρχικά ομάδας, από την οποία θα πρέπει να υπογραφεί.
- Σε κάθε στάδιο της διακίνησής του κατά τη διαδικασία της έγκρισής του θα πρέπει να ενσωματώνονται και οι ψηφιακές υπογραφές του αντίστοιχου υπογράφοντα (εφόσον αυτός διαθέτει τα απαραίτητα ψηφιακά πιστοποιητικά). Η ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να γίνεται μέσα από τη web γραφική διεπαφή του συστήματος διαχείρισης εγγράφων, χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε desktop εφαρμογής (λ.χ. MS Office, Acrobat, Java, κλπ.) ή τρίτου, ανεξάρτητου, συστήματος. Η ψηφιακή υπογραφή θα πρέπει να χρησιμοποιεί αποκλειστικά ψηφιακά πιστοποιητικά σκληρής αποθήκευσης σε usb tokens ή smart cards, συμβατά με την υποδομή δημόσιου κλειδιού που διατηρεί η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου και η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ και να ενσωματώνεται αυτόματα στο ψηφιακό αντίγραφο (pdf).
- Το σύστημα θα πρέπει να κρατά πλήρες ιστορικό των διαφορετικών εγγράφων (ψηφιακών αρχείων σε μορφή pdf, καθώς και πρωτότυπων αρχείων όπως αυτά καταχωρήθηκαν από τους χρήστες) που παράγονται σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, χρησιμοποιώντας μηχανισμό ελέγχου και δημιουργίας εκδόσεων (version control).

- Στο παραγόμενο έπειτα από την προσθήκη μίας νέας υπογραφής έγγραφο, θα αποτυπώνονται τόσο η ένδειξη της υπογραφής, όσο και τα πιθανά σχόλια (π.χ. διαφωνίες, αντιρρήσεις) που την συνοδεύουν σε συγκεκριμένες θέσεις.
- Σε περίπτωση που ένας αρμόδιος για την έγκριση του σχεδίου διαφωνεί, θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα επιστροφής του σχεδίου εγγράφου, στον αρχικό συντάκτη, μαζί με σχόλια που τεκμηριώνουν τη διαφωνία του.
- Σε περίπτωση που ένας αρμόδιος για την έγκριση του σχεδίου συμφωνεί σε γενικές γραμμές, επιθυμεί όμως να επιφέρει μικρές κλίμακας τροποποιήσεις, το σύστημα θα πρέπει να του παρέχει τη δυνατότητα να καταχωρεί τις παρατηρήσεις του και να τροποποιεί το ψηφιακό αρχείο, ενσωματώνοντάς τες σε αυτό και αποθηκεύοντάς το σε διακριτή έκδοση από το αρχικό. Με τον τρόπο αυτό θα διασφαλίζεται η πλήρης αποτύπωση των παρεμβάσεων επί του σχεδίου εγγράφου καθ' όλη τη διαδικασία έγκρισης και συλλογής των απαραίτητων υπογραφών.
- Όταν το σχέδιο λαμβάνει την τελική υπογραφή (από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα), τότε αυτό θα πρέπει να λαμβάνει, αυτόματα, αριθμό πρωτοκόλλου και ημερομηνία υπογραφής και στη συνέχεια να προωθείται αυτόματα από το Σύστημα, στη Γραμματεία του Κύκλου Αρμοδιότητας ή στο αρμόδιο για αυτό, Τμήμα της Διεύθυνσης Γραμματείας, για την μετατροπή του σε εξερχόμενο. Στη συνέχεια από εκεί, θα ακολουθεί την πορεία εξερχομένου εγγράφου και την παραγωγή ακριβούς αντιγράφου.

##### **4.2.3.3.3 Μετατροπή σχεδίου εγγράφου σε εξερχόμενο (παραγωγή ακριβούς αντιγράφου)**

Όταν ένα σχέδιο εγγράφου πρωτοκολληθεί από τον τελικό υπογράφοντα και προωθηθεί αυτόματα στη Γραμματεία του Κύκλου Αρμοδιότητας ή στο αρμόδιο για αυτό Τμήμα της Διεύθυνσης Γραμματείας, τότε το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας του τελικού εξερχόμενου εγγράφου και ψηφιακής υπογραφής του, πιστοποιώντας έτσι ότι το έγγραφο αυτό αποτελεί το αποτέλεσμα της εσωτερικής διαβούλευσης που πραγματοποιείται κατά τη διακίνηση του σχεδίου στην ιεραρχία.

##### **4.2.3.3.4 Αρχαιοθέτηση σχεδίου**

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει και τη δυνατότητα αρχαιοθέτησης σχεδίου εγγράφου, για την περίπτωση στην οποία αποφασίζεται ότι το σχέδιο εγγράφου δεν πρέπει να μετατραπεί σε εξερχόμενο για περαιτέρω διεκπεραίωση.

Από τη στιγμή της αρχαιοθέτησής του και μετά σε μια υπηρεσιακή ομάδα, δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχαιοθετημένο έγγραφο.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διακίνησης, υπογραφής και προώθησης σχεδίων εγγράφων.

Κατά τη φάση ανάλυσης απαιτήσεων, είναι πολύ πιθανό να διαπιστωθεί η απαίτηση παρεκκλίσεων στον παραπάνω σχεδιασμό διεκπεραίωσης των σχεδίων εγγράφων. Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υποδομή αρκετά ευέλικτη, ώστε αυτή να μπορέσει να ενσωματώσει τις λειτουργικές διαφοροποιήσεις που θα απαιτηθούν.

#### **4.2.4 Λειτουργική Ενότητα 3: Αναζήτηση – Εντοπισμός Εγγράφων**

Το Σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει εξελιγμένο μηχανισμό αναζήτησης φακέλων υπόθεσης αναφορών και εγγράφων με χρήση πολλαπλών κριτηρίων αναζήτησης και συγκεκριμένα:

- Το περιεχόμενο (content) ηλεκτρονικών φακέλων και εγγράφων (searchable pdfs ή αντίστοιχοι μορφότυποι) θα πρέπει να μπορεί αυτόματα να εξαχεται και να ενημερώνει τους σχετικούς πίνακες υποστήριξης των μηχανισμών αναζήτησης ελευθέρου κειμένου (full text retrieval).
- Κατά την αναζήτηση οι φάκελοι αναφορών και τα έγγραφα αναφορών και υπηρεσιακά, θα πρέπει να χαρακτηρίζονται με χρήση όλων των επιθυμητών πεδίων και δεδομένων, χωρίς περιορισμό στο πλήθος τους
- Θα πρέπει να παρέχεται φιλικός & αποτελεσματικός μηχανισμός αναζήτησης των οντοτήτων πληροφοριών με δυνατότητα δυναμικής αναζήτησης εγγράφων με βάση συνδυασμό οντοτήτων όπως:
  - ο Αριθμός Πρωτοκόλλου
  - ο Αριθμός Φακέλου Υπόθεσης Αναφοράς
  - ο Αριθμός Πρωτοκόλλου Αποστολέα
  - ο Αποστολέας
  - ο Θέμα Εγγράφου
  - ο Είδος Εγγράφου
  - ο Κατάσταση Εγγράφου
  - ο Εξωτερικοί Αποδέκτες
  - ο Αναγνωριστικό (ID)
  - ο Ημερομηνίες (δημιουργίας, αποστολής, ιστορικό κινήσεων, κλπ.)
  - ο Θεματικές Κατηγορίες
  - ο Θεματικός Φάκελος
  - ο Εμπλεκόμενοι Χρήστες: Υπογράφων, Συντάκτης, Καταχωρητής, Χειριστής, Απαντήθηκε, Αρχαιοθετήθηκε.
  - ο Εμπλεκόμενες μονάδες.: Κύκλοι Αρμοδιότητας, Τμήματα Διεύθυνσης Γραμματείας
  - ο Μεταδεδομένα φακέλων και υποθέσεων στις οποίες εντάσσεται το προς αναζήτηση έγγραφο
- Κατά τη διατύπωση ερωτημάτων αναζήτησης, θα πρέπει να μπορούν να συνδυασθούν πιθανές τιμές σε μεταδεδομένα των εγγράφων και φράσεις στο περιεχόμενο των ίδιων των εγγράφων (metadata search & full text search), λαμβάνοντας υπ' όψη τα δικαιώματα προβολής συγκεκριμένων εγγράφων του χρήστη που πραγματοποιεί την αναζήτηση
- Θα πρέπει να παρέχονται προκαθορισμένα ερωτήματα αναζήτησης και εντοπισμού των εγγράφων βάσει του τύπου των εγγράφων:
  - ο Εισερχόμενα σε εκκρεμότητα, χρωμένα, απαντημένα, αρχειοθετημένα, κοινοποιηθέντα, απεσταλμένα, επιστραφέντα.

- ο Εξερχόμενα απεσταλμένα, απαντημένα, μη απεσταλμένα, αρχειοθετημένα, υπογεγραμμένα, οίκοθεν.
- ο Σχέδια προς υπογραφή, με τελική υπογραφή, υφισταμένων υπηρεσιών, αρχειοθετημένα, υπογεγραμμένα, επιστραφέντα, οίκοθεν.

- Θα πρέπει να ενσωματώνεται δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων αναζήτησης σε εφαρμογή υπολογιστικού φύλλου Excel.
- Θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα αναζήτησης και προβολής ομαδοποιημένων αποτελεσμάτων αναζήτησης στα έγγραφα όλων των υφισταμένων υπηρεσιών βάσει της θέσης και του ρόλου που έχει ο κάθε χρήστης στο Οργανόγραμμα.
- Θα υποστηρίζεται η χρήση ένδειξης ανωνυμίας, σε περιπτώσεις που αυτό χρειάζεται πχ αναφορών ανηλίκων κλπ

#### 4.2.5 Λειτουργική Ενότητα 4: Διαχείριση Φακέλων Υποθέσεων Αναφορών Πολιτών

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την οργάνωση και διαχείριση φακέλων υποθέσεων που απορρέουν από την ομαδοποίηση των εγγράφων και των συνημμένων αυτών, που υποβάλλονται ως αναφορές πολιτών, στον Συνήγορο του Πολίτη. Ως Φάκελος Υπόθεσης αναφορών θα πρέπει να εκλαμβάνονται οι αντικειμενοστραφείς δομές δεδομένων που εμπεριέχουν το έντυπο/έγγραφο της υποβολής της αναφοράς, καθώς και έγγραφα και μεταδεδομένα που συνδέονται με την υπόθεση αυτή. Υπόθεση με την ευρεία έννοια, αποτελεί κάθε αίτημα πολίτη ή επιχείρησης που απασχολεί τον φορέα και παράγεται έργο από το προσωπικό του φορέα προκειμένου αυτό να ερευνηθεί και τελικά διεκπεραιωθεί. Το Σύστημα θα πρέπει να εμπεριέχει κατάλληλο μηχανισμό που να μπορεί να διαχειρίζεται όλα τα δεδομένα, τα μεταδεδομένα και τα έγγραφα που δημιουργούνται από την γέννηση μιας υπόθεσής, μέχρι την οριστική διεκπεραίωση και αρχειοθέτησή της.

Για τη διαχείριση των διαφόρων Υποθέσεων, το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ομαδοποίηση εγγράφων σε «φακέλους» που αποτυπώνουν το σύνολο της πληροφορίας που σχετίζεται με μια συγκεκριμένη υπόθεση. Πιο συγκεκριμένα, η λογική οργάνωση των εγγράφων και των ενεργειών που εκτελούνται επ' αυτών τυποποιεί μια σειρά από διαδικασίες προδιαγεγραμμένης διαχείρισης και διακίνησης πληροφορίας εντός του Φορέα, από χρήστες με διαφορετικούς ρόλους και αρμοδιότητες και μοντελοποιεί τη διαχείριση υποθέσεων στις οποίες εντάσσονται τα συγκεκριμένα έγγραφα και οι επ' αυτών ενέργειες.

Το Σύστημα ως προς την διαχείριση Υποθέσεων θα πρέπει να :

- Παρέχει Μοναδικό αριθμό Φακέλου Υπόθεσης (ΦΥxxxxx), κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης, για κάθε νέα αναφορά που υποβάλλεται στην Αρχή. Ο μοναδικός αριθμός Φακέλου Υπόθεσης διασφαλίζει την μοναδικότητα και διαφορετικότητα κάθε νέας αναφοράς που υποβάλλεται.
- Υποστηρίζει αναζήτηση με τα στοιχεία του φακέλου υπόθεσης, η οποία θα φέρνει ως αποτέλεσμα τον πλήρη φάκελο, με όλα τα έγγραφα και μεταδεδομένα που τον αφορούν
- Υποστηρίζει την οργάνωση και ενσωμάτωση πολλαπλών εγγράφων που αφορούν στην ίδια υπόθεση αναφοράς, σε ενιαίο φάκελο της υπόθεσης
- Παρέχει κατάλληλη λειτουργικότητα ώστε οι Φάκελοι Υποθέσεων να χαρακτηρίζονται με μια σειρά μεταδεδομένων που περιλαμβάνουν:
  - ο Τον τύπο του φακέλου (όνομα της διαδικασίας που μοντελοποιεί).
  - ο Λέξεις κλειδιά.

- ο Στοιχεία ενδιαφερομένου (λ.χ. ονοματεπώνυμο πολίτη, επωνυμία εταιρείας) που αποτελεί τον βασικό εμπλεκόμενο στο συγκεκριμένο φάκελο
- ο Στοιχεία γεωγραφικής περιοχής που αφορά η υπόθεση
- ο Τη (μη γραμμική) ακολουθία τύπων εγγράφου που περιλαμβάνει κάθε φάκελος, στην οποία θα καθορίζεται η θέση του εγγράφου στην ακολουθία. Η ακολουθία αυτή όταν συμπληρώνεται από συγκεκριμένα έγγραφα που εμπίπτουν στους προδιαγεγραμμένους τύπους εγγράφων, αποτυπώνει τη χρονική ροή εξέλιξης της υπόθεσης
- ο Τις υπηρεσιακές μονάδες (από το οργανόγραμμα του φορέα) και τους ρόλους που έχουν δικαίωμα προβολής ενός φακέλου και αυτές που έχουν δικαίωμα προσθήκης εγγράφων στο φάκελο αυτόν – δηλαδή τις εμπλεκόμενες με τη διαδικασία υπηρεσιακές μονάδες και ρόλους
- Υποστηρίζει βασικές λειτουργίες επί των φακέλων Υποθέσεων, όπως:
  - ο Δημιουργία φακέλου Υπόθεσης
  - ο Προβολή καταλόγων φακέλων Υποθέσεων
  - ο Ανάσυρση και προβολή φακέλου Υπόθεσης
  - ο Προσθήκη (νέου ή υφιστάμενου) εγγράφου σε Φάκελο Υπόθεσης
  - ο Αποστολή φακέλου σε συνεργαζόμενες υπηρεσιακές μονάδες
  - ο Χρέωση φακέλου σε έναν ή περισσότερους χρήστες / ρόλους
- Υποστηρίζει την ενσωμάτωση ενός εγγράφου σε μία υπάρχουσα Υπόθεση κατά την καταχώρησή του στο Σύστημα, με τα κατάλληλα μεταδεδομένα συσχέτισης από τη φόρμα καταχώρησης του εγγράφου.
- Υποστηρίζει την καταγραφή εκτέλεσης τυποποιημένων ενεργειών για την διεκπεραίωση της υπόθεσης

#### 4.2.6 Λειτουργική Ενότητα 5: Ειδικές Απαιτήσεις Συνηγόρου του Πολίτη –Ροές Εγγράφων

Το Σύστημα θα πρέπει να συμβαδίζει με τις ειδικότερες διαδικασίες/ροές οι οποίες θα πρέπει να ακολουθούνται, για την εξυπηρέτηση των αναγκών της Αρχής και οι οποίες αποτυπώνονται παρακάτω:

##### 4.2.6.1 Ροή 1

#### A. Εισαγωγή-Καταχώρηση-Πρώθηση Εισερχομένων Υπηρεσιακών Εγγράφων

1. Εισαγωγή του εγγράφου σε φυσική ή ψηφιακή μορφή. Στην περίπτωση ηλεκτρονικού ψηφιακού αρχείου, το αρχείο μεταφορτώνεται ηλεκτρονικά, μαζί με τα συνημμένα του (αν υπάρχουν) αυτόματα από το σύστημα. Στην περίπτωση φυσικού αρχείου, αυτό μαζί με τα συνημμένα του (αν υπάρχουν) ενσωματώνεται στο σύστημα, μέσω συστήματος ψηφιοποίησης (scanner). Πύλες εισόδου των εγγράφων είναι το ταχυδρομείο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), η αυτοπρόσωπη παρουσία/ιδιοχειρως/μέσω κλητήρα, το υπό δημιουργία κεντρικό ΣΗΔΕ ανταλλαγής και διακίνησης εγγράφων των Φορέων του Δημοσίου, το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Επίσης, το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να ενσωματώνει αυτόματα έγγραφα, είτε από συστήματα της Αρχής που διαλιειτουργούν με το σύστημα διακίνησης εγγράφων της, είτε από ψηφιακά αρχεία των υπολογιστών των χρηστών.

2. Εισαγωγή αποστολέα (ιδιώτης ή φορέας -δυνατότητα νέας καταχώρησης ή εύρεσης και επιλογής μέσα

από λίστα ή πίνακα ο οποίος συμπληρώνεται δυναμικά με κάθε νέα καταχώρηση)

3. Επιλογή του τύπου/είδους εγγράφου από λίστα (υπηρεσιακό έγγραφο, εσωτερικά διακινούμενο έγγραφο). Θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα και για περισσότερους τύπους εγγράφων, με προεπιλογή από λίστα)
4. Επιλογή του τρόπου υποβολής του εγγράφου (ιδιοχειρως, κλητήρας, fax, e-mail, ταχυδρομείο)
5. Καταχώρηση θέματος του εγγράφου
6. Συσχέτιση με προηγούμενη εξερχόμενη αλληλογραφία (εάν υπάρχει).
7. Χρέωση αυτόματα (by default) από το σύστημα (είτε στον Διευθυντή Γραμματείας για περαιτέρω χρεώσεις, είτε στην περίπτωση συσχέτισης με προηγούμενη αλληλογραφία, με τον Προϊστάμενο της Οργανικής Μονάδας που συντάξε το έγγραφο).
8. Πρωτοκόλληση - εκτύπωση αποδεικτικού πρωτοκόλλησης - ολοκλήρωση διαδικασίας πρωτοκόλλησης
9. Παραλαβή από τον αρμόδιο προϊστάμενο – πρώωθηση ιεραρχικά (βάσει οργανογράμματος) στον τελικό χρήστη/υπάλληλο, προς ενέργειες.
10. Αποθήκευση/ καταχώρηση στον φάκελο διαδικασιών που αφορά.

Σημείωση: Μετά την πρωτοκόλληση και απόδοση Φακέλου Υπόθεσης σε μία αναφορά ή την πρωτοκόλληση ενός σχετικού εγγράφου, το σύστημα θα πρέπει παρέχει την δυνατότητα, κατόπιν υποδείξης του Συνηγόρου ή του Βοηθού Συνηγόρου: α) αναχρέωσης της αναφοράς ή του σχετικού σε άλλη μονάδα β) την μετατροπή μίας νέας αναφοράς, σε σχετικό έγγραφο, άλλης υφιστάμενης και αντίστροφα.

#### B. Δημιουργία Εξερχομένων Υπηρεσιακών Εγγράφων

1. Δημιουργία εγγράφου μέσα από τη διαδικασία που αφορά. Δυνατότητα ενσωμάτωσης στη διαδικασία, έτοιμου εγγράφου από τα αρχεία του υπολογιστή του χρήστη. Συμπλήρωση επί του εγγράφου των στοιχείων παραλήπτη (ιδιώτης ή φορέας -δυνατότητα νέας καταχώρησης ή εύρεσης και επιλογής μέσα από λίστα ή πίνακα φορέων ο οποίος συμπληρώνεται δυναμικά με κάθε νέα καταχώρηση)
2. Επιλογή του τύπου/είδους του εξερχόμενου εγγράφου από λίστα (υπηρεσιακό έγγραφο, εσωτερικά διακινούμενο έγγραφο).
3. Επιλογή του τρόπου αποστολής του εγγράφου (e-mail, ταχυδρομείο, συστημένο, εσωτερικά διακινούμενο –στην περίπτωση αποστολής e-mail να εμφανίζεται το e-mail αποστολής που έχει συμπληρωθεί )
4. Στην περίπτωση δημοσίευσης του εγγράφου να παρέχεται σχετική επιλογή. Σχετικές επιλογές είναι ο ιστότοπος της Αρχής, η ΔΙΑΥΓΕΙΑ και το ΚΗΜΔΗΣ
5. Καταχώρηση θέματος του εγγράφου
6. Αποθήκευση του εγγράφου – Πρώθηση στον ιεραρχικά ανώτερο για ενέργειες ( διορθώσεις και επιστροφή στον χειριστή ή έγκριση και περαιτέρω πρώωθηση ή τελική έγκριση και αυτόματα πρωτοκόλληση)
7. Αυτόματη πρώωθηση μετά την πρωτοκόλληση, στο αρμόδιο τμήμα, για δημιουργία pdf αρχείου ακριβούς αντιγράφου, ψηφιακά υπογεγραμμένου, πρώωθηση για διεκπεραίωση αλληλογραφίας ή αποστολής e-mail
8. Παραλαβή από τους αρμόδιους για την διεκπεραίωση αλληλογραφίας, μέσω συγκεντρωτικής ανά ημέρας λίστας - Δημιουργία εκτυπωτικού εγγράφου ανά είδος αλληλογραφίας (απλό ταχυδρομείο – συστημένο)

##### 4.2.6.2 Ροή 2

#### A. Εισαγωγή-Καταχώρηση-Πρώθηση Αναφορών Υποθέσεων

1. Εισαγωγή του εγγράφου σε φυσική ή ψηφιακή μορφή. Στην περίπτωση ηλεκτρονικού ψηφιακού αρχείου, το αρχείο μεταφορτώνεται ηλεκτρονικά, μαζί με τα επισυναπτόμενα του (αν υπάρχουν) αυτόματα από το σύστημα. Στην περίπτωση φυσικού αρχείου, αυτό μαζί με τα επισυναπτόμενα του (αν υπάρχουν) ενσωματώνεται στο σύστημα, μέσω συστήματος ψηφιοποίησης (scanner). Πύλες εισόδου των εγγράφων είναι η Υποδοχή Κοινού (ΓΠΕΠ) του Συνηγόρου του Πολίτη, το ταχυδρομείο, το fax, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), η διαδικτυακή πύλη της Αρχής, το υπό δημιουργία κεντρικό ΣΗΔΕ

ανταλλαγής και διακίνησης εγγράφων των Φορέων του Δημοσίου, το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Επίσης, το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να ενσωματώνει αυτόματα έγγραφα, είτε από συστήματα της Αρχής που διαλειτουργούν με το σύστημα διακίνησης εγγράφων της, είτε από ψηφιακά αρχεία των υπολογιστών των χρηστών.

2. Παραλαβή από την Κεντρική Γραμματεία. Εισαγωγή ονόματος αποστολέα (ιδιώτης ή φορέας - δυνατότητα νέας καταχώρησης ή εύρεσης και επιλογής μέσα από λίστα ή πίνακα ο οποίος συμπληρώνεται δυναμικά με κάθε νέα καταχώρηση)
3. Επιλογή του τύπου/είδους εγγράφου από λίστα (νέα αναφορά, σχετικό έγγραφο αναφοράς). 4. Επιλογή του τρόπου υποβολής του εγγράφου στην Αρχή (ΓΠΕΠ, e-mail, ταχυδρομείο, fax, web)
5. Καταχώρηση θέματος του εγγράφου
6. Έλεγχος πιθανής συσχέτισης με υφιστάμενη αναφορά (εάν υπάρχει). Αναζήτηση σε Βάση Δεδομένων.
7. Χρέωση στον/στους Κύκλο/Κύκλους Αρμοδιότητας που αφορά, βάσει θεματολογίας.
8. Πρωτοκόλληση – Παραλαβή μοναδικού αριθμού Φακέλου Υπόθεσης - εκτύπωση αποδεικτικού πρωτοκόλλησης - ολοκλήρωση διαδικασίας πρωτοκόλλησης.
9. Παραλαβή από το Γραφείο Συνηγόρου ή Βοηθού Συνηγόρου του αρμόδιου Κύκλου Αρμοδιότητας – πρόωθηση προς χρέωση και ενέργειες (μέσω λίστας διαθέσιμων ατόμων) στον χειριστή/ειδικό επιστήμονα.
10. Αποθήκευση/ καταχώρηση Φακέλου Υπόθεσης στον Υπερφάκελο ανοιχτών αναφορών του χειριστή/επιστήμονα.

#### **Β. Εισαγωγή-Καταχώρηση-Πρόωθηση Σχετικών Εγγράφων Αναφορών Υποθέσεων**

- Εάν στον τύπο εγγράφου, κατά την καταχώρηση του, έχει επιλεγθεί «Σχετικό Αναφοράς» τότε εκτός των παραπάνω βημάτων καταχώρησης και συγκεκριμένα μετά τα βήματα 1-2-3-4-5 θα πρέπει:
6. Συσχέτιση με αναφορά. Αναζήτηση σε Βάση Δεδομένων -Συμπλήρωση ειδικού πεδίου αυτόματα με τις πληροφορίες της αναφοράς (Φάκελος Υπόθεσης, αριθμός πρωτοκόλλου, ημερομηνία, χειριστής, θέμα)
  7. Χρέωση αυτόματα στον/στους Κύκλο/Κύκλους Αρμοδιότητας που αφορά, βάσει της αρχικής αναφοράς που έχει συσχετιστεί.
  8. Χρέωση αυτόματα στον χειριστή/ειδικό επιστήμονα, που χειρίζεται την αρχική αναφορά που έχει συσχετιστεί, και πρόωθηση μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας πρωτοκόλλησης στις εκκρεμότητες του.
  9. Πρωτοκόλληση –εκτύπωση αποδεικτικού πρωτοκόλλησης - ολοκλήρωση διαδικασίας πρωτοκόλλησης.
  9. Παραλαβή από τη Γραμματεία του Κύκλου Αρμοδιότητας – πρόωθηση στον χειριστή/ειδικό επιστήμονα, προς χρέωση και ενέργειες.
  10. Αποθήκευση/ καταχώρηση στον φάκελο υπόθεσης της αναφοράς υπόθεσης που αφορά, του χειριστή/επιστήμονα.

#### **Γ. Δημιουργία – Διεκπεραίωση Εξερχομένων Εγγράφων Αναφορών**

1. Δημιουργία εγγράφου μέσα από τον φάκελο της υπόθεσης που αφορά. Δυνατότητα ενσωμάτωσης στη διαδικασία, έτοιμου εγγράφου από τα αρχεία του υπολογιστή του χρήστη. Συμπλήρωση επί του εγγράφου των στοιχείων παραλήπτη (ιδιώτης ή φορέας -δυνατότητα νέας καταχώρησης ή εύρεσης και επιλογής μέσα από λίστα ή πίνακα φορέων ο οποίος συμπληρώνεται δυναμικά με κάθε νέα καταχώρηση)
2. Επιλογή του τρόπου αποστολής του εγγράφου (e-mail, ταχυδρομείο, συστημένο –στην περίπτωση αποστολής e-mail να εμφανίζεται το e-mail αποστολής που έχει συμπληρωθεί )
4. Καταχώρηση θέματος του εγγράφου
5. Αποθήκευση του εγγράφου – Πρόωθηση στον Βοηθό Συνήγορο του Κύκλου Αρμοδιότητας για ενέργειες ( διορθώσεις και επιστροφή στον χειριστή ή έγκριση και περαιτέρω πρόωθηση σε δεύτερο Βοηθό Συνήγορο που προσυπογράφει το έγγραφο ή τελική έγκριση και αυτόματη πρωτοκόλληση)
8. Αυτόματη πρόωθηση μετά την πρωτοκόλληση, Γραμματεία του Κύκλου Αρμοδιότητας, για δημιουργία pdf αρχείου ακριβούς αντιγράφου, ψηφιακά υπογεγραμμένου, πρόωθηση για διεκπεραίωση αλληλογραφίας ή αποστολής e-mail
9. Παραλαβή από τους αρμόδιους για την διεκπεραίωση αλληλογραφίας, μέσω συγκεντρωτικής ανά ημέρας λίστας - Δημιουργία εκτυπωτικού εγγράφου ανά είδος αλληλογραφίας (απλό ταχυδρομείο – συστημένο)

#### **4.2.6.3 Ροή 3**

##### **A. Εισαγωγή-Καταχώρηση-Πρόωθηση Web-Αναφορών Υποθέσεων**

1. Υποβολή ηλεκτρονικού αιτήματος από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή επιχείρηση, μέσω της ιστοσελίδας της Αρχής, μέσω ειδικής λειτουργίας του portal
2. Αποστολή αυτοματοποιημένου μηνύματος στο e-mail του ενδιαφερόμενου, με Κωδικό Παρακολούθησης Αναφοράς (σε περίπτωση υποβολής νέας αναφοράς) και αριθμό και ημερομηνία πρωτοκόλλου
3. Λήψη της αναφοράς και των επισυναπτόμενων αρχείων, από την Κεντρική Γραμματεία
4. Ροή 2 - Εισαγωγή-Καταχώρηση-Πρόωθηση Αναφορών Υποθέσεων

##### **B. Παρακολούθηση Web-Αναφοράς**

1. Σύνδεση μέσω κωδικών στην ιστοσελίδα της Αρχής
2. Ενημέρωση από την Βάση Δεδομένων της Αρχής στο site α) των στοιχείων του χειριστή ειδικού επιστήμονα (όνομα-τηλέφωνο), των ενεργειών και των εγγράφων εισερχομένων και εξερχομένων που έχουν πραγματοποιηθεί
3. Εμφάνιση στο site όλων των εγγράφων/αρχείων που έχει υποβάλλει ηλεκτρονικά ο ενδιαφερόμενος

##### **Γ. Υποβολή Σχετικών Εγγράφων**

1. Σύνδεση μέσω κωδικών στην ιστοσελίδα της Αρχής
2. Υποβολή επιπρόσθετων εγγράφων
3. Εισαγωγή στο σύστημα ως σχετικά έγγραφα των αναφορών
4. Ροή 2 - Εισαγωγή-Καταχώρηση-Πρόωθηση Σχετικών Εγγράφων Αναφορών Υποθέσεων

#### **4.2.7 Λειτουργική Ενότητα 6: Ειδικές Λειτουργίες Συστήματος**

##### **4.2.7.1 Λειτουργίες διαχείρισης εγγράφων από διαχειριστές**

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ειδική λειτουργικότητα διαχείρισης εγγράφων από διαχειριστές, ώστε να επιτρέπει την απομακρυσμένη υποστήριξη των χρηστών, από τους διαχειριστές του Συστήματος, αλλά και την απομακρυσμένη εκτέλεση διαχειριστικών ενεργειών πάνω στα έγγραφα.

Ειδικότερα θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Οι διαχειριστές του Συστήματος θα πρέπει να μπορούν να προβάλουν και να διαχειριστούν τα έγγραφα του Φορέα, στο σύνολό τους.
- Αντίστοιχη λειτουργικότητα θα πρέπει να παρέχεται και για την διαχείριση των φακέλων υποθέσεων, αναφορών υποθέσεων, σχετικών και υπηρεσιακών εγγράφων σε κάθε βαθμίδα (Κύκλος Αρμοδιότητας, Τμήμα, Διεύθυνση κοκ.), ώστε ο διαχειριστής να έχει πρόσβαση στον κατάλογο εγγράφων, όπως αυτός προβάλλεται σε κάθε υπηρεσιακή μονάδα.
- Θα πρέπει να περιλαμβάνεται ειδική προβολή για τη διαχείριση των εγγράφων που καταχωρούνται και διεκπεραιώνονται μέσω του Κεντρικού Πρωτοκόλλου.

Στα προβαλλόμενα έγγραφα, ο διαχειριστής θα πρέπει να έχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω διαθέσιμες λειτουργίες:

- **Αναλυτική προβολή** ψηφιακών εγγράφων και μεταδεδομένων τους.
- **Επεξεργασία διαχειριστή**, η οποία θα πρέπει να επιτρέπει τη μεταβολή των στοιχείων του εγγράφου. Η ενέργεια αυτή θα πρέπει να καταγράφεται στο ιστορικό του εγγράφου, μαζί με τα στοιχεία του χρήστη και την ώρα που την πραγματοποίησε.



- **Επαναφορά από αρχειοθέτηση.** Η ομάδα των διαχειριστών θα πρέπει να μπορεί να επαναφέρει ένα έγγραφο από την αρχειοθέτηση.
- **Αντικατάσταση πρωτοκόλλημένου εγγράφου.** Σε περιπτώσεις που ένα έγγραφο έχει λάβει πρωτόκολλο και έχει αρχειοθετηθεί, αλλά θα πρέπει να αντικατασταθεί, ο διαχειριστής θα μπορεί να το αντικαταστήσει στο σύστημα.
- **Δημοσίευση σε Ιστοσελίδα.**
- **Αντιστροφή τύπου εγγράφου.** Σε περιπτώσεις που έχει πραγματοποιηθεί λανθασμένα η αρχική επιλογή του τύπου του εγγράφου (Εισερχόμενο ή Εξερχόμενο) ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να μετατρέψει το εισερχόμενο, σε εξερχόμενο ή το αντίστροφο.
- **Διαγραφή Σχεδίων.** Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα διαγραφής σχεδίων που δεν έχουν ολοκληρωθεί και παραμένουν ανενεργά, χωρίς την υπογραφή του συντάκτη/καταχωρητή.
- **Ακύρωση Τελικής Υπογραφής.** Σε περιπτώσεις που ένα σχέδιο έχει λάβει την τελική υπογραφή και αριθμό πρωτοκόλλου ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να το ακυρώσει και να το επαναφέρει, στην αμέσως προηγούμενη κατάσταση που βρισκόταν πριν την τελική υπογραφή, καταχωρώντας σε σχόλια τον ακριβή λόγο της ακύρωσης. Παράλληλα ο αριθμός πρωτοκόλλου και το έγγραφο θα πρέπει να ακυρώνεται και στη θέση τους να καταχωρείται αυτόματα έγγραφο που θα φέρει την ένδειξη ΑΚΥΡΟ.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διαχείρισης εγγράφων από διαχειριστές.

#### 4.2.7.2 Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων εγκρίσεων και υπογραφής σχεδίων εγγράφων

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα μεταβίβασης των αρμοδιοτήτων έγκρισης και υπογραφής εγγράφων, σε χρήση που κατέχει υψηλότερη ιεραρχικά θέση σε σχέση με τον χρήστη στον οποίον βρίσκεται προς υπογραφή ένα σχέδιο εγγράφου. Ο χρήστης στον οποίο μεταβιβάζονται οι αρμοδιότητες θα πρέπει να περιλαμβάνεται στους συνυπογράφοντες ή να είναι ο τελικός υπογράφων του εγγράφου.

Ειδικότερα, κατά τη διαδικασία της διακίνησης του σχεδίου για την συλλογή εγκρίσεων και υπογραφών, θα πρέπει να παρέχεται σε χρήστες που περιλαμβάνονται στις ομάδες που έχουν οριστεί για να εγκρίνουν το σχέδιο και δεν έχουν ακόμα παραλάβει το σχέδιο, η δυνατότητα να εκτελέσουν κατάλληλη ενέργεια, π.χ. Ανάλυση υποχρέωση υπογραφής, ώστε να μεταβιβάσουν τις αρμοδιότητες έγκρισης από τους φησιστάμενους τους σε αυτούς τους ίδιους.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες μεταβίβασης εγκρίσεων για σχέδια εγγράφων.

#### 4.2.7.3 Υποδοχή και διαχείριση εγγράφων και αιτημάτων μέσω διαδικτυακής πύλης

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα προβολής και διαχείρισης εγγράφων και αιτημάτων που προέρχονται από τους χρήστες της διαδικτυακής πύλης του Φορέα. Οι χρήστες του ιστότοπου της Αρχής, μπορούν μέσω αυτού, με την συμπλήρωση ειδικής φόρμας, να υποβάλουν και να παρακολουθούν ηλεκτρονικά την αναφορά τους. Το Σύστημα θα πρέπει να συνεργάζεται με την διαδικτυακή πύλη του Φορέα, για την ανταλλαγή περιεχομένου. Η συνεργασία αφορά τόσο στην εξαγωγή περιεχομένου από τον ιστότοπο προς το σύστημα, όσο και στην εισαγωγή περιεχομένου από το σύστημα προς τον ιστότοπο.

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει εξειδικευμένη αναζήτηση για τα έγγραφα αυτά, βάσει συγκεκριμένων πεδίων που έχουν συμπληρωθεί κατά την υποβολή τους στην διαδικτυακή πύλη, π.χ. Θεματικές κατηγορίες, και θα υποστηρίζει την εξαγωγή (export) τους σε αρχείο κατάλληλης μορφής, π.χ. CSV.

#### 4.2.7.4 Διαχείριση εγγράφων μέσω εγγενούς (native) εφαρμογής για φορητές συσκευές

Στο Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνεται εγγενής (native) δυναμική εφαρμογή για φορητές συσκευές για τις πλατφόρμες Android και iOS.

Μέσω της εφαρμογής θα πρέπει να παρέχεται λειτουργικότητα για τη διακίνηση, διεκπεραίωση και αναζήτηση των εγγράφων αντίστοιχη με αυτή που παρέχεται μέσω ενός διαδικτυακού φυλλομετρητή (Web Browser).

Ειδικότερα θα πρέπει να υποστηρίζεται το σύνολο των παρακάτω διαδικασιών:

- Διακίνηση εισερχόμενου, εξερχόμενου και σχεδίου εγγράφου.
- Αρχειοθέτηση εγγράφου.
- Παρακολούθηση της κατάστασης του εγγράφου.
- Ηλεκτρονική υπογραφή σχεδίου (ένδειξη έγκρισης ή ψηφιακή υπογραφή).
- Μετατροπή σχεδίου σε εξερχόμενο.
- Αναζήτηση και εντοπισμός εγγράφων.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες της εγγενούς 'φορητής εφαρμογής διαχείρισης εγγράφων.

#### 4.2.8 Λειτουργική Ενότητα 7: Γενικές απαιτήσεις οριζόντιων λειτουργιών

##### 4.2.8.1 Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Πρωτοκόλλησης & Χρονοσήμανσης Εγγράφων

Οι απαιτήσεις της ενότητας αυτής αφορούν στις διαδικασίες Ηλεκτρονικής Πρωτοκόλλησης των εγγράφων του Συστήματος.

Πιο συγκεκριμένα το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Δυνατότητα σε κάθε χρήστη του συστήματος που έχει σχετική εξουσιοδότηση να μπορεί να καταχωρεί έγγραφα στο σύστημα και να λαμβάνει Αριθμό Πρωτοκόλλου.
- Χρήση μηχανισμού χρονοσήμανσης κατά την πρωτοκόλληση. Θα πρέπει να υποστηρίζεται έγκυρη χρονοσήμανση (time-stamping) με διασύνδεση με πιστοποιημένο φορέα παροχής υπηρεσιών ψηφιακής χρονοσήμανσης (ΕΡΜΗ, Εθνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας ή άλλο αντίστοιχο αναγνωρισμένο φορέα).
- Ηλεκτρονική πρωτοκόλληση όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων με βάση τους κανόνες που διέπουν τον φορέα.
- Υποστήριξη κατ' ελάχιστον των παρακάτω τρόπων πρωτοκόλλησης:
  - ο Καταμεμημένη πρωτοκόλληση, με διακριτό αριθμό πρωτοκόλλου (απλό και εμπιστευτικό) για το Γραφείο του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς και για τα αιτήματα τα σχετικά με την άσκηση δικαιωμάτων υποκειμένου των δεδομένων, και

- ο Απόδοση κεντρικού αριθμού πρωτοκόλλου από το ενιαίο κεντρικό πρωτόκολλο του Φορέα.

- Αυτόματη αρίθμηση (auto-numbering) και απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου, κατ' έτος.
- Αυτόματη αρίθμηση (auto-numbering) και απόδοση μοναδικού αριθμού Φακέλου Υπόθεσης, σε κάθε εισερχόμενο έγγραφο νέας αναφοράς. Η αυτόματη αρίθμηση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί, μετά την μετάπτωση των δεδομένων, από το παλαιό στο νέο σύστημα, σε συνέχεια της τελευταίας αριθμημένης, από το παλαιό σύστημα, υπόθεσης.
- Μηχανισμός ελέγχου διπλής καταχώρησης εγγράφων.
- Δυνατότητα ακύρωσης Αρ. Πρωτοκόλλου σε κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Δυνατότητα αντικατάστασης πρωτοκολλημένου εγγράφου σε κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Δυνατότητα χρησιμοποίησης ένδειξης ανωνυμίας, για πρωτοκολληθείσες αναφορών που δεν πρέπει να κοινοποιούνται τα στοιχεία του αποστολέα.
- Αυτόματη έκδοση αποδεικτικού παραλαβής εγγράφου (Αποδεικτικό Πρωτοκόλλου) κατά την καταχώρηση πρωτοκόλλου που αφορά εισερχόμενα, με κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία: Όνομα αποστολέα, αριθμό πρωτοκόλλου, αριθμό Φακέλου Υπόθεσης (στην περίπτωση νέων αναφορών), ημερομηνία πρωτοκόλλησης, θέμα.
- Συσχέτιση εγγράφων που έχουν καταχωρηθεί στο πρωτόκολλο (π.χ. σχετικά έγγραφα αναφορών υποθέσεων, απαντητική επιστολή σε προηγούμενο πρωτοκολλημένο έγγραφο ή σχετικά έγγραφα για τα οποία γίνεται αναφορά σε επιστολή).
- Συσχέτιση εισερχόμενου εγγράφου, με πολλαπλές αναφορές πολιτών.
- Χαρακτηρισμό εξερχόμενου εγγράφου με δεδομένα του συστήματος "ΔΙΑΥΓΕΙΑ", π.χ. "Προς Ανάρτηση", "Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ)", κλπ.

#### 4.2.8.2 Υποσύστημα υποστήριξης και ενσωμάτωσης Ψηφιακών Υπογραφών

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τις ακόλουθες δυνατότητες που αφορούν στην ενσωμάτωση και διαχείριση των πάσης φύσης Ψηφιακών Υπογραφών (προηγμένη ή μη) σε κάθε φάση του κύκλου ζωής του εγγράφου που προβλέπεται αυτό:

- Απευθείας προσθήκη ψηφιακής υπογραφής στους διαφόρους κόμβους της διακίνησης του εγγράφου με τον ίδιο τρόπο για το χρήστη είτε αυτή είναι προηγμένη είτε αυτή είναι απλή, είτε αυτή φυλάσσεται σε φορητό μέσο 'σκληρής' αποθήκευσης (qualified advanced electronic signature), είτε φυλάσσεται σε server, είτε με τρόπο συμβατά με την υποδομή δημόσιου κλειδιού που διατηρεί η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου και η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, είτε με άλλο τρόπο (με τα πιστοποιητικά εισόδου στο Σύστημα).
- Ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής απευθείας από τον web browser, χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε desktop εφαρμογής (λ.χ. office, acrobat, java κλπ.) και με υποστήριξη χρήσης ψηφιακών πιστοποιητικών σκληρής αποθήκευσης σε usb tokens ή smartcards.
- Η ενσωμάτωση από το Σύστημα της ψηφιακής υπογραφής μέσω web browser στο ψηφιακό αρχείο του εγγράφου με χρήση usb token θα πρέπει να υποστηρίζεται και σε PC με λειτουργικό σύστημα Windows και σε Mac με λειτουργικό σύστημα MacOS X.

(Προς τεκμηρίωση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να υποβληθεί σχετικό video).

- Δυνατότητα πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών στο ίδιο έγγραφο σε θέσεις που προκαθορίζονται από το σύστημα, με βάση την επιλογή υπογραφόντων, από τον συντάκτη του εγγράφου, είτε σε επίπεδο συντάκτη, είτε σε επίπεδο τελικού υπογράφοντα.
- Μέσω του συστήματος θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ενσωμάτωσης ψηφιακής υπογραφής μαζικά σε έγγραφα με την εκτέλεση μίας ενέργειας. (Προς τεκμηρίωση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να υποβληθεί σχετικό video).
- Πλήρη διαλειτουργία με τις υπηρεσίες επαλήθευσης ψηφιακών πιστοποιητικών της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ

#### 4.2.8.3 Υποσύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων Αναφορών

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να διαθέτει υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων (case management) το οποίο συμμορφώνεται με τη μοντελοποίηση και τη σημειογραφία Case Management Model and Notation™ (CMMN™) έκδοση 1.1 του Object Management Group (OMG). Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη δημιουργία και διαχείριση φακέλων υποθέσεων, που χρησιμοποιεί η Αρχή για την υποστήριξη του έργου της.

Το υποσύστημα αναλαμβάνει την εκτέλεση ροών εργασιών για κάθε τύπο εγγράφου και υπόθεσης που εισάγεται στο σύστημα.

Αναλυτικά στο πληροφοριακό σύστημα:

- Θα πρέπει να υποστηρίζεται η οργάνωση πολλαπλών εγγράφων που αφορούν μια κοινή «υπόθεση», σε ενιαίο φάκελο της υπόθεσης.
- Οι φάκελοι υποθέσεων θα πρέπει να χαρακτηρίζονται με μια σειρά μεταδεδομένων που περιλαμβάνουν:
  - Τον τύπο του φακέλου (όνομα της διαδικασίας που μοντελοποιεί)
  - Λέξεις κλειδιά
  - Ημερομηνίες και προθεσμία διεκπεραίωσης
  - Στοιχεία ενδιαφερομένου (λ.χ. ονοματεπώνυμο πολίτη, επωνυμία εταιρείας) που αποτελεί τον βασικό εμπλεκόμενο στο συγκεκριμένο φάκελο
  - Τη (μη γραμμική) ακολουθία τύπων εγγράφου που περιλαμβάνει κάθε φάκελος, στην οποία θα καθορίζεται η θέση του εγγράφου στην ακολουθία και η προθεσμία για την κατάθεση του εγγράφου (σε ημέρες) από την καταχώρηση του προηγούμενου εγγράφου στην ακολουθία. Η ακολουθία αυτή όταν συμπληρώνεται από συγκεκριμένα έγγραφα που εμπύπτουν στους προδιαγεγραμμένους τύπους εγγράφων, αποτυπώνει τη χρονική ροή εξέλιξης της υπόθεσης
  - Τις υπηρεσιακές μονάδες (από το οργανόγραμμα) που έχουν δικαίωμα προβολής ενός φακέλου και αυτές που έχουν δικαίωμα προσθήκης εγγράφων στο φάκελο αυτόν – δηλαδή τις εμπλεκόμενες με τη διαδικασία υπηρεσιακές μονάδες

Θα πρέπει να υποστηρίζονται βασικές λειτουργίες επί των φακέλων, όπως:

- Δημιουργία φακέλου
- Προβολή καταλόγων φακέλων
- Ανάσχυση και προβολή φακέλου
- Προσθήκη (νέου ή υφισταμένου) εγγράφου, με τα συνημμένα αυτού, σε φάκελο
- Συσχέτιση εισερχόμενου εγγράφου, με τα συνημμένα αυτού και αποθήκευση σε ήδη δημιουργημένο φάκελο
- Αποστολή φακέλου σε συνεργαζόμενες υπηρεσιακές μονάδες
- Χρέωση φακέλου σε έναν ή περισσότερους χρήστες
- Δημιουργία ενεργού φακέλου και κλειστού φακέλου (ανοιχτές και κλειστές αναφορές)

#### 4.2.8.4 Υποσύστημα Διεπαφής Επικοινωνίας με χρήστες

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει

1. Θα πρέπει να παρέχεται αποκλειστικά Web based περιβάλλον εργασίας τόσο για τον χρήστη όσο και για τον διαχειριστή, χωρίς να είναι απαραίτητη η εγκατάσταση client εφαρμογής (με εξαίρεση λειτουργίες εισαγωγής εγγράφων από scanner ή από οποιαδήποτε windows εφαρμογή και βιβλιοθήκες / οδηγούς συσκευών ψηφιακής υπογραφής).
2. Θα πρέπει να παρέχεται υποστήριξη για Mobiles /Tablets με χρήση προτύπων για touchscreen συσκευές και responsive design
3. Θα πρέπει να υποστηρίζεται αυτόματη ειδοποίηση (notification) για ανατεθείσες εργασίες, μέσα από το σύστημα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και με χρήση μηχανισμού άμεσων ειδοποιήσεων (notifications) στην ίδια την εφαρμογή.
4. Θα πρέπει να παρέχεται πρόσβαση στις πληροφορίες ενός εγγράφου / φακέλου υπόθεσης και στις διαθέσιμες ενέργειες στην ίδια σελίδα.
5. Θα πρέπει να υποστηρίζει λογισμικά με ειδικά προγράμματα για τη διευκόλυνση ατόμων, με προβλήματα όρασης

#### 4.2.8.5 Υποσύστημα σχεδιασμού και παραγωγής Αναφορών και Στατιστικών

Το Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα πλήρες υποσύστημα σχεδιασμού και παραγωγής στατιστικών και αναφορών που θα παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής παραμετρικών αναφορών και θα αποσκοπεί στην εξαγωγή ποσοτικών στατιστικών, που θα αφορούν όλες τις μονάδες και τους χρήστες της Αρχής.

Εκτός των απλών αναφορών που θα αποτυπώνουν ενέργειες επί των εγγράφων που πραγματοποιούνται από τους χρήστες στο Σύστημα, το Υποσύστημα θα πρέπει να εξάγει και συνδυαστικά στατιστικά που θα μπορούν δυνητικά να χρησιμοποιηθούν από την διοίκηση με σκοπό την ταχύτερη, και πιο στοχευμένη λήψη αποφάσεων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των Υπηρεσιακών Μονάδων.

Επίσης, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες του φορέα να δημιουργούν νέες αναφορές, ανάλογα με τις ατομικές ανάγκες τους και να τις ενσωματώνουν στο Σύστημα.

Αναλυτικότερα το Υποσύστημα Αναφορών θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Πρόσβαση αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή (browser) με ανάλογη φιλική διεπαφή επικοινωνίας, όπως αυτή για τη διαχείριση εγγράφων και υποθέσεων, τόσο για την εκτέλεση – προβολή αναφορών όσο και για το σχεδιασμό τους.
- Ενσωματωμένο μηχανισμό σχεδιασμού και παραγωγής σύνθετων αναφορών με δυνατότητα απόδοσης δικαιωμάτων εκτέλεσής τους από τον Διαχειριστή σε ομάδες χρηστών (υπηρεσίες).
- Υποστήριξη δημιουργίας και χρήσης βιβλιοθήκης έτοιμων αναφορών.
- Απλοποιημένη διαδικασία δημιουργίας αναφορών. Δυνατότητα παραγωγής δυναμικών αναφορών με χρήση συγκεκριμένων κριτηρίων και εξαγωγή τους σε εκτυπωσιμη ή ηλεκτρονική μορφή.
- Υποστήριξη παραγωγής αναφορών ανά Υπηρεσιακή Μονάδα και ρόλο χρήστη.
- Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών σε διάφορες μορφές αρχείων (κατ' ελάχιστον csv, excel, pdf, word, power point, odt, ods).
- Δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης σε αναφορές, ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία ανήκει ο χρήστης και τα δικαιώματα πρόσβασης που του αποδίδονται από το διαχειριστή του συστήματος σε συγκεκριμένες αναφορές.

#### 4.2.8.6 Υποσύστημα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Το Σύστημα θα περιλαμβάνει ένα πλήρες Υποσύστημα Υποδοχής, Καταχώρησης και Πρωτοκόλλησης της Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας που δέχονται οι υπηρεσιακές μονάδες.

Ειδικότερα, σε κάθε υπηρεσιακή μονάδα μέσα από το Υποσύστημα αυτό, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα λήψης μηνυμάτων από το υπηρεσιακό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και θα πρέπει να παρέχονται οι παρακάτω δυνατότητες και ενέργειες:

- Προβολή μηνυμάτων σε κατάλογο με δυνατότητα αναζήτησης βάσει κατάστασης (Διαγραμμένα, αναγνωσμένα, μη αναγνωσμένα, πρωτοκολλημένα, κτλ.), λέξεων κλειδιών και ημερομηνία αποστολής.
- Αναλυτική προβολή μηνυμάτων και συνημμένων αρχείων.
- Καταχώρηση και πρωτοκόλληση ληφθέντος μηνύματος, με την αυτόματη συμπλήρωση των πεδίων Θέμα, Αποστολέας, e-mail Αποστολέα, Ημερομηνία Αποστολής και δυνατότητα επιλογής μεταξύ του κειμένου του e-mail, ή των συνημμένων αρχείων του, ως βασικού ψηφιακού αρχείου ή συνημμένου στο έγγραφο, με το πάτημα 2-3 clicks.
- Αυτόματη μετατροπή του κειμένου του e-mail σε ψηφιακό αρχείο PDF και ενσωμάτωσή του στο έγγραφο που πρωτοκολλείται.
- Δυνατότητα επισκόπησης του εγγράφου που πρωτοκολλήθηκε.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες του υποσυστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

#### 4.2.8.7 Υποσύστημα Ειδοποιήσεων (notifications)

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ενσωματωμένο μηχανισμό ειδοποίησης (notifications) των χρηστών με πολλαπλούς τρόπους στους οποίους θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι ακόλουθοι:

- Ειδοποίηση χρηστών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με αυτόματη αποστολή σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος.
- Ειδοποίηση των χρηστών μέσω ειδοποίησης του χρήστη στο γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής.
- Ειδοποίηση των χρηστών με χρήση desktop notifications.

#### 4.2.9 Λειτουργική Ενότητα 8: Λειτουργίες Διαχείρισης Συστήματος

Όλες οι λειτουργίες που θα παρέχονται προς τους διαχειριστές του συστήματος αναλύονται παρακάτω. Στις λειτουργίες αυτές οι διαχειριστές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή και το περιβάλλον θα πρέπει να είναι πλήρως ενσωματωμένο στο γραφικό περιβάλλον του συστήματος και να παρέχει τις εξής δυνατότητες διαχείρισης:

- Του οργανογράμματος υπηρεσιών του φορέα
- Των χρηστών του συστήματος
- Των αρμοδιοτήτων και των ρόλων των χρηστών και των ομάδων χρηστών στο σύστημα

- Των μεταδεδομένων του συστήματος που αφορούν στα έγγραφα και τις υποθέσεις καθώς και του συνόλου της βοηθητικής πληροφορίας σχετικά με το σύνολο των δυνατοτήτων του συστήματος (εισαγωγή και επεξεργασία αποστολών, παραληπτών, μεθόδων αποστολής εγγράφων, η διαχείριση των μεταδεδομένων του συστήματος, διαχείριση αναφορών, modules κ.λπ.).

Ειδικότερα, οι χρήστες με ρόλο τοπικού διαχειριστή θα πρέπει να μπορούν να διαχειρίζονται από το σημείο του Οργανογράμματος στο οποίο έχουν οριστεί και για όλες τις υφιστάμενες υπηρεσιακές μονάδες τα ακόλουθα:

- Υπηρεσίες/Τμήματα του οργανογράμματος
- Λογαριασμούς χρηστών
- Έγγραφα υπηρεσιών
- Εξωτερικές επαφές (αποστολείς - παραλήπτες)
- Φάκελος Αρχαιοθέτησης

Μέσω αυτού θα πραγματοποιούνται όλες οι ρυθμίσεις για την άρτια λειτουργία του συστήματος.

Στις παραγράφους που ακολουθούν περιγράφονται συνοπτικά οι λειτουργικές απαιτήσεις για κάθε τμήμα του υποσυστήματος διαχείρισης.

Να δοθεί σχετικό video που τεκμηριώνει τη λειτουργικότητα του συστήματος σε επίπεδο διαχείρισης, τόσο για Διαχειριστές του Συστήματος όσο και για Τοπικούς Διαχειριστές και περιγράφεται αναλυτικότερα στις επόμενες 3 παραγράφους.

#### 4.2.9.1 Διαχείριση Οργανογράμματος Υπηρεσιών

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης μίας υπηρεσίας στο οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα, μέσα από web based διεπαφή, ενσωματωμένη στο προσφερόμενο σύστημα.

Έτσι θα πρέπει να υποστηρίζονται τα ακόλουθα:

- Δυνατότητα διαχείρισης της ιεραρχικής δομής ενός φορέα, με οπτικοποιημένο προφανή τρόπο μέσα από εύχρηστη διεπαφή.
- Δημιουργία νέας υπηρεσίας και τοποθέτησή της σε συγκεκριμένο σημείο στο οργανόγραμμα.
- Τροποποίηση των στοιχείων μίας υπηρεσίας, όπως:
  - ο Όνομα υπηρεσίας
  - ο Είδος υπηρεσίας
  - ο Στοιχεία προϊστάμενου
  - ο Κωδικός της υπηρεσίας στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ
  - ο Ενεργοποίηση – απενεργοποίηση δικαιωμάτων πρόσβασης που έχει η κάθε υπηρεσία, στα επί μέρους υποσυστήματα και λειτουργίες του Συστήματος
- Μετακίνηση υπηρεσίας στο οργανόγραμμα με χρήση drag & drop μηχανισμού.
- Διαγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση της διαγραφής μίας υπηρεσίας θα πρέπει το σύστημα να διαθέτει μηχανισμό μεταφοράς της «ευθύνης» των εγγράφων της υπηρεσίας σε άλλη υπηρεσία.

- Δυνατότητα δημιουργίας ειδικών ομάδων, εκτός της βασικής ιεραρχίας.
- Υποστήριξη διαφορετικών ειδών υπηρεσιακών μονάδων (Κύκλοι Αρμοδιότητας, Κεντρικό Πρωτόκολλο, Πολιτική Ηγεσία, Διευθύνσεις, Τμήματα, Ανεξάρτητες Ομάδες, Εξωτερικοί Φορείς και Εσωτερικές Ομάδες)
- Δυνατότητα κατά περίπτωση ανάθεσης δικαιωμάτων (υπογραφής, προβολής εγγράφων κ.λπ.) σε υπηρεσίες επί εγγράφων άλλων υπηρεσιών.
- Διαχείριση των ενεργών για την κάθε υπηρεσία Υποσυστημάτων του Συστήματος

#### 4.2.9.2 Διαχείριση Χρηστών και Ρόλων

Η διαχείριση των χρηστών και των ρόλων τους θα πραγματοποιείται μέσα από το γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής και θα παρέχει δυνατότητες για:

- Δημιουργία νέου χρήστη.
- Τροποποίηση στοιχείων χρήστη.
- Τοποθέτηση χρήστη σε υπηρεσία.
- Ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση χρήστη.
- Ανάθεση ρόλων σε χρήστη.
- Διαχείριση συσκευών ψηφιακής υπογραφής του χρήστη

Οι ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον το σύστημα είναι οι ακόλουθοι:

- Διαχειριστές του συστήματος.
- Προϊστάμενοι υπηρεσιών (Συνήγορος του Πολίτη, Βοηθεί Συνήγοροι – Προϊστάμενοι Διεύθυνσης).
- Αναπληρωτής Προϊστάμενος
- Υπάλληλοι.
- Τοπικοί Διαχειριστές
- Εξωτερικοί χρήστες.

Για την πρόσβαση των χρηστών θα καθορίζονται κωδικοί πρόσβασης / ελέγχου. Η πρόσβαση στο σύστημα και στα δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες, δεν θα είναι επιτρεπτή.

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διασύνδεση και συγχρονισμό με κατάλογο LDAP (Open LDAP και Active Directory)

#### 4.2.9.3 Διαχείριση Μεταδεδομένων Εγγράφων και Λοιπών στοιχείων του συστήματος

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης των τιμών μεταδεδομένων των εγγράφων, καθώς και άλλων στοιχείων υποστηρίζοντας τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δημιουργία νέας οντότητας μεταδεδομένων.
- Επεξεργασία (προσθήκη/ τροποποίηση/ διαγραφή) τιμών μεταδεδομένων.
- Διαγραφή οντοτήτων μεταδεδομένων.

- Διαχείριση των modules του συστήματος
- Διαχείριση εξωτερικών επαφών (contacts) τόσο σε κεντρικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο Κύκλου/τμήματος/υπηρεσίας με δυνατότητα καταχώρησης πολλαπλών στοιχείων επικοινωνίας (email, ταχ. Διεύθυνση, τηλέφωνο κλπ).
- Διαχείριση φακέλων υποθέσεων, καθώς και φακέλων αρχειοθέτησης εγγράφων, τόσο σε κεντρικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο Κύκλου/τμήματος/ υπηρεσίας.

#### 4.2.10 Λειτουργική Ενότητα 9: Λειτουργίες επικοινωνίας και διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διαλειτουργικότητα:

- Με την πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (<http://diavgeia.gov.gr>) για αυτόματη ανάρτηση των χαρακτηρισμένων ως "Προς Ανάρτηση" εξερχόμενων εγγράφων καθώς και για τη λήψη και εισαγωγή στο σύστημα εισερχόμενων εγγράφων με αυτόματο τρόπο με χρήση του ΑΔΑ. – (Να δοθεί σχετικό βίνεο που τεκμηριώνει τη λειτουργικότητα δημοσίευσης στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ και Λήψης και καταχώρησης εισερχόμενου εγγράφου από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ).
- Με το πληροφοριακό σύστημα «Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων – ΚΗΜΔΗΣ», όταν είναι έτοιμη η υποδομή (API) στη πλευρά του ΚΗΜΔΗΣ.
- Θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εγγράφων μέσα από τον διαδικτυακό κόμβο του φορέα και αυτόματης προώθησής τους προς τις αρμόδιες, προς ενέργεια, μονάδες του φορέα, τηρουμένων των προϋποθέσεων ασφαλείας, κατά την μεταφορά των στοιχείων από το ένα σύστημα, στο άλλο .
- Το σύστημα θα είναι σε θέση να διαλειτουργήσει με το κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα του Δημοσίου σύμφωνα με τον ν. 4440/2016 (Άρθρο 24 – παρ. 6), για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, καθώς και για την ανταλλαγή εγγράφων με φορείς άλλων χωρών. Ο Ανάδοχος θα μεριμνήσει για την διασύνδεση του συστήματος με το κεντρικό σύστημα σύμφωνα με τα κοινά πρότυπα διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας των Σ.Η.Δ.Ε., τις διαδικασίες, καθώς και τα σχέδια διαλειτουργικότητας, όπως αυτά θα προσδιοριστούν με σχετική ΚΥΑ.
- Το σύστημα θα καλύπτει τις προδιαγραφές του eGif για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα πλήρους διασύνδεσης τηρουμένων των προϋποθέσεων ασφαλείας, με τον ιστοχώρο της Αρχής, μέσω API (Application Programming Interface).
- Το πρέπει να σύστημα θα παρέχει API (Application Programming Interface) ώστε να είναι δυνατή η μέγιστη προσαρμογή και επεκτασιμότητα του στο σύνολο της λειτουργικότητάς του.
- Το πρέπει να σύστημα θα υποστηρίζει (μέσω του υποσυστήματος διαχείρισης υποθέσεων) το πρότυπο Case Management Model and Notation (CMMN) για την ανταλλαγή δεδομένων μοντέλων υποθέσεων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων

#### 4.2.11 Λειτουργική Ενότητα 10: Λοιπές πρόσθετες εφαρμογές και υποσυστήματα υποστήριξης πάγιων καθημερινών εργασιών που κάνουν χρήση εγγράφων και υποθέσεων

##### 4.2.11.1 Web Αναφορά

Ο Συνήγορος του Πολίτη προσφέρει μέσω του ιστοχώρου του ([www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr)) ψηφιακές υπηρεσίες στους ενδιαφερόμενους. Ο πολίτης/επιχείρηση που αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα και θέλει να υποβάλει αναφορά προς τον Συνήγορο του Πολίτη, μπορεί να την υποβάλει, ηλεκτρονικά, μέσα από την ιστοσελίδα της Αρχής. Μπορεί επίσης να συνυποβάλει ηλεκτρονικά, ότι αρχεία θέλει, σχετικά της αναφοράς του.

Μετά την υποβολή της αναφοράς του, ο αναφερόμενος, λαμβάνει στο e-mail που δήλωσε, ηλεκτρονικό μήνυμα με τους κωδικούς ταυτοποίησης του. Με αυτούς μπορεί, στη συνέχεια να παρακολουθεί την εξέλιξη/πορεία της αναφοράς του και να ενημερώνεται γι' αυτήν. Μπορεί επίσης, όποτε θέλει, μετά από τη σύνδεση/ταυτοποίησή του, να υποβάλλει και νέα στοιχεία/αρχεία, σχετικά με την υπόθεση του.

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να υποστηρίξει πλήρως τη διασύνδεση με τον ιστότοπο και την αυτόματη εισαγωγή των αναφορών σε αυτό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής. Η διασύνδεση αυτή, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί, βάσει της υφιστάμενης αμφίδρομης επικοινωνίας του εσωτερικού ΟΠΣ, με τον ιστότοπο της Αρχής. Αυτή επιτυγχάνεται σήμερα, με δύο ξεχωριστές σχεσιακές βάσεις δεδομένων (Oracle 10g), μία για κάθε σύστημα (ΟΠΣ και portal) και διακίνηση XML αρχείων.

Θα πρέπει επίσης, να υποστηρίζεται η αυτόματη αποστολή, στο e-mail που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος, μετά την υποβολή του αιτήματος, του κωδικού παρακολούθησης αναφοράς (ΚΠΑ) για την πιστοποίηση του σε συνδυασμό με το e-mail του, καθώς και του αριθμού πρωτοκόλλου.

### 4.3 Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος

#### 4.3.1 Γενικά

Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του πληροφοριακού συστήματος σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν:

##### 1. Υποστήριξη ανοικτών προτύπων

Το Σύστημα θα πρέπει να είναι «ανοικτής αρχιτεκτονικής» (open architecture) ώστε να διασφαλίζεται:

- Η βιωσιμότητα και η μελλοντική επέκταση του συστήματος ανεξαρτήτως Προμηθευτή.
- Η ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος.
- Η διαδικτυακή συνεργασία μεταξύ του Πληροφοριακού Συστήματος και εφαρμογών και συστημάτων που βρίσκονται σε υπολογιστικά συστήματα εξωτερικών φορέων. Ειδικότερα, θα πρέπει οι εφαρμογές να μπορούν να παράγουν γεγονότα σε πραγματικό χρόνο σε πρότυπα xml αρχεία και να υποστηρίζει web services .
- Ανοικτό περιβάλλον ως προς την τεχνολογία της βάσης δεδομένων.
- Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.

##### 2. Το Σύστημα θα πρέπει να παρουσιάζει ικανοποιητικούς χρόνους απόκρισης.

Στόχος είναι η εξυπηρέτηση-διευκόλυνση των χρηστών του και όχι η επιβάρυνσή τους. Οι επιθυμητοί χρόνοι απόκρισης είναι διαφορετικοί κατά περίπτωση, όμως σε γενικές γραμμές υπάρχει η απαίτηση να μην αναγκάζεται να κοιτάζει την οθόνη του υπολογιστή περιμένοντας τα αποτελέσματα. Στην περίπτωση ειδικών χρονοβόρων λειτουργιών, ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται με κατάλληλα οπτικά μέσα ότι βρίσκεται σε εξέλιξη επεξεργασία, ώστε να μην νομίζει ότι το σύστημα δεν αποκρίνεται (π.χ. σχετικό ενημερωτικό μήνυμα προόδου και ανάγκης αναμονής για απόκριση).

### 3. Χρήση Τεχνολογικών προτύπων - Portability

Οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση της πληροφοριακής υποδομής θα πρέπει να είναι συμβατές με διεθνώς αναγνωρισμένα τεχνολογικά πρότυπα και τυποποιημένα πρωτόκολλα επικοινωνίας (π.χ. HTML, XML, LDAP, κ.λπ.).

### 4. Χρήση Σύγχρονων / Δοκιμασμένων Τεχνολογιών (State of the Art)

Η υλοποίηση της πληροφοριακής υποδομής θα πρέπει να βασιστεί σε σύγχρονες τεχνολογίες, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ανθεκτικότητά της στο χρόνο. Παράλληλα, θα πρέπει αυτές οι τεχνολογίες να είναι δοκιμασμένες και ώριμες, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία της προτεινόμενης λύσης.

### 5. Συντηρησιμότητα – Επεκτασιμότητα (Maintainability / Extensibility)

Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να διασφαλίζει την όσο το δυνατόν ευκολότερη και με μικρότερο κόστος επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών του – τόσο για την τροποποίηση των λειτουργικών τους χαρακτηριστικών, όσο και για την επέκτασή τους – καθώς και στην ολοκλήρωσή του με άλλες μελλοντικές εφαρμογές. Βασικές προϋποθέσεις για τα ανωτέρω είναι η ύπαρξη:

- **Αρθρωτής (modular)** αρχιτεκτονικής. Το σύστημα θα πρέπει να αποτελείται από δομικές μονάδες (components) με ξεκάθαρα όρια, χωρίς αυτά να παραβιάζονται και χωρίς να υπάρχουν υπερκαλύψεις.
- **Αρχιτεκτονική N-tier**, για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα
- **Διάκριση** ανάμεσα στο περιεχόμενο και την εμφάνιση του συστήματος (content/design separation).
- **Ανοικτού περιβάλλοντος** ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα. Αυτό προϋποθέτει την αξιοποίηση/ παραμετροποίηση προτύπων XML για την μοντελοποίηση των δεδομένων και των συνοδευτικών τους εγγράφων τα οποία ανταλλάσσονται στα πλαίσιο των υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν, καθώς και την τεκμηρίωση όλων των σχημάτων δεδομένων και μεταδεδομένων που χρησιμοποιούνται από τις νέες υπηρεσίες.
- **Πλήρους τεκμηρίωσης** του πηγαίου κώδικα που θα αναπτυχθεί και όλων των ρυθμίσεων / παραμετροποιήσεων που θα πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο του έργου για την υλοποίηση των υπηρεσιών και της Διαδικτυακής Πύλης, καθώς και απεριόριστη πρόσβαση της Αναθέτουσας Αρχής στον κώδικα αυτό και στις αντίστοιχες ρυθμίσεις / παραμετροποιήσεις.

#### 4.3.2 Ειδικές Τεχνικές προδιαγραφές

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Διάθεση API προς τρίτες εφαρμογές και συστήματα υποστηρίζοντας τα πρότυπα JSON / SOAP 1.1 / SOAP 1.2 για τουλάχιστον τις παρακάτω ενέργειες χρήστη:

- ο Είσοδος χρήστη
- ο Ανάκτηση κωδικού πρόσβασης
- ο Κατάλογος εγγράφων
- ο Αναζήτηση εγγράφων βάσει κριτηρίων
- ο Καταχώρηση εγγράφου
- ο Μεταφόρτωση ψηφιακού αρχείου
- ο Συσχέτιση εγγράφων
- ο Αποστολή / Χρέωση / Επιστροφή εγγράφου
- ο Κατάλογος Θεματικών Φακέλων ανά υπηρεσία
- ο Κατάλογος Θεματικών Κατηγοριών
- ο Διαθέσιμα είδη αποφάσεων
- ο Κατάλογος υπηρεσιακών μονάδων
- ο Κατάλογος χρηστών
- ο Αναζήτηση χρήστη
- ο Δημιουργία υπόθεσης
- ο Κατάλογος υποθέσεων

- Χρήση συστήματος διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.
- Χρήση υπηρεσιών καταλόγου συμβατών με το πρωτόκολλο LDAP V3 για τον έλεγχο πρόσβασης χρηστών και την ενιαία διαχείριση χρηστών και υπηρεσιακών μονάδων με τρίτες εφαρμογές του φορέα.
- Modular αρχιτεκτονική με δυνατότητα προσθήκης εξειδικευμένων επεκτάσεων για τη παραγωγή και διαχείριση ηλεκτρονικών φορμών (να δοθεί ένα παράδειγμα από υφιστάμενη επιχειρησιακή υλοποίηση).
- Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.
- Δυνατότητα αυτόματης προσαρμογής σε μεταβολές του σχήματος μεταδεδομένων του συστήματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ώστε μεταβολές του σχήματος αυτού να οδηγούν σε αυτόματη προσαρμογή των φορμών καταχώρησης μεταδεδομένων του ΔΙΑΥΓΕΙΑ, εντός του Συστήματος.

#### 4.3.3 Εξοπλισμός και Λογισμικό

Η εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος από τον ανάδοχο, θα πρέπει να γίνει σε υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud), της ΓΠΣΔΔ και να παραμετροποιηθεί σύμφωνα με τις ανάγκες, τις απαιτήσεις, την οργανωτική δομή, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των στελεχών της Αρχής, σε

συνεργασία με αυτήν. Μετά την εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος, θα πρέπει αυτό να είναι έτοιμο για χρήση και να ξεκινήσει η περίοδος πιλοτικής/δοκιμαστικής λειτουργίας του.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην προσφορά του το απαραίτητο λογισμικό υποδομής (λειτουργικό σύστημα, σύστημα διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων κλπ) που θα χρησιμοποιεί το προσφερόμενο Σύστημα, προκειμένου να είναι απόλυτα λειτουργική η προσφερόμενη λύση.

## 5. Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

### 5.1 Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος σε υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud), της ΓΓΠΣΔΔ και στη συνέχεια να πραγματοποιήσει την αρχική παραμετροποίηση του συστήματος σύμφωνα με όσα προσδιοριστούν κατά τη Φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων και σε συνεργασία με την Αρχή.

Το αποτέλεσμα της παροχής των υπηρεσιών αυτών θα είναι το Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο και έτοιμο για χρήση, έτσι ώστε να ξεκινήσει η περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας.

### 5.2 Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της μετάβασης από την υφιστάμενη κατάσταση στο νέο σύστημα θα αναλάβει τη μετάπτωση των δεδομένων από το υφιστάμενο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων που λειτουργεί έως και σήμερα στην Αρχή, στο νέο, τηρουμένων όλων των απαραίτητων μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων .

Οι υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων περιλαμβάνουν την μετάπτωση (των προσδιορισθέντων στη φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων) απαραίτητων επιχειρησιακών δεδομένων, και την προετοιμασία του περιβάλλοντος του φορέα, για την δοκιμαστική λειτουργία.

Ο συνολικός αριθμός εγγράφων που έχουν πρωτοκολληθεί (εισερχόμενα και εξερχόμενα) από το υφιστάμενο μηχανογραφικό σύστημα, έως σήμερα, είναι περίπου 661.000. Ετησίως, η Αρχή διαχειρίζεται συνολικά 64.100 έγγραφα, εκ των οποίων 37.160 είναι εισερχόμενα και 26.900 είναι εξερχόμενα. Επίσης, από τα εισερχόμενα έγγραφα που λαμβάνει ο Συνήγορος του Πολίτη, 17.100 περίπου εξ αυτών είναι νέες αναφορές, 16.400 είναι εισερχόμενα σχετικά έγγραφα αναφορών και 3.700 είναι υπηρεσιακά έγγραφα.

### 5.3 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα στελεχών του Φορέα, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την διαχείριση, υποστήριξη και περαιτέρω εξέλιξη του συστήματος, όπως και την εκπαίδευση των χρηστών του συστήματος που δεν προβλέπεται να εκπαιδευτούν από τον Ανάδοχο.
- η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες του νέου πληροφοριακού συστήματος, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία.
- η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών του συστήματος και τη συστηματική υποστήριξη της προσαρμογής τους στα νέα εργαλεία.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα παρασχεθούν σε χώρο που θα υποδείξει ο Φορέας.

Πριν την έναρξη της Φάσης Εκπαίδευσης, η Αναθέτουσα Αρχή θα επικαιροποιήσει σε συνεργασία με τον Ανάδοχο το πλάνο εκπαίδευσης λαμβάνοντας υπόψη του τα τρέχοντα δεδομένα εκείνης της χρονικής στιγμής, με σκοπό την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του χρόνου και την καλύτερη δυνατή παροχή εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση θα αφορά τις ακόλουθες Ομάδες Εκπαίδευσης:

- Εκπαίδευση των Κεντρικών Διαχειριστών (4 συνολικά), σε μια ομάδα.
- Εκπαίδευση επιλεγμένων απλών χρηστών (180 συνολικά προερχομένων από υπηρεσίες πρωτοκόλλου, διοικητικές υπηρεσίες, ειδικούς επιστήμονες, Γραφεία Βοηθών Συνηγόρων, ) στη λειτουργία του συστήματος. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε ομάδες, το ανώτερο έως 20 ατόμων.

Λόγω των πολλών νέων αντικειμένων που εισάγει το παρόν έργο και της διάρκειας που ενδεχομένως χρειάζεται να έχουν οι εκπαιδευτικοί κύκλοι, ανά αντικείμενο, σε σχέση με την συνολική διάρκεια της Φάσης Εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του πως είναι πιθανό να είναι απαραίτητη η ύπαρξη περισσότερων του ενός εκπαιδευτή ταυτόχρονα. Θα πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμοι και εναλλακτικοί /συμπληρωματικοί εκπαιδευτές, είτε λόγω αδυναμίας των επιλεγμένων, είτε κατόπιν αιτήματος του Φορέα.

Κάθε γκρουπ εκπαιδευόμενων θα πρέπει να συμπληρώσει μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής του, ειδικό Έντυπο Αξιολόγησης Εκπαίδευσης των βασικών συστατικών της εκπαίδευσης (αξιολόγηση εκπαιδευτή, υλικού, επίπεδου γνώσης που κατακτήθηκε, κοκ), έντυπο το οποίο θα πρέπει να παρέχει ο Ανάδοχος. Αν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για οποιοδήποτε κύκλο εκπαίδευσης δεν είναι ικανοποιητικά, η Αναθέτουσα αρχή θα έχει τη δυνατότητα να ζητήσει επανάληψη του κύκλου.

Στο εκπαιδευτικό πλάνο του Αναδόχου θα πρέπει επίσης να ορίζονται:

- η διάρκεια του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος,
- οι κατηγορίες των χρηστών, που πρέπει να το παρακολουθήσουν,
- ο προτεινόμενος και μέγιστος αριθμός ατόμων από κάθε κατηγορία
- το είδος και μέγεθος της εκπαίδευσης που απαιτείται γι' αυτούς.

### Εκπαίδευση Διαχειριστών (Administrators) του Συστήματος

Η συγκεκριμένη ολιγομελής ομάδα θα ενταχθεί στους μηχανισμούς παρακολούθησης της υλοποίησης του κυρίως έργου του συστήματος, ώστε να αποκτή την απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα συστήματα.

Παράλληλα όμως θα λάβει την απαραίτητη τεχνική κατάρτιση, ώστε να έχει την απαιτούμενη εξειδίκευση για να:

- αναλάβει σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του συστήματος (διαχείριση, συντήρηση κλπ) εφόσον δεν θα υπάρχει σε εξέλιξη φάση υποστήριξης από την Ανάδοχο εταιρεία (Εγγύηση Καλής Λειτουργίας ή Συντήρησης),
- έχει τη δυνατότητα της περαιτέρω εσωτερικής εξέλιξης των λειτουργιών του (customization),
- υποστηρίζει λειτουργικά αιτήματα των χρηστών και να επιλύει θέματα κατανόησης του συστήματος.

### Εκπαίδευση Χρηστών του Συστήματος

Θα πρέπει να παρασχεθούν υπηρεσίες Εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες του Συστήματος (**όλο το προσωπικό του Φορέα**) ώστε να αποκτηθεί η απαιτούμενη εξειδίκευση και τεχνική κατάρτιση καθώς και η απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα υποσυστήματα. Η εκπαίδευση δεν θα παρασχεθεί στο σύνολο του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής, αλλά σε επιλεγμένες ομάδες τελικών χρηστών που έχουν καίριο ρόλο στη λειτουργία του συστήματος. Ο συνολικός αριθμός των χρηστών που θα εκπαιδευτούν στη χρήση του συστήματος θα είναι 180.

Η παροχή εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες του Συστήματος θα πρέπει να πραγματοποιηθεί για το σύνολο των Λειτουργικών Ενότητων του Συστήματος και θα πρέπει να είναι εξαντλητική σε βάθος και σε εύρος αντικειμένου, έτσι ώστε ο εκπαιδευμένος να καταστεί σταδιακά επαρκής στα καθήκοντα χρήσης του **όλου συστήματος**.

Θα πρέπει να γίνει μέριμα επαρκούς διάχυσης της γνώσης, ώστε να εξασφαλίζεται η συνέχιση της χρήσης του Συστήματος ανεξαρτήτως συγκεκριμένων φυσικών προσώπων.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα αφορούν σε εκπαίδευση σεμιναριακής φύσης, εργαστηριακής φύσης αλλά και προχωρημένης επιτόπιας εκπαίδευσης.

Στην Τεχνική Προσφορά του ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει πρόγραμμα για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα προσφέρει, το κόστος των οποίων θα αποτυπώνεται αναλυτικά στην Οικονομική Προσφορά του.

#### 5.4 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας

Κατά τη διάρκεια του Έργου θα πρέπει να προσφερθούν Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος που θα περιλαμβάνουν:

- Την Δοκιμαστική και Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος και μέτρα διασφάλισης της απρόσκοπτης μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας στις νέες Ψηφιακές Υπηρεσίες.
- Την μετάπτωση όλων των δεδομένων από τα υφιστάμενα συστήματα και εφαρμογές όπου αυτό απαιτηθεί.

Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας αναφέρονται στο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του συστήματος και θα πρέπει να πραγματοποιηθούν:

- για το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα των 2 εβδομάδων
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος,
- χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτική πληροφορία για τον ενδεδειγμένο έλεγχο του συστήματος.

Η δοκιμαστική λειτουργία της πιλοτικής εγκατάστασης θα έχει στόχο:

- την έγκαιρη & έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας,
- την ιεραρχική αποτύπωση & αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων θα γίνει σε επίπεδο Πιλοτικής λειτουργίας.

Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Την παροχή υπηρεσιών, για την διασφάλιση της επιτυχούς δοκιμαστικής λειτουργίας του Πιλοτικού, την καταγραφή / αξιολόγηση / επιδιόρθωση / αποκατάσταση (τυχόν) επιχειρησιακών / τεχνικών αποκλίσεων λειτουργίας του συστήματος.
- Τον έλεγχο της επιτυχούς μετάπτωσης των δεδομένων που μεταπίπτουν με τις προσφερόμενες υπηρεσίες μετάπτωσης και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών από πλευράς Αναδόχου, σε περίπτωση που ανιχνευθούν σφάλματα με δεδομένα που έχουν μεταπέσει στο Σύστημα
- Την ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας

- Την επιτυχή ολοκλήρωση της Πιλοτικής - δοκιμαστικής λειτουργίας στην Πιλοτική εγκατάσταση που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος.
- Την επιτυχή ολοκλήρωση της εξάπλωσης (RollOut) της δοκιμαστικής λειτουργίας του τελικού συστήματος στο συνολικό εύρος του έργου - δοκιμαστική λειτουργία συνολικού έργου - (βάσει προδιαγραφέντων στην Μελέτη Εφαρμογής επιχειρησιακών & τεχνικών κριτηρίων λειτουργίας) που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος και του Έργου.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Επίλυση προβλημάτων,
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,
- Υποστήριξη χρηστών από απόσταση αλλά και με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογών, κλπ.), με την διάρκεια που αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.
- Να παρέχει τεχνικής υποστήριξης on-site κατά το διάστημα της περιόδου εκπαίδευσης και πιλοτικής λειτουργίας, προκειμένου να μεταφέρει την απαραίτητη τεχνογνωσία χρήσης του συστήματος στα στελέχη του φορέα. Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κατ' ελάχιστον πέντε (5) ανθρωποημέρες, επί τόπου, υποστήριξης.

Ειδικότερα, στις υποχρεώσεις του Αναδόχου είναι να ελεγχθούν διεξοδικά:

- Οι ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις και προσαρμογές του λογισμικού συστήματος,
- Η ολοκλήρωση των υλοποιημένων υποσυστημάτων,
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος

#### 5.5 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Η Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» έχει έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και χρονική διάρκεια **τουλάχιστον ένα (1) έτος**.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Εγγύησης του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών καθ' όλη τη διάρκεια αυτή. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της εγγύησης ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing). Οι χρόνοι αποκατάστασης των δυσλειτουργιών από τη στιγμή της αναγγελίας της δυσλειτουργίας αναπτύσσονται παρακάτω.
- Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών από μακριά (μέσω τηλεφώνου, email, fax ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης των εφαρμογών.
- Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη, εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών (releases & new versions) όταν αυτές είναι εμπορικά διαθέσιμες από τον Ανάδοχο.



- Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος, όταν αυτό είναι διαθέσιμο από τον Ανάδοχο.
- Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η παροχή τηλεφωνικής Υποστήριξης η οποία θα είναι διαθέσιμη σε ώρες μεταξύ 08:00 και 16:00 κάθε εργάσιμης μέρας και η οποία θα παρέχεται προς τους Διαχειριστές του Συστήματος και προς επιλεγμένα στελέχη του φορέα. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:
  - ο Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών που αναφέρονται από το προσωπικό του Φορέα. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος λογισμικού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους: (i) Τηλέφωνο, (ii) Email, (iii) Fax, (iv) ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστον, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο χρήστης που το αναφέρει αλλά και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
  - ο Ο εξοπλισμός και η Web εφαρμογή που τυχόν χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου.
  - ο Κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης.
- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Προσαρμογή της βάσης και της εφαρμογής που θα αναπτυχθεί στα πλαίσια του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στην εφαρμογή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων της εφαρμογής, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

### 5.6 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος 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 την Περίοδο Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας του τελικού συστήματος καθώς και για την περίοδο

εγγύησης καλής λειτουργίας. Στους χρόνους μη διαθεσιμότητας υπολογίζονται μόνο περίοδοι μη διαθεσιμότητας που οφείλονται σε αστοχίες / δυσλειτουργίες του προσφερόμενου λογισμικού και όχι περίοδοι που οφείλονται σε αστοχίες υπολογιστικών ή δικτυακών υποδομών.

Ορισμοί:

1. **ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης):** Το χρονικό διάστημα 08:00 – 16:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
2. Το **Ποσοστό Διαθεσιμότητας (Δ)** υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\Delta = \frac{\text{100} * (\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας} - \text{Χρόνος Βλάβης})}{\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας}}$$

Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας

*Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας* είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα μέτρησης. Υπολογίζεται σε 240 εργάσιμες ημέρες (12 μήνες) το χρόνο, δηλ. 240x8=1.920 ώρες.

Το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε ετήσια βάση για το σύνολο του εξοπλισμού και την/τις εφαρμογές λογισμικού όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η προληπτική συντήρηση και τυχόν αναβαθμίσεις θα πρέπει να γίνονται εκτός ΚΩΚ, διαφορετικά θα θεωρούνται χρόνος εκτός λειτουργίας.

Στοιχείο Πληροφοριακού Συστήματος ΠΣ	ΚΩΚ
Υποδομή	99,3%
Εφαρμογή	99,3%

### Απαιτήσεις Διαθεσιμότητας

*Χρόνος Βλάβης* είναι το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι την αποκατάσταση σε πλήρη λειτουργία από τον Ανάδοχο.

Εάν το χρονικό διάστημα μέχρι την αποκατάσταση είναι μεγαλύτερο του προβλεπόμενου, οι ώρες καθυστέρησης στο διπλάσιο υπολογίζονται στο χρόνο εκτός λειτουργίας.

Η ετήσια διαθεσιμότητα αφορά στο χρονικό διάστημα από 1/1 ως 31/12 εκάστου έτους. Ειδικά για τον υπολογισμό της διαθεσιμότητας του πρώτου έτους θα ληφθεί υπόψη το χρονικό διάστημα από την επομένη της ημερομηνίας οριστικής παραλαβής του έργου μέχρι τις 31/12 του ίδιου έτους.

### Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας:

- Η αποκατάσταση της βλάβης/ δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της. Ειδικά για τους εξυπηρετητές, είναι αναγκαίο να έχει αποκατασταθεί η λειτουργία τους μετά από βλάβη το πολύ μέχρι τις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης του Αναδόχου εντός των προβλεπόμενων ωρών, οι επιπλέον ώρες καθυστέρησης συνυπολογίζονται στο χρόνο αποκατάστασης.

### Χρόνος ανταπόκρισης (παρουσία τεχνικού):

Για τις βλάβες του συστήματος θα ειδοποιούνται τεχνικοί που θα έχουν προκαθορισθεί για το σκοπό αυτό, ενώ η σχετική ειδοποίηση θα πραγματοποιείται μέσω email, τηλεφωνήματος, web σελίδας ή συσκευής τηλεομοιοτυπίας. Τόσο μετά την γνωστοποίηση όσο και με την λήξη των εργασιών αποκατάστασης πρέπει να αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της Υπηρεσίας σχετικό επιβεβαιωτικό μήνυμα.

Η ανταπόκριση (παρουσία) του Αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι :

- Δύο (2) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 08:00 μέχρι 16:00.

- Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών του Μηχανογραφικού Συστήματος, τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια των υπηρεσιών εγγύησης, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο Φορέα, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε εκτός ΚΩΚ (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενης).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.

#### Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας:

- Η αποκατάσταση της βλάβης/ δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της. Ειδικά σε περίπτωση εξυτηρητητών, είναι αναγκαίο να έχει αποκατασταθεί η λειτουργία τους μετά από βλάβη, το πολύ μέχρι τις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης του Αναδόχου εντός των προβλεπόμενων ωρών, οι επιπλέον ώρες καθυστέρησης συνυπολογίζονται στο χρόνο αποκατάστασης.

#### **5.7 Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας Συστήματος**

Για να διαπιστωθεί ότι το Σύστημα ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις των προδιαγραφών και εκπληρώνει τους σκοπούς για τους οποίους δημιουργήθηκε, ο ανάδοχος υποχρεούται να προχωρήσει στη διενέργεια ελέγχων για την πιστοποίηση της ορθής λειτουργίας του.

Για την επίτευξη αυτής της υποχρέωσης, ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργαστεί με την Αναθέτουσα Αρχή και να εφαρμόσει μεθοδολογία ελέγχου συστημάτων πληροφορικής, σε επίπεδο ολοκληρωμένων συστημάτων και να τεκμηριώσει τα αποτελέσματα του ελέγχου.

Η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- τον προγραμματισμό του ελέγχου
- την διεκπεραίωση του ελέγχου
- την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων του ελέγχου

Η παράδοση του Συστήματος από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του από την Αναθέτουσα Αρχή, θα γίνουν υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

## **6. Μεθοδολογία Υλοποίησης**

### **6.1 Διοίκηση και ομάδα έργου**

#### **6.1.1 Σχήμα Διοίκησης Έργου**

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό της εκτέλεσης της Σύμβασης, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και εκτέλεση της Σύμβασης, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους.

Τυχόν αλλαγή στο προσωπικό της Ομάδας Έργου του Αναδόχου τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Την κύρια ευθύνη υλοποίησης της Σύμβασης έχει ο Ανάδοχος, τη δε επίβλεψη και τον έλεγχο της εκτέλεσης της Σύμβασης και των παραδοτέων έχει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών, που περιγράφονται αναλυτικά στη διακήρυξη.

#### **6.1.2 Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου**

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

- Του Υπεύθυνου Έργου (project manager)
- Του Υπεύθυνου Υλοποίησης που θα εκτελεί και χρέη αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου.
- Του Υπεύθυνου Θεμάτων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

#### **6.1.3 Μέλη Ομάδας Έργου**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη της Ομάδας Έργου.

Συγκεκριμένα, για όλα τα Μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει:

- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης.
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο, που θα καλύψουν.
- Να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους και οι ανθρωπομήνες, που θα αφιερώσουν ανά Φάση του Έργου.

#### **6.1.4 Τόπος υλοποίησης – παράδοσης του Έργου**

Ο Ανάδοχος θα αναπτύξει το έργο στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής. Κάθε συνάντηση με στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα λαμβάνει χώρα σε χώρους της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει και θα παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το λογισμικό στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής.

#### **6.2 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου**

Η συνολική μέγιστη διάρκεια του έργου είναι **τρεις (3) μήνες**. Ο Ανάδοχος υποχρεούται εντός του διαστήματος αυτού από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, να έχει ολοκληρώσει το σύνολο του αντικείμενου της Σύμβασης, περιλαμβανομένης της περιόδου δοκιμαστικής και πιλοτικής λειτουργίας.

Προσφορά που αναφέρει σαν χρόνο ολοκλήρωσης, χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από **τρεις (3) μήνες**, θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Επισημαίνεται ότι οι χρόνοι των επιμέρους φάσεων είναι ενδεικτικοί. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν να προσφέρουν και μικρότερο συνολικό χρόνο υλοποίησης του έργου, από τους **τρεις (3) μήνες** (συνολικός χρόνος υλοποίησης).

Ακολουθεί συνοπτικό χρονοδιάγραμμα και περιγραφή των ελάχιστων διακριτών φάσεων υλοποίησης με ελάχιστη απαίτηση την παράδοση ενός καλώς ορισμένου λειτουργικού αποτελέσματος, εντός των

προθεσμιών του χρονοδιαγράμματος, όπου θα έχουν παραδοθεί τα ελάχιστα προδιαγραφόμενα παραδοτέα.

Στην περιγραφή των φάσεων υπάρχουν πίνακες με τα κατ' ελάχιστον ζητούμενα παραδοτέα και με τα αποδεκτά ανώτατα χρονικά περιθώρια παράδοσης τους στην Αναθέτουσα Αρχή. Οι συμμετέχοντες οφείλουν να συμμορφωθούν πλήρως με τις χρονικές απαιτήσεις και τα ζητούμενα παραδοτέα.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να παραθέσουν αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης έργου που θα ακολουθηθεί.

**6.2.1 Περιγραφή Φάσεων του Έργου**

Φάση:	1 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Ανάλυση Απαιτήσεων		
Διάρκεια:	2 εβδομάδες	Έναρξη:	Χ0	Λήξη:	Χ0+2Εβδ
Στόχοι:	- Η οριοθέτηση του τελικού συστήματος και των υποσυστημάτων του σε επίπεδο αρχιτεκτονικής & αναλυτικού σχεδιασμού βάσει των απαιτήσεων των χρηστών και διαχειριστών. - Η αποσαφήνιση κρίσιμων ζητημάτων του έργου / συστήματος (παρεχόμενες υπηρεσίες, διασυνδεσιμότητα, μετάπτωση δεδομένων, ασφάλεια κλπ)				
Περιγραφή:	Κατά την Α' Φάση του έργου και αφού γίνει η μελέτη και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο τα εξής: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάλυση απαιτήσεων διαμόρφωσης υποδομής εγκατάστασης</li> <li>• Ανάλυση απαιτήσεων παραμετροποίησης / αρχικοποίησης συστήματος</li> <li>• Ανάλυση απαιτήσεων διαλειτουργικότητας συστήματος,</li> <li>• Πρόγραμμα Εκπαίδευσης τελικών εσωτερικών χρηστών και διαχειριστών</li> <li>• Δημιουργία σεναρίων ελέγχου (περιλαμβανομένου και του προσδιορισμού &amp; δημιουργίας αντιπροσωπευτικού set δεδομένων)</li> </ul>				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π1.1. Τεύχος Εξειδίκευσης Απαιτήσεων Περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών.</li> <li>ο Σχέδιο Παραμετροποίησης Συστήματος.</li> <li>ο Πλάνο μετάπτωσης δεδομένων</li> </ul> </li> <li>• Π1.2. Τεύχος Πλάνων Δοκιμών Συστήματος Πλήρης οδηγός για τη διαδικασία και τις δοκιμές ελέγχου που θα γίνουν στο πλαίσιο των παραλαβών του Έργου. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να προβλέπεται η εκτέλεση:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>ο δοκιμών σε επίπεδο Συστήματος (system tests)</li> <li>ο δοκιμών αποδοχής χρηστών (user acceptance tests)</li> </ul> </li> <li>• Π1.3. Τεύχος Πλάνου Εκπαίδευσης Πλήρες τεύχος οργάνωσης της διαδικασίας εκπαίδευσης, κατάρτιση του προγράμματος εκπαίδευσης, του υλικού που θα δημιουργηθεί, της μεθοδολογίας με βάση την οποία θα γίνει η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης</li> </ul>				

<p>και της διαδικασίας πιστοποίησης. Μεθοδολογία, λεπτομερές πρόγραμμα και αναλυτικό υλικό εκπαίδευσης των στελεχών Φορέα με βάση τον ρόλο κάθε στελέχους στο Έργο.</p> <p>Ενδεικτικά (όχι δεσμευτικά, αφού οι ρόλοι εξαρτώνται από τις επιμέρους ανάγκες κάθε Έργου), αναφέρονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Εκπαίδευση Διαχειριστών συστήματος</li> <li>ο Εκπαίδευση Χρηστών συστήματος</li> </ul> <p>• Π1.4. Σχέδιο Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης</p> <p>Πλήρης οδηγός που αναλύει τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας με τον ίδιο ή άλλους φορείς σε επιχειρησιακό επίπεδο και την τεχνολογική διάσταση υλοποίησής της.</p>
---

Φάση:	2 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Εγκατάσταση, παραμετροποίηση και έλεγχος λειτουργίας συστήματος		
Διάρκεια:	8 εβδομάδες	Έναρξη	Χ0+2Εβδ	Λήξη	Χ0+10εβδ
Στόχοι:	Η παραμετροποίηση και η ανάπτυξη του Συστήματος και ο συστηματικός (και ανά πάσα στιγμή επαληθεύσιμος) έλεγχος ορθής λειτουργίας κάθε λειτουργικής περιοχής				
Περιγραφή:	Η εν λόγω φάση περιλαμβάνει την εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος, την παραμετροποίησή του σύμφωνα με τα οριζόμενα στο αντίστοιχο παραδοτέο της Φάσης Α, την εκτέλεση των εν λόγω σεναρίων μεμονωμένου ελέγχου, την αποτύπωση των αποτελεσμάτων των εν λόγω ελέγχων και την υλοποίηση των διορθώσεων / βελτιώσεων βάσει των αξιολογηθέντων ευρημάτων μεμονωμένων ελέγχων εφαρμογών του συστήματος.  Επίσης περιλαμβάνει την εγκατάσταση, παραμετροποίηση & έλεγχο του λογισμικού συστήματος (operating system, clustering, RDBMS, application server, webserver) για μεμονωμένη λειτουργία εφαρμογών.				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π2.1 Αναφορά αποτελεσμάτων εκτέλεσης δοκιμών σε επίπεδο εφαρμογών (System Tests)</li> <li>• Π2.2 Αναφορά αποτελεσμάτων εκτέλεσης δοκιμών αποδοχής χρηστών (UATs)</li> <li>• Π2.3 Τεύχη τεκμηρίωσης χρήσης &amp; διαχείρισης του συστήματος (user manuals, administration manuals)</li> <li>• Π2.4 Σύστημα σε ελεγμένη &amp; αποδεκτή από χρήστες λειτουργία</li> </ul>				

<b>Φάση:</b>	<b>3<sup>η</sup></b>	<b>Τίτλος:</b>	<b>Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών συστήματος</b>		
<b>Διάρκεια:</b>	2 εβδομάδες	<b>Έναρξη:</b>	X0+9εβδμ	<b>Λήξη:</b>	X0+11 εβδ
<b>Στόχοι:</b>	Η εκπαίδευση των χρηστών βάσει αρμοδιοτήτων (π.χ. «απλοί» χρήστες, διαχειριστές), και η εξοικείωσή τους με το περιβάλλον λειτουργίας του συστήματος.				
<b>Περιγραφή:</b>	<p>Πέραν της αρχικής εκπαίδευσης των διαχειριστών, για σκοπούς διενέργειας των UATs, θα ακολουθήσει βασική σεμιναριακή εκπαίδευση των βασικών χρηστών.</p> <p>Ταυτόχρονα, θα υπάρξει διεξοδική εκπαίδευση των διαχειριστών του συστήματος ώστε τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής να αφομοιώσουν το σύνολο της ενσωματωμένης τεχνολογίας, ταυτόχρονα με την επιχειρησιακή λειτουργία του συστήματος.</p>				
<b>Παραδοτέα:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Π.3.1 Εκπαίδευση χρηστών στη λειτουργία του συστήματος</li> <li>Π.3.2 Εκπαίδευση διαχειριστών του συστήματος</li> <li>Π.3.3 Τεύχος αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης</li> </ul>				

<b>Παραδοτέα:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Π.4.1 Τελικό σύστημα. Οριστική παραλαβή τελικού συστήματος</li> </ul>
-------------------	--

**6.2.2 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου**

Φάση/ εβδομάδες	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Φ1												
Φ2												
Φ3												
Φ4												

<b>Φάση:</b>	<b>4<sup>η</sup></b>	<b>Τίτλος:</b>	<b>Δοκιμαστική και Πιλοτική λειτουργία τελικού συστήματος</b>		
<b>Διάρκεια:</b>	2 εβδομάδες	<b>Έναρξη:</b>	X0+10 εβδμ	<b>Λήξη:</b>	X0+12 εβδ
<b>Στόχοι:</b>	<p>Η δοκιμαστική λειτουργία της παραγωγικής εγκατάστασης, με σκοπό την έγκαιρη &amp; έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας σε αντιπροσωπευτικό εύρος («εγκατάσταση πιλότος») του συνολικού έργου. Η ιεραρχική αποτύπωση &amp; αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων σε επίπεδο Πιλοτικής λειτουργίας.</p>				
<b>Περιγραφή:</b>	<p>Στη διάρκεια της φάσης αυτής εκτελούνται:</p> <p>Η πλήρης και τελική ηλεκτρονική μετάπτωση (των προσδιορισθέντων στην μελέτη εφαρμογής) απαραίτητων δεδομένων υφιστάμενων και καταργούμενων εφαρμογών, και η προετοιμασία του περιβάλλοντος του φορέα για την επιχειρησιακή μετάπτωση του σε δοκιμαστική λειτουργία στο Πιλοτικό του Έργου.</p> <p>Η παροχή υπηρεσιών διάρκειας ενός μηνός για την διασφάλιση της επιτυχούς δοκιμαστικής λειτουργίας του Πιλοτικού, την καταγραφή / αξιολόγηση / επιδιόρθωση / αποκατάσταση (τυχόν) επιχειρησιακών / τεχνικών αποκλίσεων λειτουργίας του συστήματος.</p> <p>Η ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίες</p> <p>Η επιτυχής ολοκλήρωση της Πιλοτικής λειτουργίας - δοκιμαστική λειτουργία στην Πιλοτική εγκατάσταση- (βάσει προδιαγραφέντων στην φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων) που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος.</p>				

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΤΕΥΔ (Προσαρμοσμένο από την Αναθέτουσα Αρχή)**

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ)

[άρθρου 79 παρ. 4 ν. 4412/2016 (Α 147)]

**Παροχή πληροφοριών δημοσίευσης σε εθνικό επίπεδο, με τις οποίες είναι δυνατή η αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση της διαδικασίας σύναψης δημόσιας σύμβασης:**

**Α: Ονομασία, διεύθυνση και στοιχεία επικοινωνίας της αναθέτουσας αρχής (αα)/ αναθέτονα φορέα (αφ)**

- Ονομασία: ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (ΣτΠ)

- Ταχυδρομική διεύθυνση / Πόλη / Ταχ. Κωδικός: ΧΑΛΚΟΚΟΝΔΥΛΗ 17, 104 32 - ΑΘΗΝΑ

- Αρμόδιος για πληροφορίες: Στέλλα Κοσμά, Μαρία Καλαματιανού, Νικόλαος Μπαράκος

- Τηλέφωνο: 213 1306 715, 213 1306 637, 2131606 702

- Ηλ. ταχυδρομείο: kosma[at]synigoros.gr, kalamatianou[at]synigoros.gr, barakos.n[at]synigoros

**Β: Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης**

- Τίτλος ή σύντομη περιγραφή της δημόσιας σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου του σχετικού CPV): Προμήθεια, εγκατάσταση και λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης και ροής εγγράφων, πρωτοκόλλου, ψηφιακών υπογραφών και υποθέσεων, (CPV) : 48219300-9 – Πακέτα λογισμικού διαχείρισης

- Η σύμβαση αναφέρεται σε: Προμήθεια

ΟΛΕΣ ΟΙ ΥΠΟΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΕ ΚΑΘΕ ΕΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΤΕΥΔ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΦΟΡΕΑ

**Μέρος ΙΙ: Πληροφορίες σχετικά με τον**

**οικονομικό φορέα Α: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα**

Στοιχεία αναγνώρισης:	Απάντηση:
Πλήρης Επωνυμία:	
Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ): Εάν δεν υπάρχει ΑΦΜ στη χώρα εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, αναφέρετε άλλον εθνικό αριθμό ταυτοποίησης, εφόσον απαιτείται και υπάρχει	
Ταχυδρομική διεύθυνση:	[.....]
Αρμόδιος ή αρμόδιοι:	[.....]
Τηλέφωνο:	[.....]
Ηλ. ταχυδρομείο:	[.....]
Διεύθυνση στο Διαδίκτυο (διεύθυνση δικτυακού τόπου) (εάν υπάρχει):	[.....]
<b>Γενικές πληροφορίες:</b>	<b>Απάντηση:</b>
Ο οικονομικός φορέας είναι πολύ μικρή, μικρή ή μεσαία επιχείρηση <sup>ii</sup> ;	
Κατά περίπτωση, ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος σε επίσημο κατάλογο/Μητρώο εγκεκριμένων οικονομικών φορέων ή διαθέτει ισοδύναμο πιστοποιητικό (π.χ. βάσει εθνικού συστήματος (προ)επιλογής);	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι <input type="checkbox"/> Άνευ αντικειμένου
<b>Εάν ναι:</b> Απαντήστε στα υπόλοιπα τμήματα της παρούσας ενότητας, στην ενότητα Β και, όπου απαιτείται, στην ενότητα Γ του παρόντος μέρους, συμπληρώστε το μέρος V κατά περίπτωση, και σε κάθε περίπτωση συμπληρώστε και υπογράψτε το μέρος VI.  α) Αναφέρετε την ονομασία του καταλόγου ή του πιστοποιητικού και τον σχετικό αριθμό εγγραφής ή πιστοποίησης, κατά περίπτωση:  β) Εάν το πιστοποιητικό εγγραφής ή η πιστοποίηση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:  γ) Αναφέρετε τα δικαιολογητικά στα οποία βασίζεται η εγγραφή ή η πιστοποίηση και, κατά περίπτωση, την κατάταξη στον επίσημο κατάλογο <sup>3</sup> :  δ) Η εγγραφή ή η πιστοποίηση καλύπτει όλα τα απαιτούμενα κριτήρια επιλογής;	α) [.....]  β) (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):[.....][.....][.....][.....]  γ) [.....]

Εάν όχι:	
<b>Επιπροσθέτως, συμπληρώστε τις πληροφορίες που λείπουν στο μέρος IV, ενότητες Α, Β, Γ, ή Δ</b>	
<b>κατά περίπτωση ΜΟΝΟ εφόσον αυτό απαιτείται στη σχετική διακήρυξη ή στα έγγραφα της σύμβασης:</b>	δ) <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
ε) Ο οικονομικός φορέας θα είναι σε θέση να προσκομίσει <b>βεβαίωση</b> πληρωμής εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και φόρων ή να παράσχει πληροφορίες που θα δίνουν τη δυνατότητα στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα να τη λάβει απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν;	ε) <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....][.....]
Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:	
<b>Τρόπος συμμετοχής:</b>	<b>Απάντηση:</b>
Ο οικονομικός φορέας συμμετέχει στη διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης από κοινού με άλλους <sup>4</sup> ;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
<b>Εάν ναι, μεριμνήστε για την υποβολή χωριστού εντύπου ΤΕΥΔ από τους άλλους εμπλεκόμενους οικονομικούς φορείς.</b>	
<b>Εάν ναι:</b>	
α) Αναφέρετε τον ρόλο του οικονομικού φορέα στην ένωση ή κοινοπραξία (επικεφαλής, υπεύθυνος για συγκεκριμένα καθήκοντα ...):	α) [.....]
β) Προσδιορίστε τους άλλους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν από κοινού στη διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης:	β) [.....]
γ) Κατά περίπτωση, επωνυμία της συμμετέχουσας ένωσης ή κοινοπραξίας.	γ) [.....]
<b>Τμήματα</b>	<b>Απάντηση:</b>
Κατά περίπτωση, αναφορά του τμήματος ή των τμημάτων για τα οποία ο οικονομικός φορέας επιθυμεί να υποβάλει προσφορά.	[ ]

**Β: Πληροφορίες σχετικά με τους νόμιμους εκπροσώπους του οικονομικού φορέα**

Κατά περίπτωση, αναφέρετε το όνομα και τη διεύθυνση του προσώπου ή των προσώπων που είναι αρμόδια/εξουσιοδοτημένα να εκπροσωπούν τον οικονομικό φορέα για τους σκοπούς της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης δημόσιας σύμβασης:

Εκπροσώπηση, εάν υπάρχει:	Απάντηση:
Όνοματεπώνυμο	[.....]
συνοδευόμενο από την ημερομηνία και τον τόπο γέννησης εφόσον απαιτείται:	[.....]
Θέση/Ενεργών υπό την ιδιότητα	[.....]
Ταχυδρομική διεύθυνση:	[.....]
Τηλέφωνο:	[.....]
Ηλ. ταχυδρομείο:	[.....]
Εάν χρειάζεται, δώστε λεπτομερή στοιχεία σχετικά με την εκπροσώπηση (τις μορφές της, την έκταση, τον σκοπό ...):	[.....]

Γ: Πληροφορίες σχετικά με τη στήριξη στις ικανότητες άλλων ΦΟΡΕΩΝ<sup>5</sup>

Στήριξη:	Απάντηση:
Ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οικονομικών φορέων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής που καθορίζονται στο μέρος IV και στα (τυχόν) κριτήρια και κανόνες που καθορίζονται στο μέρος V κατωτέρω;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι

**Εάν ναι, επισυνάψτε χωριστό έντυπο ΤΕΥΔ με τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις ενότητες Α και Β του παρόντος μέρους και σύμφωνα με το μέρος III, για κάθε ένα από τους σχετικούς φορείς, δεόντως συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τους νομίμους εκπροσώπους αυτών.**

Επισημαίνεται ότι θα πρέπει να περιλαμβάνονται επίσης το τεχνικό προσωπικό ή οι τεχνικές υπηρεσίες, είτε ανήκουν απευθείας στην επιχείρηση του οικονομικού φορέα είτε όχι, ιδίως οι υπεύθυνοι για τον έλεγχο της ποιότητας και, όταν πρόκειται για δημόσιες συμβάσεις έργων, το τεχνικό προσωπικό ή οι τεχνικές υπηρεσίες που θα έχει στη διάθεσή του ο οικονομικός φορέας για την εκτέλεση της σύμβασης.

Εφόσον είναι σχετικές για την ειδική ικανότητα ή ικανότητες στις οποίες στηρίζεται ο οικονομικός φορέας, παρακαλείσθε να συμπεριλάβετε τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τα μέρη IV και V για κάθε ένα από τους οικονομικούς φορείς.

## Μέρος III: Λόγοι αποκλεισμού

Α: Λόγοι αποκλεισμού που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες<sup>6</sup>

Στο άρθρο 73 παρ. 1 ορίζονται οι ακόλουθοι λόγοι αποκλεισμού:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση<sup>7</sup>.</li> <li>δωροδοκία<sup>8,9</sup>.</li> <li>απάτη<sup>10</sup>.</li> <li>τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες</li> <li>νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότησης τρομοκρατίας</li> <li>παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων</li> </ol>	
Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες:	Απάντηση:
Υπάρχει τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση εις βάρος του οικονομικού φορέα ή οποιουδήποτε προσώπου <sup>14</sup> το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό για έναν από τους λόγους που παρατίθενται ανωτέρω (σημεία 1-6), ή καταδικαστική απόφαση η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι  <i>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε: (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):</i>  [.....][.....][.....][.....] <sup>15</sup>
<b>Εάν ναι, αναφέρετε<sup>16</sup>:</b> α) Ημερομηνία της καταδικαστικής απόφασης προσδιορίζοντας ποιο από τα σημεία 1 έως 6 αφορά και τον λόγο ή τους λόγους της καταδίκης, β) Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί [ ]· γ) Εάν ορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση:	α) Ημερομηνία:[ ], σημείο(-α): [ ], λόγος(-οι): [ ]  β) [.....] γ) Διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού [.....] και σχετικό(-ά) σημείο(-α) [ ]  <i>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε: (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):</i>  [.....][.....][.....][.....] <sup>17</sup>

Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού («αυτοκάθαρση») <sup>18</sup> ;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
Εάν ναι, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν <sup>19</sup> :	[.....]

**Β: Λόγοι που σχετίζονται με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή επιβολή προστίμων**

Πληρωμή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης:	Απάντηση:	
1) Ο οικονομικός φορέας έχει εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την πληρωμή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης <sup>20</sup> , στην Ελλάδα και στη χώρα στην οποία είναι τυχόν εγκατεστημένος ;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	
Εάν όχι αναφέρετε:	<b>ΦΟΡΟΙ</b>	<b>ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</b>
α) Χώρα ή κράτος μέλος για το οποίο πρόκειται:		
β) Ποιο είναι το σχετικό ποσό;	α)[.....].	α)[.....].
γ) Πως διαπιστώθηκε η αθέτηση των υποχρεώσεων;	β)[.....]	β)[.....]
1) Μέσω δικαστικής ή διοικητικής απόφασης;		
- Η εν λόγω απόφαση είναι τελεσίδικη και δεσμευτική;	γ.1) <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	γ.1) <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
- Αναφέρατε την ημερομηνία καταδίκης ή έκδοσης απόφασης	- <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	- <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
- Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, εφόσον ορίζεται απευθείας σε αυτήν, τη διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού:	- [.....].	- [.....].
2) Με άλλα μέσα; Διευκρινίστε:		
δ) Ο οικονομικός φορέας έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει συμπεριλαμβανόμενων κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων, είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους ; <sup>21</sup>	- [.....].	- [.....].
	γ.2) [.....].	γ.2) [.....].
	δ) <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι	δ) <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
	Εάν ναι, αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες [.....]	Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες [.....]
	[.....]	[.....]



<p>Εάν η σχετική τεκμηρίωση όσον αφορά την καταβολή των φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</p>	<p>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):<sup>22</sup> [.....][.....][.....]</p>
<p>Έχουν επιβληθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα, μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής: αα) τρεις (3) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που χαρακτηρίζονται, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 2063/Δ1632/2011 (Β' 266), όπως εκάστοτε ισχύει, ως «υψηλής» ή «πολύ υψηλής» σοβαρότητας, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από τρεις (3) διενεργηθέντες ελέγχους, ή ββ) δύο (2) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που αφορούν την αδήλωτη εργασία, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από δύο (2) διενεργηθέντες ελέγχους. Οι υπό αα' και ββ' κυρώσεις πρέπει να έχουν αποκτήσει τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p>

**Γ: Λόγοι που σχετίζονται με αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα**

<p><b>Πληροφορίες σχετικά με πιθανή αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα</b></p>	<p><b>Απάντηση:</b></p>
<p>Ο οικονομικός φορέας έχει, <b>εν γνώσει του</b>, αθετήσει τις <b>υποχρεώσεις του</b> στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου<sup>23</sup>;</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><b>Εάν ναι</b>, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη αυτού του λόγου αποκλεισμού («αυτοκάθαρση»);</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><b>Εάν το έχει πράξει</b>, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν: [.....]</p>
<p>Βρίσκεται ο οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις<sup>24</sup>:</p> <p>α) πτώχευση, ή</p> <p>β) διαδικασία εξυγίανσης, ή</p> <p>γ) ειδική εκκαθάριση, ή</p> <p>δ) αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο, ή</p> <p>ε) έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού, ή</p> <p>στ) αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, ή</p> <p>ζ) σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου</p> <p>Εάν ναι:</p> <p>- Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία:</p> <p>- Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους ωστόσο ο οικονομικός φορέας, θα δύναται να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβανόμενης υπόψη της εφαρμοστέας εθνικής νομοθεσίας και των μέτρων σχετικά με τη συνέχιση της</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>-[.....]</p> <p>-[.....]</p>

<p>επιχειρηματικής του λειτουργίας υπό αυτές αυτές τις περιστάσεις<sup>25</sup></p> <p>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</p>	<p>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....] [.....][.....]</p>
<p>Έχει διαπράξει ο οικονομικός φορέας <b>σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα</b><sup>26</sup>;</p> <p>Εάν <b>ναι</b>, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p> <p><b>Εάν ναι</b>, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης;</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><b>Εάν το έχει πράξει</b>, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:</p> <p>[.....]</p>
<p>Έχει συνάψει ο οικονομικός φορέας <b>συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με σκοπό τη στρέβλωση του ανταγωνισμού</b>;</p> <p>Εάν <b>ναι</b>, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p> <p><b>Εάν ναι</b>, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης;</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><b>Εάν το έχει πράξει</b>, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:</p> <p>[.....]</p>
<p>Γνωρίζει ο οικονομικός φορέας την ύπαρξη τυχόν <b>σύγκρουσης συμφερόντων</b><sup>27</sup>, λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία ανάθεσης της σύμβασης;</p> <p>Εάν <b>ναι</b>, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p>

<p>Έχει παράσχει ο οικονομικός φορέας ή επιχείρηση συνδεδεμένη με αυτόν <b>συμβουλές</b> στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα ή έχει με άλλο τρόπο <b>αναμειχθεί στην προετοιμασία</b> της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης<sup>28</sup>;</p> <p>Εάν <b>ναι</b>, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p>
<p>Έχει επιδείξει ο οικονομικός φορέας σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια<sup>29</sup> κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p>

<p>σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις;</p> <p><b>Εάν ναι</b>, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p>[.....]</p> <p><b>Εάν ναι</b>, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης;</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><b>Εάν το έχει πράξει</b>, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:</p> <p>[.....]</p>
<p>Μπορεί ο οικονομικός φορέας να επιβεβαιώσει ότι:</p> <p>α) δεν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής,</p> <p>β) δεν έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές,</p> <p>γ) ήταν σε θέση να υποβάλλει χωρίς καθυστέρηση τα δικαιολογητικά που απαιτούνται από την αναθέτουσα αρχή/αναθέτοντα φορέα</p> <p>δ) δεν έχει επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία ανάθεσης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση;</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p>

**Μέρος IV: Κριτήρια επιλογής**

Όσον αφορά τα κριτήρια επιλογής (ενότητα α ή ενότητες Α έως Δ του παρόντος μέρους), ο οικονομικός φορέας δηλώνει ότι:

**α: Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής**

Εκπλήρωση όλων των απαιτούμενων κριτηρίων επιλογής	Απάντηση
Πληροί όλα τα απαιτούμενα κριτήρια επιλογής;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι

**Α: Καταλληλότητα**

Καταλληλότητα	Απάντηση
<p><b>1) Ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος στα σχετικά επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στην Ελλάδα ή στο κράτος μέλος εγκατάστασής<sup>31</sup>, του:</b></p> <p><i>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</i></p>	<p>[...]</p> <p><i>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):</i></p> <p>[.....][.....][.....]</p>
<p><b>2) Για συμβάσεις υπηρεσιών:</b></p> <p>Χρειάζεται ειδική έγκριση ή να είναι ο οικονομικός φορέας μέλος συγκεκριμένου οργανισμού για να έχει τη δυνατότητα να παράσχει τις σχετικές υπηρεσίες στη χώρα εγκατάστασής του</p> <p><i>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</i></p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν ναι, διευκρινίστε για ποια πρόκειται και δηλώστε αν τη διαθέτει ο οικονομικός φορέας:</p> <p>[ ...] <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><i>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....]</i></p>

## B: Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	Απάντηση:
1α) Ο («γενικός») ετήσιος κύκλος εργασιών του οικονομικού φορέα των τριών τελευταίων οικονομικών ετών είναι ο εξής :  και/ή, 1β) Ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών του οικονομικού φορέα των τριών τελευταίων οικονομικών ετών είναι ο εξής <sup>32</sup> :	έτος: [.....] κύκλος εργασιών:[.....][...]νόμισμα έτος: [.....] κύκλος εργασιών:[.....][...]νόμισμα έτος: [.....] κύκλος εργασιών:[.....][...]νόμισμα  (αριθμός ετών, μέσος κύκλος εργασιών): [.....],[.....][...]νόμισμα
2α) Ο ετήσιος («ειδικός») κύκλος εργασιών του οικονομικού φορέα στον επιχειρηματικό τομέα που καλύπτεται από τη σύμβαση και προσδιορίζεται στη διακήρυξη των τριών τελευταίων οικονομικών ετών είναι ο εξής:  και/ή, 2β) Ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών του οικονομικού φορέα των τριών τελευταίων οικονομικών ετών που απαιτούνται στη σχετική διακήρυξη είναι ο εξής <sup>33</sup> :	έτος: [.....] κύκλος εργασιών: [.....][...]νόμισμα έτος: [.....] κύκλος εργασιών: [.....][...]νόμισμα έτος: [.....] κύκλος εργασιών: [.....][...]νόμισμα  (αριθμός ετών, μέσος κύκλος εργασιών): [.....],[.....][...] νόμισμα

## Γ: Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	Απάντηση:			
	Περιγραφή	ποσά	ημερομηνίες	παραλήπτες
1) Κατά τα τρία τελευταία έτη <sup>34</sup> , ο οικονομικός φορέας έχει προβεί στις ακόλουθες κυριότερες παραδόσεις αγαθών του είδους που έχει προσδιοριστεί ή έχει παράσχει τις ακόλουθες κυριότερες υπηρεσίες του είδους που έχει προσδιοριστεί:  Κατά τη σύνταξη του σχετικού καταλόγου αναφέρετε τα ποσά, τις ημερομηνίες και τους παραλήπτες δημόσιους ή ιδιωτικούς <sup>35</sup> :				
2) Για δημόσιες συμβάσεις προμηθειών :  Ο οικονομικός φορέας θα παράσχει τα απαιτούμενα δείγματα, περιγραφές ή φωτογραφίες των προϊόντων που θα προμηθεύσει, τα οποία δεν χρειάζεται να συνοδεύονται από πιστοποιητικά γνησιότητας.  Κατά περίπτωση, ο οικονομικός φορέας δηλώνει περαιτέρω ότι θα προσκομίσει τα απαιτούμενα πιστοποιητικά γνησιότητας.  Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι			
	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι			(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....]
3) Για δημόσιες συμβάσεις προμηθειών:  Μπορεί ο οικονομικός φορέας να προσκομίσει τα απαιτούμενα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από επίσημα <b>ιστιτούτα ελέγχου ποιότητας</b> ή υπηρεσίες αναγνωρισμένων ικανοτήτων, με τα οποία βεβαιώνεται η καταλληλότητα των προϊόντων, επαληθευμένη με παραπομπές στις τεχνικές προδιαγραφές ή σε πρότυπα, και τα οποία ορίζονται στη σχετική διακήρυξη ή στην πρόσκληση ή στα έγγραφα της σύμβασης που αναφέρονται στη διακήρυξη;  Εάν όχι, εξηγήστε τους λόγους και αναφέρετε ποια άλλα αποδεικτικά μέσα μπορούν να προσκομιστούν:  Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι			
				[.....]

(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....]

**Δ: Συστήματα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης**

Συστήματα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	Απάντηση:
<p>Θα είναι σε θέση ο οικονομικός φορέας να προσκομίσει <b>πιστοποιητικά</b> που έχουν εκδοθεί από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι ο οικονομικός φορέας συμμορφώνεται με τα απαιτούμενα <b>πρότυπα διασφάλισης ποιότητας</b>;</p> <p><b>Εάν όχι</b>, εξηγήστε τους λόγους και διευκρινίστε ποια άλλα αποδεικτικά μέσα μπορούν να προσκομιστούν όσον αφορά το σύστημα διασφάλισης ποιότητας:</p> <p>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....] [.....]</p> <p>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....] [.....][.....]</p>

**Μέρος VI: Τελικές δηλώσεις**

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει σύμφωνα με τα μέρη I – IV ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι είμαι σε θέση, κατόπιν αιτήματος και χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσω τα πιστοποιητικά και τις λοιπές μορφές αποδεικτικών εγγράφων που αναφέρονται<sup>36</sup>, εκτός εάν :

α) η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχει τη δυνατότητα να λάβει τα σχετικά δικαιολογητικά απευθείας με πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν<sup>37</sup>.

β) η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχουν ήδη στην κατοχή τους τα σχετικά έγγραφα.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δίδω επισήμως τη συγκατάθεσή μου στ... [προσδιορισμός της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, όπως καθορίζεται στο μέρος I, ενότητα Α], προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε δικαιολογητικά των πληροφοριών τις οποίες έχω υποβάλλει στ... [να προσδιοριστεί το αντίστοιχο μέρος/ενότητα/σημείο] του παρόντος Τυποποιημένου Εντύπου Υπεύθυνης Δήλωσης για τους σκοπούς τ... [προσδιορισμός της διαδικασίας προμήθειας: (συνοπτική περιγραφή, παραπομπή στη δημοσίευση στον εθνικό τύπο, έντυπο και ηλεκτρονικό, αριθμός αναφοράς)].

Ημερομηνία,

τόπος

υπογραφή:

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ (με ΦΠΑ)
Βασική άδεια κεντρικής εγκατάστασης					
Άδειες Χρήσης Λογισμικού ΣΗΔΕ (210 τελικοί χρήστες με δικαίωμα υπογραφής εγγράφων απεριόριστης διάρκειας)					
Εξειδίκευση Απαιτήσεων					
Εγκατάσταση – Παραμετροποίηση					
Μετάπτωση – διασύνδεση με υφιστάμενα συστήματα					
Εκπαίδευση – Μεταφορά Τεχνογνωσίας					
Εγγύηση – Συντήρηση					
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ</b>					

Οι αναγραφόμενες τιμές να έχουν μέχρι δύο (2) δεκαδικά ψηφία.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να αναφέρει ξεχωριστά και το ετήσιο κόστος συντήρησης του συστήματος που αντιστοιχεί στις υπηρεσίες που περιγράφονται στην παράγραφο 5.5 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι για τα επόμενα πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας του. Το κόστος αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το 15% της συνολικής αξίας (χωρίς ΦΠΑ) των πεδίων «Βασική άδεια κεντρικής εγκατάστασης» και «Άδειες Χρήσης Λογισμικού ΣΗΔΕ».

Το παραπάνω κόστος δεν αποτελεί μέρος της οικονομικής προσφοράς του υποψηφίου και δεν λαμβάνεται υπόψη για την αξιολόγησή του, τον δεσμεύει όμως για τα αντίστοιχα έτη.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Πίνακες συμμόρφωσης**

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις. Αν στη στήλη «ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση) τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαραίτητος όρος σύμφωνα με την παρούσα Διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίτητους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρείται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης (ιδιαίτερα αν αυτή αποτελεί ελάχιστη).

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αριθμημένα Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών, ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του εξοπλισμού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης. Στην αρχή του Παραρτήματος καταγράφεται αναλυτικός πίνακας των περιεχόμενων του.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λπ.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στη σχετική αναφορά, μεθοδολογικό εργαλείο, τεχνική κτλ θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία ή υπερέκλυση και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η αρμόδια Επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους υποψήφιους Αναδόχους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

**Σε περίπτωση που δεν έχει συμπληρωθεί η στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ», για έστω και ένα από τους όρους στον πίνακα συμμόρφωσης, τότε θεωρείται ότι δεν υπάρχει απάντηση στο σχετικό όρο.**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να συμπληρώσει τους ακόλουθους πίνακες συμμόρφωσης με τις απαντήσεις του και τις παραπομπές στα επί μέρους σημεία σχετικής τεκμηρίωσης στην Τεχνική Προσφορά. Η μη συμπλήρωση των πινάκων και η μη κάλυψη των απαιτήσεων συνιστά ουσιώδη λόγο απόρριψης της προσφοράς:

**ΠΣ1. Γενικές Απαιτήσεις Συστήματος**

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Το Σύστημα υποστηρίζει την πλήρη και καθολική υιοθέτηση όλων των κανόνων, των τρόπων και διαδικασιών διαχείρισης, οργάνωσης και διακίνησης εγγράφων και ειδικότερα: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στη διακίνηση και υπογραφή εγγράφου (σχέδιο) από τον εισηγητή προς την ιεραρχία και τη συλλογή προσυπογραφών /</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>συνυπογραφών σε «σφραγίδα προσυπογραφών» ορατή εντός του εγγράφου</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στη διακίνηση εισερχόμενου εγγράφου από Κεντρικό Πρωτόκολλο ή από άλλο σημείο εισόδου στο φορέα προς Διευθύνσεις / Τμήματα</li> <li>• Στη χρέωση εγγράφου από τον Συνήγορο, τους Βοηθούς Συνηγόρους και τους προϊστάμενους υπηρεσίας σε ειδικό επιστήμονα/ υπάλληλο/ χειριστή με δυνατότητα προσθήκης σχολίων – παρατηρήσεων</li> <li>• Στη διεκπεραίωση εξερχόμενου εγγράφου</li> </ul>			
2.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό έγγραφο (N.2672/98, N3979/2011, Ελληνικό πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - e-gifV3, ΠΔ 25/2014, N4412/2016 – ηλεκτρονικός φάκελος σύμβασης, N4440/2016, άρθρο 24)	ΝΑΙ		
3.	Το Σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, το κανονιστικό πλαίσιο και τα τεχνολογικά πρότυπα για την υιοθέτηση της απλής και της προηγμένης ψηφιακής υπογραφής (Οδηγία 1999/93/EC, ΠΔ150/2001, σχέδιο δράσης (COM(2008) 798) για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, πρότυπα M/460 2009, eIDAS regulation 910/2014, ΠΔ25/2014, ΠΔ155/2014, ISO 32000-1 πρότυπα PAdES και πρότυπα XAdES)	ΝΑΙ		
4.	Το Σύστημα υποστηρίζει τη δυνατότητα χρήσης εγκεκριμένης ψηφιακής υπογραφής (v4440/2016, Άρθρο 24) και ενσωμάτωσής της στα έγγραφα.	ΝΑΙ		
5.	Το Σύστημα υποστηρίζει τη δυνατότητα τηλεργασίας, δηλαδή διευκολύνει την εξ αποστάσεως εργασία	ΝΑΙ		
6.	Το Σύστημα υποστηρίζει όλες τις ειδικές απαιτήσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, όπως αυτές περιγράφονται στις Ροές Εγγράφων, στη Λειτουργική Ενότητα 5.	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
7.	Το Σύστημα δύναται να υλοποιήσει την απαίτηση για διασύνδεση με το Κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, όταν αυτό θα τεθεί σε λειτουργία (ν4440/2016, Άρθρο 24).	ΝΑΙ		
8.	Το Σύστημα υλοποιεί την απαίτηση για συγκρότηση και τήρηση φακέλου δημόσιας σύμβασης του ν. 4412/2016 (Άρθρο 45). Συγκεκριμένα θα πρέπει το σύστημα να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας Φακέλου Δημόσιας Σύμβασης» από συγκεκριμένη υπηρεσιακή μονάδα του Φορέα και να οργανώνει τους Υποφακέλους όπως ορίζει ο νόμος. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τους διαφορετικούς τύπους συμβάσεων (ως υποκατηγορίες «Δημόσιας Σύμβασης») και τις ιδιαίτερες για καθέναν από αυτούς απαιτήσεις (π.χ. επιπλέον υποφάκελοι σε περίπτωση δημόσιας σύμβασης μελετών και παροχής τεχνικών υπηρεσιών).	ΝΑΙ		
9.	Υποστήριξη εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών οι οποίες έχουν παραχθεί από εγκεκριμένες διατάξεις δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής οι οποίες με τη σειρά τους πληρούν τις απαιτήσεις του παραρτήματος II του eIDAS (EE 910/2014).	ΝΑΙ		
10.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει το σύνολο των συμβατών με τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ ασφαλών διατάξεων δημιουργίας υπογραφής (ΑΔΔΥ) και να αξιοποιεί την υπηρεσία χρονοσήμανσης του συστήματος ΕΡΜΗΣ κατά τη δημιουργία ψηφιακών υπογραφών σε έγγραφα.	ΝΑΙ		
11.	Διαλειτουργικότητα με την διαδικτυακή πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ: <ul style="list-style-type: none"> <li>Το Σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την άμεση και αυτόματη δημοσίευση εγγράφων στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ από κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες.</li> <li>Το Σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα καταχώρησης των μεταδεδομένων που υποστηρίζει και απαιτεί το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ κατά την καταχώρηση / επεξεργασία του εγγράφου.</li> </ul> <p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει την προσαρμογή των μεταδεδομένων τεκμηρίωσης εγγράφων σε αλλαγές του</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	σχήματος τεκμηρίωσης του ΔΙΑΥΓΕΙΑ. <ul style="list-style-type: none"> <li>Το Σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την αυτόματη λήψη από το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ και καταχώρηση ψηφιακών εγγράφων ως εισερχομένων, με μοναδικό στοιχείο τον ΑΔΑ των εγγράφων αυτών.</li> </ul>			
12.	Το Σύστημα όταν παρασχεθεί η σχετική δυνατότητα από τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να επιτρέπει την δημοσίευση εγγράφων στο ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ. Η σχετική υποχρέωση του Συστήματος να διαλειτουργεί με το ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ θα πρέπει να δηλωθεί ότι θα καλυφθεί από τον Ανάδοχο, άνευ πρόσθετης επιβάρυνσης για την Αναθέτουσα Αρχή, όταν η δυνατότητα διασύνδεσης είναι διαθέσιμη από το ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ υλοποιηθεί και είναι διαθέσιμο από την αρμόδια Δημόσια Αρχή, εφόσον το προσφερόμενο Σύστημα βρίσκεται σε καθεστώς εγγύησης / συντήρησης.	ΝΑΙ		
13.	Υποστήριξη ανταλλαγής εγγράφων με τρίτα συστήματα μέσω της Ευρωπαϊκής υποδομής eDelivery η οποία διασφαλίζει την ασφαλή, εμπιστευτική και αξιόπιστη διακίνηση δεδομένων και εγγράφων μεταξύ φορέων.	ΝΑΙ		
14.	Φιλικότητα χρήσης του από άτομα με δυσκολία στην όραση, αφού θα πρέπει το προσφερόμενο σύστημα να υποστηρίζει διασύνδεση με ειδικά προγράμματα για τη διευκόλυνση τους.	ΝΑΙ		
15.	<b>Συμμόρφωση με GDPR.</b> Το Σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει ένα πλήθος από λειτουργικά χαρακτηριστικά τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον εκάστοτε φορέα για να ενδυναμώσει τη θέση του έναντι των απαιτήσεων που προκύπτουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της ΕΕ (2016/679) (GDPR) ο οποίος τέθηκε σε ισχύ από την 25η Μαΐου 2018. Κατ' ελάχιστον θα πρέπει: <ul style="list-style-type: none"> <li>να παρέχει μηχανισμό καταγραφής όλων των ενεργειών χρηστών σε έγγραφα</li> <li>να υποστηρίζει τον χαρακτηρισμό της πληροφορίας (δομημένης ή αδόμητης) ως περιέχουσα προσωπικά δεδομένα</li> <li>να εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων κατά την ανταλλαγή και</li> </ul>	ΝΑΙ		



A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	αποθήκευση μέσω κρυπτογράφησης <ul style="list-style-type: none"> <li>να εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων από διαγραφή και πρόσβαση τρίτων.</li> </ul>			
16.	Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι έχει προμηθεύσει, εγκαταστήσει ή/και υποστηρίξει με σχετική σύμβαση ίδιο Σύστημα με το προσφερόμενο σε δέκα πέντε (15) Δημόσιους Φορείς κατά τα τελευταία τρία (3) έτη. Θα πρέπει να κατατεθούν οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις. Σε πέντε (5) από αυτές τις εγκαταστάσεις θα πρέπει να τεκμαίρεται ότι οι χρήστες του συστήματος είναι τουλάχιστον 300. (να υποβληθεί σχετικός κατάλογος)	NAI		
17.	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι έχει προμηθεύσει και εγκαταστήσει κατά τα τρία (3) τελευταία έτη, ίδιο Σύστημα με το προσφερόμενο σε δύο (2) τουλάχιστον φορείς στους οποίους υποστηρίζει ταυτόχρονα την ένθεση των ψηφιακών υπογραφών στα έγγραφα τόσο με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών αποθηκευμένων σε συσκευές σκληρής αποθήκευσης (usb tokens, smart cards κλπ) όσο και με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών που βρίσκονται αποθηκευμένα σε απομακρυσμένες ασφαλείς διατάξεις. Θα πρέπει να κατατεθούν οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις.	NAI		
18.	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να πιστοποιήσει επί ποινή αποκλεισμού ότι σε πέντε (5) τουλάχιστον συμβάσεις κατά την τελευταία τριετία έχει γίνει μετάπτωση δεδομένων από παλαιότερο σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Πρωτοκόλλου ή Εγγράφων. Θα πρέπει να κατατεθούν οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις.	NAI		
19.	Το Σύστημα θα πρέπει να έχει εγκατασταθεί και να διαχειρίζεται τουλάχιστον τέσσερα (4) εκατ.	NAI		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	έγγραφα σε μια εγκατάσταση του.			
20.	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει στην προσφορά του τα ακόλουθα στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> <li>Περιγραφή της ταυτότητας της εταιρείας</li> <li>Περιγραφή μεθοδολογίας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού από τα οποία θα προκύπτει ότι: <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαθέτει την κατάλληλη δομή και οργάνωση προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις του έργου</li> <li>Διαθέτει την ειδική τεχνογνωσία και εμπειρία στο αντικείμενο του έργου</li> </ul> </li> </ul>	NAI		
21.	Να διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό και πόρους ικανούς και αξιόπιστους για να φέρει σε πέρας επιτυχώς τις απαιτήσεις του Έργου	NAI		
<b>Περιβάλλον επικοινωνίας</b>				
22.	Όλες οι λειτουργίες του Συστήματος προς όλες τις κατηγορίες χρηστών και προς τους διαχειριστές παρέχονται αποκλειστικά με πρόσβαση από διαδικτυακό φυλλομετρητή (Web Browser)	NAI		
23.	Παροχή ειδικών λειτουργιών ή/και μηχανισμών αυτόματης ειδοποίησης των χρηστών για ανατεθείσες εργασίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως και ειδοποίηση (notification) τους με χρήση μηχανισμού άμεσων ειδοποιήσεων στην ίδια την εφαρμογή	NAI		
24.	Το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει χαρακτηριστικά γενικής λειτουργικότητας και ευχρηστίας τέτοια ώστε να επιτρέπει σε χρήστες που γνωρίζουν να χρησιμοποιούν κοινές διαδικτυακές εφαρμογές όπως webmail ή απλή περιήγηση με χρήση του browser, να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους με ευκολία και σιγουριά και χωρίς την ανάγκη εκτεταμένης εκπαίδευσης	NAI		
25.	Δυναμική εμφάνιση δεδομένων και μεταδεδομένων ώστε να περιορίζεται το σύνολο επιλογών του χρήστη κάθε στιγμή αυτόματα, με εκτεταμένη χρήση τεχνικών όπως έξυπνης αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων (autocomplete), κλιμακούμενη εμφάνιση ιεραρχικών επιλογών ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση λόγω παράλληλης εμφάνισης πληθώρας μη χρήσιμων επιλογών, απενεργοποίηση ή	NAI		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	εξαφάνιση επιλογών που δεν είναι διαθέσιμες στο χρήστη τη δεδομένη στιγμή κλπ.			
26.	Συγκέντρωση και παρουσίαση όλης της απαραίτητης πληροφορίας που χρειάζεται ο μέσος χρήστης, καθώς και του συνόλου των ενεργειών που μπορεί να εκτελέσει (ενέργειες επί εγγράφων, αναζήτηση, φιλτράρισμα, κλπ.) σε μία οθόνη, χωρίς τη χρήση πολύπλοκων και πολυεπίπεδων μενού πλοήγησης ή πολλαπλών διαδοχικών μεταβάσεων σε ξεχωριστές οθόνες και χωρίς να απαιτούνται πολλαπλές διαδοχικές επιλογές μέσω ποντικίου προκειμένου ο χρήστης να φτάσει στην επιθυμητή λειτουργία ή αποτέλεσμα.	ΝΑΙ		
27.	Παροχή δυνατότητας εμφάνισης του συνόλου των ενεργειών επί του εγγράφου που έχει ο κάθε χρήστης σε όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής του, με ενεργές αυτές για τις οποίες έχει δικαίωμα εκτέλεσης ο χρήστης βάσει του ρόλου του και της υπηρεσίας στην οποία ανήκει τη δεδομένη στιγμή, ενώ θα πρέπει να παρέχεται και βοηθητική πληροφόρηση σχετικά για τον λόγο για τον οποίο κάποια ενέργεια δεν είναι διαθέσιμη	ΝΑΙ		
28.	Παράθεση του συνόλου των αναγκαίων μεταδεδομένων για κάθε έγγραφο / φάκελο υπόθεσης και των διαθέσιμων για αυτά ενέργειες στην ίδια οθόνη, ώστε να παρέχεται άμεση οπτική εικόνα για το έγγραφο ή την υπόθεση χωρίς να απαιτείται ο χρήστης να μεταβαίνει σε άλλες οθόνες.	ΝΑΙ		
29.	Πλήρη λειτουργικότητα με την έκδοση Microsoft office 2003, που χρησιμοποιεί έως σήμερα η Αρχή	ΝΑΙ		
30.	Ελαχιστοποίηση των βημάτων που πρέπει να εκτελέσει ο χρήστης για τη διεκπεραίωση των βασικών καθημερινών λειτουργιών (δεν θα πρέπει να απαιτούνται περισσότερα από 2-3 clicks). Ενδεικτικά αναφέρονται: <ul style="list-style-type: none"> <li>Αποστολή καταχωρημένου εγγράφου σε άλλη υπηρεσία : &lt;=3 clicks.</li> <li>Υπογραφή καταχωρημένου εγγράφου: &lt;= 3 clicks και εισαγωγή PIN του token.</li> </ul>	ΝΑΙ		

## ΠΣ2. Ειδικές Λειτουργικές Απαιτήσεις

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Ο υποψήφιος θα πρέπει να συνοποβάλλει όλα τα σχετικά ψηφιακά video, τα οποία έχουν ζητηθεί και τα οποία θα αποδίδουν με πλήρη και επαρκή τρόπο τις διάφορες επί μέρους λειτουργίες όπως αυτό ορίζεται ειδικά στις αντίστοιχες ενότητες της διακήρυξης, ενώ παράλληλα θα πρέπει να είναι σε θέση να δείξει ζωντανά ενώπιον του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής όποια άλλη λειτουργικότητα δηλώνει ότι καλύπτεται από το προσφερόμενο σύστημα	ΝΑΙ		
<b>Λειτουργική Ενότητα 1: Καταχώρηση εγγράφων</b>				
2.	Κάθε νέο έγγραφο που καταχωρείται στο Σύστημα θα πρέπει σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο να εντάσσεται σε μια από τις ακόλουθες ομάδες: <ul style="list-style-type: none"> <li>Εισερχόμενα (Αναφορές πολιτών, σχετικά έγγραφα, υπηρεσιακά έγγραφα)</li> <li>Εξερχόμενα(Αναφορών, υπηρεσιακών)</li> <li>Σχέδια</li> <li>Εσωτερικά Διακινούμενα Έγγραφα</li> </ul>	ΝΑΙ		
3.	Το Σύστημα κατά τη διαδικασία της καταχώρησης θα πρέπει εν γένει να υποστηρίζει : <ul style="list-style-type: none"> <li>μαζί με το κύριο έγγραφο και την καταχώρηση συνημμένων (διαφόρων μορφοτύπων – formats) αλλά και ήδη καταχωρημένων σχετικών εγγράφων με το νέο έγγραφο όπως και τον προσδιορισμό του τύπου της σχέσης</li> <li>την ενσωμάτωση συνημμένων εγγράφων, χωρίς περιορισμό ως προς τον μορφότυπο αρχείου (format)</li> <li>τη σήμανση εγγράφων με μεταδεδομένα και να παρέχει τη δυνατότητα προκαθορισμού συγκεκριμένων τύπων και τιμών μεταδεδομένων ανά τύπο / κατηγορία εγγράφου για γρήγορη και άμεση</li> </ul>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>επιλογή τους από λίστα</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>παροχή δυνατότητας καταχώρησης και διαχείρισης οποιουδήποτε μορφότυπου (format) αρχείου εγγράφου</li> <li>την αυτόματη μετατροπή καταχωρούμενων εγγράφων από δημοφιλείς μορφότυπους (text, odf / odt, doc, docx, pdf, imageformats) σε PDF</li> </ul>			
4.	<p>Στο Σύστημα να εισέρχονται και να καταχωρούνται έγγραφα από τις ακόλουθες πηγές :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Από το σύστημα Ψηφιακών Αρχείων (File System)</b> του υπολογιστή:</li> <li><b>Από σύστημα ψηφιοποίησης (Scanner):</b> Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την εισαγωγή εγγράφων από σαρωτές το οποίο θα παρέχει ανεξαρτησία από τον τύπο του κάθε φορά χρησιμοποιούμενου σαρωτή.</li> <li><b>Από το σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail):</b> Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα καταχώρησης εγγράφων απευθείας από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του κάθε χρήστη. Στον εξουσιοδοτημένο για τη διαδικασία αυτή χρήστη, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα να επιλέξει είτε την καταχώρηση κάποιου εκ των συνημμένων του ηλεκτρονικού μηνύματος ως κυρίως έγγραφο είτε να επιλέξει ως κύριο έγγραφο το κυρίως σώμα του ηλεκτρονικού μηνύματος και να καταχωρήσει ένα ή περισσότερα από τα συνημμένα του ως συνημμένα του εγγράφου.</li> <li><b>Από το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ:</b> Θα υπάρχει δυνατότητα αυτόματης λήψης ενός εγγράφου το οποίο είναι ήδη</li> </ul>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>δημοσιευμένο στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ με χρήση του ΑΔΑ του. Συγκεκριμένα θα πρέπει βάσει του ΑΔΑ που θα πληκτρολογεί ο καταχωρητής να συνδέεται και να λαμβάνει από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ το ψηφιακό αρχείο μαζί με τα μεταδεδομένα που συνοδεύουν το έγγραφο και αυτόματα να τα καταχωρεί στο Σύστημα.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Από τη διαδικτυακή πύλη του φορέα,</b> ως υποβαλλόμενο από διαπιστευμένο εξωτερικό χρήστη έγγραφο. Το Σύστημα πρέπει να παρέχει μηχανισμό υποδοχής και διαχείρισης εγγράφων που καταχωρούνται από διαπιστευμένους εξωτερικούς χρήστες στη διαδικτυακή πύλη του φορέα είτε ως αυτοτελή έγγραφα είτε και ως ηλεκτρονικές φόρμες</li> <li><b>Από οποιοδήποτε λογισμικό ή εφαρμογή</b> χρησιμοποιείται στον φορέα και το οποίο παράγει διάφορα έγγραφα, με άμεσο και αυτόματο τρόπο χωρίς να απαιτείται προηγουμένως η αποθήκευσή τους ή η εκτύπωσή τους σε χαρτί και η καταχώρησή τους με μεταφόρτωση αρχείου ή ψηφιοποίηση.</li> <li><b>Από το υπό δημιουργία Κεντρικό Σύστημα αυτόματης ανταλλαγής και διακίνησης εγγράφων μεταξύ φορέων του Δημοσίου</b> που αναμένεται να λειτουργήσει σύμφωνα με την υποχρέωση του Ν.4440/2016 άρθρο 24. Η σχετική υποχρέωση του Συστήματος να διαλειτουργεί με το Κεντρικό Σύστημα θα πρέπει να δηλωθεί ότι θα καλυφθεί από τον Ανάδοχο, άνευ πρόσθετης επιβάρυνσης για την Αναθέτουσα Αρχή, όταν το Κεντρικό Σύστημα υλοποιηθεί και είναι διαθέσιμο από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.</li> </ul>			

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
5.	<p>Το Σύστημα υποστηρίζει καταχώρηση όλων των πεδίων μεταδεδομένων του εγγράφου και κατ' ελάχιστον των εξής :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Θέμα</li> <li>• Σχετικά έγγραφα και σχέση με αυτά</li> <li>• Συνημμένα αρχεία</li> <li>• Είδος (Για κάθε είδος θα πρέπει να περιλαμβάνονται διάφορες υποκατηγορίες και υπο-υποκατηγορίες του που θα πρέπει να εμφανίζονται με έξυπνο και φιλικό τρόπο στ(ο χρήστη, ώστε να είναι εύκολη η επιλογή των τιμών).</li> <li>• Θεματική κατηγορία εγγράφου, σύμφωνα με την οργάνωση των θεμάτων που αφορούν τον φορέα</li> <li>• Σημείο δημοσίευσης εγγράφου: θα πρέπει να παρέχεται σχετική επιλογή για τον προσδιορισμό του μέσου στο οποίο θα μπορεί να δημοσιευτεί το έγγραφο. Σχετικές επιλογές θα είναι η διαδικτυακή πύλη του φορέα, το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ή κάποια εσωτερική ιστοσελίδα του Συστήματος, εφόσον το έγγραφο είναι απαραίτητο να δημοσιοποιηθεί σε όλους τους εσωτερικούς χρήστες του φορέα.</li> <li>• Μεταδεδομένα που αφορούν τον φορέα αποστολής του εγγράφου, όπως π.χ. Αριθμ. Πρωτ. Αποστολέα, ημερομηνία αποστολής, ταυτότητα αποστολέα κλπ</li> <li>• Κατάλογος εσωτερικών αποδεκτών προς ενέργεια και εσωτερικών κοινοποιήσεων με εύκολο και φιλικό τρόπο επιλογής μέσω ψηφιακού οργανογράμματος</li> <li>• Επιλογή των εσωτερικών χρηστών που θα υπογράψουν ψηφιακά το αντίγραφο</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>του εγγράφου προκειμένου να διασφαλιστεί η πιστοποίηση της γνησιότητας του στο διηλεκές</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Άλλα μεταδεδομένα όπως, τόπος προέλευσης/έκδοσης, όνομα συντάκτη/υπογράφοντος, προτεραιότητα χειρισμού, διαβάθμιση εμπιστευτικότητας, κλπ.</li> <li>• Τίτλος ή/και κωδικός της Υπόθεσης στην οποία αφορά το έγγραφο και των λουπών μεταδεδομένων που ενδεχόμενα αφορούν την ένταξή του σε μια υπόθεση.</li> </ul>			
6.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη χρήση ένδειξης ανωνυμίας, σε περιπτώσεις που αυτό χρειάζεται πχ αναφορών ανηλίκων κλπ	ΝΑΙ		
7.	Το Σύστημα υποστηρίζει αυτόματη αναγνώριση και καταχώρηση μεταδεδομένων του εισερχόμενου εγγράφου εφόσον αυτά παρέχονται είτε εντός του ψηφιακού αρχείου του εγγράφου σε αναγνωρίσιμη προτυποποιημένη κωδικοποιημένη μορφή, είτε από το τρίτο σύστημα που τα αποστέλλει προς το Σύστημα με αυτοματοποιημένο τρόπο.	ΝΑΙ		
8.	Το Σύστημα παρέχει μηχανισμούς αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων (autocomplete) μεταδεδομένων που καταχωρούνται με πληκτρολόγηση, με την καταχώρηση των πρώτων 3-4 γραμμάτων κάθε πεδίου.	ΝΑΙ		
9.	Το Σύστημα παρέχει ειδικό μηχανισμό που μετατρέπει αυτόματα το αρχείο και σε ειδική μορφή pdf αρχείου κατά την αποθήκευση του αρχικού ψηφιακού εγγράφου, η οποία φυλάσσεται παράλληλα στο Σύστημα και είναι κατάλληλη και συμβατή για διαχείρισή της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πρότυπου PAdES. Με την αποθήκευση και μετατροπή του εγγράφου ως pdf αρχείο, θα παρέχεται η δυνατότητα για εκτύπωση/παραγωγή ακριβούς αντιγράφου στην οποία θα ενσωματώνεται η σχετική ένδειξη AKRIBESZ ANTIΓΡΑΦΟ στο παραγόμενο αρχείο pdf Με την αποθήκευση και μετατροπή του	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	εγγράφου ως pdf αρχείο, θα πρέπει ο μηχανισμός αυτός να παρέχει επίσης τη δυνατότητα για ενσωμάτωση στο έγγραφο διάφορων μεταδεδομένων και σημάνσεων που θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή (π.χ. εικόνα σφραγίδας, barcode, QRcode, Αρ. Πρωτ. Μετρονοσήμανση κλπ)			
10.	Το Σύστημα παρέχει στον καταχωρητή ή σε οποιοδήποτε άλλο χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση τη δυνατότητα να υπογράφει ψηφιακά το ψηφιακό αντίγραφο που έχει καταχωρήσει, πιστοποιώντας ότι το αντίγραφο αυτό είναι πιστό και ίδιο με το πρωτότυπο που παρελήφθη, εφόσον το πρωτότυπο είναι έγγραφο που δεν εμπεριέχει κάποια ψηφιακή υπογραφή που να πιστοποιεί τη μη δυνατότητα αλλοίωσης του περιεχομένου του	ΝΑΙ		
11.	Το Σύστημα με την οριστικοποίηση της καταχώρησης θα λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου του φορέα ή της μονάδας, σύμφωνα με τον τρόπο και την οργάνωση της ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που καθορίζεται από το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει το φορέα και σύμφωνα με τις γενικές προδιαγραφές ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που καθορίζονται σε επόμενη ενότητα.  Στην περίπτωση καταχώρησης νέας αναφοράς, το Σύστημα θα πρέπει να αποδίδει αυτόματα, μοναδικό αριθμό φακέλου υπόθεσης, όπως περιγράφεται στις ροές εγγράφων της Αρχής.	ΝΑΙ		
12.	Το Σύστημα κατά την καταχώρηση εξερχόμενου εγγράφου, εσωτερικού εγγράφου ή σχεδίου υποστηρίζει τις εξής λειτουργίες:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Παραγωγή του ψηφιακού εγγράφου με βάση πρότυπα έγγραφα (templates).</b> Η παραγωγή του ψηφιακού αρχείου του εγγράφου θα πραγματοποιείται αυτόματα βάσει του χρησιμοποιούμενου προτύπου και των μεταδεδομένων που έχει εισάγει ο χρήστης στο σύστημα κατά την καταχώρηση.</li> <li>• Ειδική λειτουργία δημιουργίας εξερχόμενου εγγράφου ή σχεδίου</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	εγγράφου, ως απάντηση σε εισερχόμενο.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Με την αποθήκευση το ψηφιακό αρχείου του εγγράφου θα μετατρέπεται αυτόματα σε pdf ενώ θα διατηρείται και στο αρχικό του format.</li> <li>• Κατά την δημιουργία και καταχώρηση εξερχόμενου το οποίο χρειάζεται δημοσίευση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ, το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα καταχώρησης όλων των απαιτούμενων από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ πεδίων για την αυτόματη δημοσίευση του εγγράφου σε αυτό.</li> <li>• Μετά την αποθήκευση του εγγράφου θα παρέχεται η δυνατότητα για εκτύπωση ακριβούς αντιγράφου με τη σχετική ένδειξη στο παραγόμενο αρχείο.</li> </ul>			
13.	Το Σύστημα κατά την καταχώρηση σχεδίου εγγράφου υποστηρίζει τις εξής λειτουργίες:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Με την επιλογή από τον συντάκτη του τελικού υπογράφοντα του εγγράφου από την ιεραρχία, να γίνεται αυτόματα ο υπολογισμός από το Σύστημα των προσυπογραφών («ενδιάμεσες» υπογραφές) τις οποίες θα πρέπει να λάβει το έγγραφο, παρέχοντας τη δυνατότητα στον συντάκτη του να προσθέσει / αφαιρέσει / αναδιατάξει τις υπογραφές, διαμορφώνοντας μια προσαρμοσμένη ροή διακίνησης και υπογραφής του εγγράφου σύμφωνα με την ιεραρχία αλλά και σύμφωνα με ειδικότερες οδηγίες και κανόνες που προκύπτουν adhoc</li> <li>• Δυνατότητα «συνυπογραφής», σε περίπτωση που το έγγραφο συντάσσεται από περισσότερους του ενός χρήστες ή σε περίπτωση που απαιτούνται υπογραφές από</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	περισσότερους του ενός τελικούς υπογράφοντες εντός της Αρχής ή από στελέχη εκτός της ιεραρχίας, μεταξύ συντάκτη και τελικού υπογράφοντος.			
<b>Λειτουργική Ενότητα 2: Διακίνηση, Διεκπεραίωση &amp; Υπογραφή Εγγράφων</b>				
14.	<p>Το Σύστημα ως προς τη διακίνηση εισερχόμενων εγγράφων θα πρέπει να υποστηρίζει τις εξής λειτουργίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προώθηση εγγράφων σε χρήστες και ομάδες με δυνατότητα καθορισμού σχολίων, απαιτούμενης ενέργειας, προτεραιότητας, κλπ.</li> <li>• Παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης, ταυτόχρονα και για όλες τις μονάδες στις οποίες το έγγραφο έχει προωθηθεί.</li> <li>• Καταγραφή του ιστορικού ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου (λ.χ. πότε στάλθηκε, προς ποιους και από ποιον, πότε και σε ποιον χρεώθηκε, εάν αρχειοθετήθηκε ή απαντήθηκε, από ποιον και πότε, εάν υπογράφηκε, εάν δημιουργήθηκε ακριβές αντίγραφο κ.ο.κ.).</li> <li>• Μηχανισμό αυτόματης επισύναψης του εγγράφου σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αποστολή (από το Σύστημα) στον παραλήπτη τα στοιχεία του οποίου καταχωρήθηκαν κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα. Ο χειριστής του εγγράφου θα έχει τη δυνατότητα εισαγωγής θέματος και σώματος κειμένου στο προς αποστολή email μέσα από το Σύστημα</li> <li>• Διαδικασίες χρεώσεων, κοινοποιήσεων και διανομών (σε τμήματα, αποδέκτες κλπ.) εισερχομένων</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>εγγράφων.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασία χρέωσης ενός εγγράφου σε περισσότερες από μία (1) υποθέσεις αναφορών πολιτών.</li> <li>• Δυνατότητα άτυπης διαμοίρασης εγγράφων σε επιλεγμένους χρήστες, (χωρίς πρωτοκόλληση τους στην παραλαμβάνουσα υπηρεσία).</li> <li>• Δυνατότητα επιστροφής εγγράφου από παραλαμβάνοντα χρήστη ή μονάδα.</li> <li>• Ρητή διάκριση σε είδη ενεργειών διακίνησης εγγράφων με άμεση επιλογή από τη γραφική διεπαφή χρήστη: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Αποστολή (προς υπηρεσιακές μονάδες)</li> <li>○ Χρέωση (σε χειριστή για ενέργεια)</li> <li>○ Επιστροφή (από χρήστη ή υπηρεσιακή μονάδα)</li> </ul> </li> <li>• Παροχή δυνατότητας παρακολούθησης της «διαδρομής» του εγγράφου εντός του φορέα από τον χρήστη.</li> </ul>			
15.	<p>Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ενέργεια αρχειοθέτησης του εισερχομένου εγγράφου.</p> <p>Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του εγγράφου και μετά, δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο.</p> <p>Θα πρέπει να υποστηρίζεται η ενέργεια της επαναφοράς από αρχειοθέτηση σε χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα για την πράξη αυτή..</p>	ΝΑΙ		
16.	<p>Το Σύστημα θα πρέπει να προσφέρει άμεση εποπτική εικόνα της κατάστασης στην οποία βρίσκεται το εισερχόμενο έγγραφο σε κάθε μια από τις υπηρεσιακές ομάδες στις οποίες έχει διαβιβαστεί.</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
17.	Ο χρήστης που καταχώρησε το εισερχόμενο έγγραφο θα πρέπει να μπορεί να υπογράψει ψηφιακά το ψηφιακό αντίγραφο που έχει δημιουργηθεί με την καταχώρηση ώστε να διασφαλίζεται η μη μεταβολή του.	ΝΑΙ		
18.	<p>Το Σύστημα κατά τη διακίνηση – αποστολή εξερχόμενου ή εσωτερικού εγγράφου θα πρέπει να να υποστηρίζει τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασία σύνταξης, ανασκόπησης, έγκρισης, δημιουργίας ακριβούς αντιγράφου και αποστολής/ κοινοποίησης εξερχόμενων εγγράφων.</li> <li>• Αποστολή εγγράφων σε χρήστες και ομάδες με δυνατότητα καθορισμού σχολίων, απαιτούμενων ενεργειών, προτεραιότητας, κλπ.</li> <li>• Δημιουργία αντιγράφων του εγγράφου για καθέναν από τους εσωτερικούς παραλήπτες και αυτόματη πρωτοκόλληση του εγγράφου (ως εισερχόμενου πλέον στους παραλήπτες), εφόσον κάποιοι από τους παραλήπτες του εγγράφου ανήκουν στην ιεραρχία του φορέα.</li> <li>• Παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης.</li> <li>• Καταγραφή του ιστορικού ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου (λ.χ. πότε στάλθηκε, προς ποιους και από ποιον, πότε και από ποιον υπογράφηκε, εάν αρχειοθετήθηκε ή επιστράφηκε, εάν δημιουργήθηκε ακριβές αντίγραφο, κ.ο.κ.).</li> <li>• Μηχανισμό αυτόματης επισύναψης του εγγράφου σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αποστολή (από το Σύστημα) στον παραλήπτη τα στοιχεία του οποίου καταχωρήθηκαν ως</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	εξωτερικού αποδέκτη κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα. Ο χειριστής του εγγράφου θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα εισαγωγής θέματος και σώματος κειμένου στο προς αποστολή email μέσα από το Σύστημα, ενώ παράλληλα θα πρέπει να επισημαίνεται στον χρήστη η λήψη αποδεικτικού παραλαβής από το πρόγραμμα ανάγνωσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εξωτερικού αποδέκτη – παραλήπτη του εγγράφου.			
19.	<p>Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ενέργεια αρχειοθέτησης του εξερχόμενου εγγράφου.</p> <p>Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του εγγράφου και μετά, δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο.</p> <p>Θα πρέπει να υποστηρίζεται η ενέργεια της επαναφοράς από αρχειοθέτηση σε χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα για την πράξη αυτή..</p>	ΝΑΙ		
20.	Το Σύστημα θα πρέπει να προσφέρει άμεση εποπτική εικόνα της κατάστασης στην οποία βρίσκεται το εξερχόμενο έγγραφο σε κάθε μια από τις υπηρεσιακές ομάδες στις οποίες έχει διαβιβαστεί, καθώς και εάν έχει παραληφθεί από τον εξωτερικό παραλήπτη του	ΝΑΙ		
21.	Ο χρήστης που καταχώρησε το σχέδιο εγγράφου θα πρέπει να μπορεί να υπογράψει ψηφιακά το ψηφιακό αντίγραφο που έχει δημιουργηθεί με την καταχώρηση ώστε να διασφαλίζεται η μη μεταβολή του.	ΝΑΙ		
22.	<p>Το Σύστημα κατά τη διακίνηση και ψηφιακή υπογραφή Σχεδίου Εγγράφου θα πρέπει να να υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο συντάκτης του εγγράφου, αφού το υπογράψει, θα πρέπει να μπορεί να αποστέλλει το έγγραφο στον εκτελούντα χρέη προϊστάμενου της υπηρεσιακής του μονάδας ή τον αμέσως επόμενο ιεραρχικά προϊστάμενο προς υπογραφή.</li> <li>• Ο Βοηθός Συνήγορος και ο κάθε</li> </ul>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>προϊστάμενος υπηρεσιακής μονάδας οφείλει να προσυπογράψει το σχέδιο, θα πρέπει να έχει δυνατότητα υπογραφής και προώθησης του σχεδίου για υπογραφή στον Συνήγορο ή προς τον εκτελούντα χρέη προϊσταμένου της επόμενης ιεραρχικά ομάδας, από την οποία θα πρέπει να υπογραφεί.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σε κάθε στάδιο της διακίνησής του κατά τη διαδικασία της έγκρισής του θα πρέπει να ενσωματώνονται και οι ψηφιακές υπογραφές του αντίστοιχου υπογράφοντα (εφόσον αυτός διαθέτει τα απαραίτητα ψηφιακά πιστοποιητικά).</li> <li>Το σύστημα θα πρέπει να κρατά πλήρες ιστορικό των διαφορετικών εγγράφων (ψηφιακών αρχείων σε μορφή pdf καθώς και πρωτότυπων αρχείων όπως αυτά καταχωρήθηκαν από τους χρήστες) που παράγονται σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, χρησιμοποιώντας μηχανισμό ελέγχου και δημιουργίας εκδόσεων (versioncontrol).</li> <li>Στο παραγόμενο έπειτα από την προσθήκη μίας νέας υπογραφής έγγραφο θα αποτυπώνονται τόσο η ένδειξη της υπογραφής όσο και τα πιθανά σχόλια (π.χ. διαφωνίες, αντιρρήσεις) που την συνοδεύουν σε συγκεκριμένες θέσεις. Σε περίπτωση που ένας αρμόδιος για την έγκριση του σχεδίου διαφωνεί, θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα επιστροφής του σχεδίου εγγράφου στον αρχικό συντάκτη, μαζί με σχόλια που τεκμηριώνουν τη διαφωνία του.</li> <li>Σε περίπτωση που ένας αρμόδιος για την έγκριση του σχεδίου συμφωνεί σε γενικές γραμμές, επιθυμεί όμως να επιφέρει μικρής κλίμακας</li> </ul>			

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>τροποποιήσεις, το σύστημα θα πρέπει να του παρέχει τη δυνατότητα να καταχωρεί τις παρατηρήσεις του και να τροποποιεί το ψηφιακό αρχείο, ενσωματώνοντάς τες σε αυτό και αποθηκεύοντάς το σε διακριτή έκδοση από το αρχικό. Με τον τρόπο αυτό θα διασφαλίζεται η πλήρης αποτύπωση των παρεμβάσεων επί του σχεδίου εγγράφου καθ' όλη τη διαδικασία έγκρισης και συλλογής των απαραίτητων υπογραφών.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Όταν το σχέδιο λαμβάνει την τελική υπογραφή (από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα), τότε αυτό θα πρέπει να λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου και να προωθείται αναλόγως, στα Γραφεία των Βοηθών Συνηγόρων ή στο αρμόδιο τμήμα της Διεύθυνσης Γραμματείας, για την μετατροπή του σε εξερχόμενο, το οποίο στη συνέχεια θα ακολουθεί την πορεία εξερχομένου εγγράφου και την παραγωγή ακριβούς αντιγράφου.</li> </ul>			
23.	Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας του τελικού εξερχόμενου εγγράφου και ψηφιακής υπογραφής του, όταν ένα σχέδιο εγγράφου προωθείται αναλόγως, στα Γραφεία των Βοηθών Συνηγόρων ή στο αρμόδιο τμήμα της Διεύθυνσης Γραμματείας, από τον τελικό υπογράφοντα.	ΝΑΙ		
24.	Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει και τη δυνατότητα αρχειοθέτησης σχεδίου εγγράφου. Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του και μετά δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο.	ΝΑΙ		
<b>Λειτουργική Ενότητα 3: Αναζήτηση – Εντοπισμός Εγγράφων</b>				
25.	Το περιεχόμενο (content) ηλεκτρονικών εγγράφων (searchable pdfs ή αντίστοιχοι μορφότυποι) θα πρέπει να μπορεί αυτόματα να εξαχεται και να ενημερώνει τους σχετικούς πίνακες υποστήριξης των μηχανισμών αναζήτησης ελεύθερου κειμένου (full text	ΝΑΙ		



A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	retrieval).			
26.	Κατά την αναζήτηση τα έγγραφα θα πρέπει να χαρακτηρίζονται με χρήση όλων των επιθυμητών πεδίων και δεδομένων, χωρίς περιορισμό στο πλήθος τους	ΝΑΙ		
27.	Θα πρέπει να παρέχεται μηχανισμός αναζήτησης των οντοτήτων πληροφοριών με δυνατότητα δυναμικής αναζήτησης εγγράφων με βάση συνδυασμό οντοτήτων όπως: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αριθμός Πρωτοκόλλου</li> <li>• Αριθμός φακέλου υπόθεσης</li> <li>• Αριθμός Πρωτοκόλλου Αποστολέα</li> <li>• Αποστολέας</li> <li>• Θέμα Εγγράφου</li> <li>• Είδος Εγγράφου</li> <li>• Κατάσταση Εγγράφου</li> <li>• Εξωτερικοί Αποδέκτες</li> <li>• Αναγνωριστικό (ID)</li> <li>• Ημερομηνίες (δημιουργίας, αποστολής, ιστορικό κινήσεων, κλπ.)</li> <li>• Θεματικές Κατηγορίες</li> <li>• Θεματικός Φάκελος</li> <li>• Εμπλεκόμενοι Χρήστες: Υπογράφων, Συντάκτης, Καταχωρητής, Χειριστής, Απαντήθηκε, Αρχαιοθετήθηκε.</li> <li>• Εμπλεκόμενες υπηρεσιακές μονάδες.: Υποχρέωση υπογραφής, Κάτοχος, Κοινοποιήθηκε από/προς, Στάλθηκε από/προς</li> <li>• Μεταδεδομένα υποθέσεων στις οποίες εντάσσεται το προς αναζήτηση έγγραφο</li> </ul>	ΝΑΙ		
28.	Κατά τη διατύπωση ερωτημάτων αναζήτησης, θα πρέπει να μπορούν να συνδυασθούν πιθανές τιμές σε μεταδεδομένα των εγγράφων	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	και φράσεις στο περιεχόμενο των ίδιων των εγγράφων (metadata search & full text search), λαμβάνοντας υπ' όψη τα δικαιώματα προβολής συγκεκριμένων εγγράφων του χρήστη που πραγματοποιεί την αναζήτηση			
29.	Θα πρέπει να παρέχονται προκαθορισμένα ερωτήματα αναζήτησης και εντοπισμού των εγγράφων βάσει του τύπου των εγγράφων: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εισερχόμενα σε εκκρεμότητα, χρωμαμένα, απαντημένα, αρχειοθετημένα, κοινοποιηθέντα, απεσταλμένα, επιστραφέντα.</li> <li>• Εξερχόμενα απεσταλμένα, απαντημένα, μη απεσταλμένα, αρχειοθετημένα, υπογεγραμμένα, οίκοθεν.</li> <li>• Σχέδια προς υπογραφή, με τελική υπογραφή, υφισταμένων υπηρεσιών, αρχειοθετημένα, υπογεγραμμένα, επιστραφέντα, οίκοθεν</li> </ul>	ΝΑΙ		
30.	Θα πρέπει να ενσωματώνεται δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων αναζήτησης σε εφαρμογή υπολογιστικού φύλλου Excel	ΝΑΙ		
31.	Θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα αναζήτησης και προβολής ομαδοποιημένων αποτελεσμάτων αναζήτησης στα έγγραφα όλων των υφισταμένων υπηρεσιών βάσει της θέσης και του ρόλου που έχει ο κάθε χρήστης στο Οργανόγραμμα	ΝΑΙ		
<b>Λειτουργική Ενότητα 4: Διαχείριση Φακέλων Υποθέσεων Αναφορών Πολιτών</b>				
32.	Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει Μοναδικό αριθμό Φακέλου Υπόθεσης (ΦΥxxxxx), κατά την διαδικασία πρωτοκόλλησης, για κάθε νέα αναφορά που υποβάλλεται στην Αρχή. Ο μοναδικός αριθμός Φακέλου Υπόθεσης διασφαλίζει την μοναδικότητα και διαφορετικότητα κάθε νέας αναφοράς που υποβάλλεται.	ΝΑΙ		
33.	Το Σύστημα ως προς την διαχείριση Υποθέσεων θα πρέπει να υποστηρίζει την οργάνωση, ομαδοποίηση και ενσωμάτωση πολλαπλών εγγράφων που αφορούν στην ίδια Υπόθεση σε έναν ενιαίο φάκελο της Υπόθεσης	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
34.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την οργάνωση και ενσωμάτωση πολλαπλών εγγράφων που αφορούν στην ίδια υπόθεση αναφοράς, σε ενιαίο φάκελο της υπόθεσης	ΝΑΙ		
35.	Το Σύστημα παρέχει κατάλληλη λειτουργικότητα ώστε οι φάκελοι Υποθέσεων να χαρακτηρίζονται με μια σειρά μεταδεδομένων που περιλαμβάνουν: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τον τύπο του φακέλου (όνομα της διαδικασίας που μοντελοποιεί).</li> <li>• Λέξεις κλειδιά.</li> <li>• Στοιχεία ενδιαφερομένου (λ.χ. ονοματεπώνυμο πολίτη, επωνυμία εταιρείας) που αποτελεί τον βασικό εμπλεκόμενο στο συγκεκριμένο φάκελο</li> <li>• Στοιχεία γεωγραφικής περιοχής που αφορά η υπόθεση</li> <li>• Τη (μη γραμμική) ακολουθία τύπων εγγράφου που περιλαμβάνει κάθε φάκελος, στην οποία θα καθορίζεται η θέση του εγγράφου στην ακολουθία. Η ακολουθία αυτή όταν συμπληρώνεται από συγκεκριμένα έγγραφα που εμπίπτουν στους προδιαγεγραμμένους τύπους εγγράφων, αποτυπώνει τη χρονική ροή εξέλιξης της υπόθεσης</li> <li>• Τις υπηρεσιακές μονάδες (από το οργανόγραμμα του φορέα) και τους ρόλους που έχουν δικαίωμα προβολής ενός φακέλου και αυτές που έχουν δικαίωμα προσθήκης εγγράφων στο φάκελο αυτόν – δηλαδή τις εμπλεκόμενες με τη διαδικασία υπηρεσιακές μονάδες και ρόλους</li> </ul>	ΝΑΙ		
36.	Το Σύστημα υποστηρίζει βασικές λειτουργίες επί των φακέλων Υποθέσεων, όπως: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία φακέλου Υπόθεσης</li> <li>• Προβολή καταλόγων φακέλων</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Υποθέσεων <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάσυρση και προβολή φακέλου Υπόθεσης</li> <li>• Προσθήκη (νέου ή υφισταμένου) εγγράφου σε φάκελο Υπόθεσης</li> <li>• Αποστολή φακέλου σε συνεργαζόμενες υπηρεσιακές μονάδες</li> <li>• Χρέωση φακέλου σε έναν ή περισσότερους χρήστες / ρόλους</li> </ul>			
37.	Το Σύστημα υποστηρίζει την ενσωμάτωση ενός εγγράφου σε μία υπάρχουσα Υπόθεση κατά την καταχώρησή του στο Σύστημα με τα κατάλληλα μεταδεδομένα συσχέτισης από τη φόρμα καταχώρησης του εγγράφου.	ΝΑΙ		
38.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει αναζήτηση με τα στοιχεία του φακέλου υπόθεσης, η οποία θα φέρνει ως αποτέλεσμα τον πλήρη φάκελο, με όλα τα έγγραφα και μεταδεδομένα που τον αφορούν	ΝΑΙ		
39.	Το Σύστημα υποστηρίζει την καταγραφή εκτέλεσης τυποποιημένων ενεργειών για την διεκπεραίωση της υπόθεσης	ΝΑΙ		
40.	Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τα πλέον διαδεδομένα πρότυπα μοντελοποίησης (σε επίπεδο ρών εργασίας και ενεργειών) BRMN 2.0 και CMMN 1.1, καθιστώντας το πλήρως διαλειτουργικό με αντίστοιχα συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών και υποθέσεων. Ο υποψήφιος στην προσφορά του θα πρέπει να παραθέσει και στοιχεία τα οποία αποδεικνύουν τη συμμόρφωση με τη συγκεκριμένη απαίτηση.	ΝΑΙ		
<b>Λειτουργική Ενότητα 5: Ειδικές Απαιτήσεις Συνηγόρου του Πολίτη –Ροές Εγγράφων</b>				
41.	Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τις ειδικές απαιτήσεις της Αρχής και ιδιαίτερα τις ροές εγγράφων όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα αυτή. Ο υποψήφιος στην προσφορά του θα πρέπει να παραθέσει και στοιχεία τα οποία αποδεικνύουν τη συμμόρφωση με τη συγκεκριμένη απαίτηση.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Λειτουργική Ενότητα 6: Ειδικές Λειτουργίες Συστήματος</b>				
42.	<p>Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες διαχείρισης εγγράφων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Οι διαχειριστές του Συστήματος θα πρέπει να μπορούν να προβάλουν και να διαχειριστούν τα έγγραφα του Φορέα στο σύνολό τους.</li> <li>Αντίστοιχη λειτουργικότητα θα πρέπει να παρέχεται και για την διαχείριση των εγγράφων σε κάθε βαθμίδα της ιεραρχίας (τμήμα, διεύθυνση, γενική διεύθυνση, γενική γραμματεία, κ.ο.κ.), ώστε ο διαχειριστής να έχει πρόσβαση στον κατάλογο εγγράφων όπως αυτός προβάλλεται σε κάθε υπηρεσιακή μονάδα.</li> <li>Θα πρέπει να περιλαμβάνεται ειδική προβολή για τη διαχείριση των εγγράφων που καταχωρούνται και διεκπεραιώνονται μέσω του Κεντρικού Πρωτοκόλλου.</li> </ul>	ΝΑΙ		
43.	<p>Ο διαχειριστής θα πρέπει να έχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω διαθέσιμες λειτουργίες στα προβαλλόμενα έγγραφα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Αναλυτική προβολή</b> ψηφιακών εγγράφων και μεταδεδομένων τους.</li> <li><b>Επεξεργασία διαχειριστή</b>, η οποία θα πρέπει να επιτρέπει τη μεταβολή των στοιχείων του εγγράφου. Η ενέργεια αυτή θα πρέπει να καταγράφεται στο ιστορικό του εγγράφου μαζί με τα στοιχεία του χρήστη και την ώρα που την πραγματοποίησε.</li> <li><b>Επαναφορά από αρχειοθέτηση</b>. Η ομάδα των διαχειριστών θα πρέπει να μπορεί να επαναφέρει ένα έγγραφο από την αρχειοθέτηση.</li> </ul>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Δημοσίευση σε Ιστοσελίδα.</b></li> <li><b>Αντικατάσταση πρωτοκολλημένου εγγράφου</b></li> <li><b>Αντιστροφή τύπου εγγράφου.</b> Σε περιπτώσεις που έχει πραγματοποιηθεί λανθασμένα η αρχική επιλογή του τύπου του εγγράφου (Εισερχόμενο ή Εξερχόμενο) ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να μετατρέψει το εισερχόμενο σε εξερχόμενο ή το αντίστροφο.</li> <li><b>Διαγραφή Σχεδίων.</b> Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα διαγραφής σχεδίων που δεν έχουν ολοκληρωθεί και παραμένουν ανενεργά χωρίς την υπογραφή του συντάκτη \ καταχωρητή.</li> <li><b>Ακύρωση Τελικής Υπογραφής.</b> Σε περιπτώσεις που ένα σχέδιο έχει λάβει την τελική υπογραφή και αριθμό πρωτοκόλλου ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να το ακυρώσει και να το επαναφέρει στην αμέσως προηγούμενη κατάσταση που βρισκόταν πριν την τελική υπογραφή, καταχωρώντας σε σχόλια τον ακριβή λόγο της ακύρωσης. Παράλληλα ο αριθμός πρωτοκόλλου και το έγγραφο θα πρέπει να ακυρώνεται και στη θέση τους να καταχωρείται αυτόματα έγγραφο που θα φέρει την ένδειξη ΑΚΥΡΟ.</li> </ul>			
44.	<p>Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα <b>μεταβίβασης των αρμοδιοτήτων έγκρισης και υπογραφής εγγράφων</b> σε χρήστη που κατέχει υψηλότερη ιεραρχικά θέση σε σχέση με τον χρήστη στον οποίον βρίσκεται προς υπογραφή ένα σχέδιο εγγράφου.</p> <p>Ο χρήστης στον οποίο μεταβιβάζονται οι αρμοδιότητες θα πρέπει να περιλαμβάνεται στους συνυπογράφοντες ή να είναι ο τελικός υπογράφων του εγγράφου</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
45.	Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα προβολής και διαχείρισης εγγράφων και αιτημάτων που προέρχονται από τους χρήστες της διαδικτυακής πύλης του Φορέα. Θα πρέπει να παρέχει εξειδικευμένη αναζήτηση για τα έγγραφα αυτά βάσει συγκεκριμένων πεδίων που έχουν συμπληρωθεί κατά την υποβολή τους στην διαδικτυακή πύλη, π.χ. Θεματικές κατηγορίες, και θα υποστηρίζει την εξαγωγή (export) τους σε αρχείο κατάλληλης μορφής, π.χ. CSV.	ΝΑΙ		
46.	Στο Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνεται εγγενής (native) δυναμική εφαρμογή για φορητές συσκευές για τις πλατφόρμες Android και iOS.	ΝΑΙ		
47.	Η εφαρμογή για φορητές συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζει το σύνολο των παρακάτω διαδικασιών: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διακίνηση εισερχομένου, εξερχομένου και σχεδίου εγγράφου.</li> <li>• Αρχαιοθέτηση εγγράφου.</li> <li>• Παρακολούθηση της κατάστασης του εγγράφου.</li> <li>• Ηλεκτρονική υπογραφή σχεδίου (ένδειξη έγκρισης).</li> <li>• Μετατροπή σχεδίου σε εξερχόμενο.</li> <li>• Αναζήτηση και εντοπισμός εγγράφων.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Λειτουργική Ενότητα 7: Γενικές απαιτήσεις οριζόντιων λειτουργιών</b>				
48.	Το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά Ηλεκτρονικής Πρωτοκόλλησης & Χρονοσήμανσης Εγγράφων: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δυνατότητα σε κάθε χρήστη του συστήματος που έχει σχετική εξουσιοδότηση να μπορεί να καταχωρεί έγγραφα στο σύστημα και να λαμβάνει Αριθμό Πρωτοκόλλου και αριθμό φακέλου αναφοράς.</li> <li>• Χρήση μηχανισμού χρονοσήμανσης κατά την πρωτοκόλληση. Θα πρέπει να υποστηρίζεται έγκυρη χρονοσήμανση (time-stamping) με διασύνδεση με</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>πιστοποιημένο φορέα παροχής υπηρεσιών ψηφιακής χρονοσήμανσης (ΕΡΜΗ, Εθνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας ή άλλο αντίστοιχο αναγνωρισμένο φορέα).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ηλεκτρονική πρωτοκόλληση όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων με βάση τους κανόνες που διέπουν τον φορέα.</li> <li>• Υποστήριξη κατ' ελάχιστον των παρακάτω τρόπων πρωτοκόλλησης: <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Κατανεμημένη πρωτοκόλληση, με διακριτό αριθμό πρωτοκόλλου (απλό και εμπιστευτικό) για το Γραφείο του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς και για τα αιτήματα τα σχετικά με την άσκηση δικαιωμάτων υποκειμένου των δεδομένων, και</li> <li>ο Απόδοση κεντρικού αριθμού πρωτοκόλλου από το ενιαίο κεντρικό πρωτόκολλο του Φορέα.</li> </ul> </li> <li>• Αυτόματη αρίθμηση (auto-numbering) και απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου.</li> <li>• Μηχανισμό ελέγχου διπλής καταχώρησης εγγράφων.</li> <li>• Δυνατότητα ακύρωσης Αρ. Πρωτοκόλλου σε κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες.</li> <li>• Αυτόματη έκδοση αποδεικτικού παραλαβής εγγράφου (Αποδεικτικό Πρωτοκόλλου) κατά την καταχώρηση πρωτοκόλλου που αφορά εισερχόμενα, με κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία: Όνομα αποστολέα, αριθμό</li> </ul>			

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>πρωτοκόλλου, ημερομηνία πρωτοκόλλησης, θέμα.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Συσχέτιση εγγράφων που έχουν καταχωρηθεί στο πρωτόκολλο (π.χ. απαντητική επιστολή σε προηγούμενο πρωτοκολλημένο έγγραφο ή σχετικά έγγραφα για τα οποία γίνεται αναφορά σε επιστολή).</li> <li>Χαρακτηρισμό εξερχόμενου εγγράφου με δεδομένα του συστήματος "ΔΙΑΥΓΕΙΑ", π.χ. "Προς Ανάρτηση", "Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ)", κλπ</li> </ul>			
49.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την απευθείας προσθήκη ψηφιακής υπογραφής στους διαφόρους κόμβους της διακίνησης του εγγράφου με τον ίδιο τρόπο για το χρήστη είτε αυτή είναι προηγμένη είτε αυτή είναι απλή, είτε αυτή φυλάσσεται σε φορητό μέσο 'σκληρής' αποθήκευσης (qualified advanced electronic signature), είτε φυλάσσεται σε server, είτε με τρόπο συμβατά με την υποδομή δημόσιου κλειδιού που διατηρεί η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημόσιου και η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, είτε με άλλο τρόπο (με τα πιστοποιητικά εισόδου στο Σύστημα).	ΝΑΙ		
50.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής απευθείας από τον web browser, χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε desktop εφαρμογής (λ.χ. office, acrobat, java κλπ.) και με υποστήριξη χρήσης ψηφιακών πιστοποιητικών σκληρής αποθήκευσης σε usb tokens ή smartcards αλλά και πιστοποιητικών που βρίσκονται αποθηκευμένα σε απομακρυσμένες ασφαλείς διατάξεις αποθήκευσης.	ΝΑΙ		
51.	Η ενσωμάτωση από το Σύστημα της ψηφιακής υπογραφής μέσω web browser στο ψηφιακό αρχείο του εγγράφου με χρήση usb token θα πρέπει να υποστηρίζεται και σε PC με λειτουργικό σύστημα Windows και σε Mac με λειτουργικό σύστημα MacOS X. Προς τεκμηρίωση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να υποβληθεί σχετικό video	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
52.	Μέσω του συστήματος θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ενσωμάτωσης ψηφιακής υπογραφής μαζικά σε έγγραφα με την εκτέλεση μίας ενέργειας. Προς τεκμηρίωση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να υποβληθεί σχετικό video.	ΝΑΙ		
53.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών στο ίδιο έγγραφο σε θέσεις που προκαθορίζονται από το σύστημα με βάση την επιλογή υπογραφόντων από τον συντάκτη του εγγράφου.	ΝΑΙ		
54.	Το Σύστημα παρέχει διαλειτουργία με τις υπηρεσίες επαλήθευσης ψηφιακών πιστοποιητικών της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ	ΝΑΙ		
55.	Το Σύστημα περιλαμβάνει Υποσύστημα Αναφορών/στατιστικών το οποίο πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:	ΝΑΙ		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πρόσβαση αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή (browser) με ανάλογη φιλική διεπαφή επικοινωνίας, όπως αυτή για τη διαχείριση εγγράφων και υποθέσεων, τόσο για την εκτέλεση – προβολή αναφορών/στατιστικών όσο και για το σχεδιασμό τους.</li> <li>Ενσωματωμένο μηχανισμός σχεδιασμού και παραγωγής σύνθετων αναφορών/στατιστικών με δυνατότητα απόδοσης δικαιωμάτων εκτέλεσής τους από τον Διαχειριστή σε ομάδες χρηστών (υπηρεσίες).</li> <li>Υποστήριξη δημιουργίας και χρήσης βιβλιοθήκης έτοιμων αναφορών/στατιστικών.</li> <li>Απλοποιημένη διαδικασία δημιουργίας αναφορών/στατιστικών. Δυνατότητα παραγωγής δυναμικών αναφορών/στατιστικών με χρήση συγκεκριμένων κριτηρίων και εξαγωγή</li> </ul>			

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>τους σε εκτυπώσιμη ή ηλεκτρονική μορφή.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Υποστήριξη παραγωγής αναφορών/στατιστικών ανά Υπηρεσιακή Μονάδα και ρόλο χρήστη.</li> <li>Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών/στατιστικών σε διάφορες μορφές αρχείων (κατ' ελάχιστον csv, excel, pdf, word, powerpoint, odt, ods).</li> <li>Δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης σε αναφορές/στατιστικά, ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία ανήκει ο χρήστης και τα δικαιώματα πρόσβασης που του αποδίδονται από το διαχειριστή του συστήματος σε συγκεκριμένες αναφορές/στατιστικά.</li> </ul>			
56.	<p>Το Σύστημα περιλαμβάνει Υποσύστημα Υποδοχής, Καταχώρησης και Πρωτοκόλλησης της Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας που δέχονται οι υπηρεσιακές μονάδες στο οποίο παρέχονται οι παρακάτω δυνατότητες και ενέργειες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Προβολή μηνυμάτων σε κατάλογο με δυνατότητα αναζήτησης βάσει κατάστασης (Διαγραμμένα, αναγνωσμένα, μη αναγνωσμένα, πρωτοκολλημένα, κτλ.), λέξεων κλειδιών και ημερομηνία αποστολής.</li> <li>Αναλυτική προβολή μηνυμάτων και συνημμένων αρχείων.</li> <li>Καταχώρηση και πρωτοκόλληση ληφθέντος μηνύματος, με την αυτόματη συμπλήρωση των πεδίων Θέμα, Αποστολέας, Email Αποστολέα, Ημερομηνία Αποστολής και δυνατότητα επιλογής μεταξύ του κειμένου του email, ή των συνημμένων αρχείων του, ως βασικού ψηφιακού αρχείου ή συνημμένου στο έγγραφο, με το πάτημα 2-3 clicks.</li> </ul>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αυτόματη απόδοση μοναδικού Φακέλου Υπόθεσης (ΦΥxxxxxxx), σε κάθε νέα αναφορά που καταχωρείται και πρωτοκολλείται.</li> <li>Δυνατότητα χρησιμοποίησης επιλογής ένδειξης ανωνυμίας για πρωτοκολλήσεις αναφορών που δεν πρέπει να κοινοποιούνται τα στοιχεία του αποστολέα.</li> <li>Αυτόματη έκδοση αποδεικτικού παραλαβής εγγράφου (Αποδεικτικό Πρωτοκόλλου) κατά την καταχώρηση πρωτοκόλλου που αφορά εισερχόμενα, με κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία: Όνομα αποστολέα, αριθμό πρωτοκόλλου, αριθμό Φακέλου Υπόθεσης (στην περίπτωση νέων αναφορών), ημερομηνία πρωτοκόλλησης, θέμα.</li> <li>Αυτόματη μετατροπή του κειμένου του email σε ψηφιακό αρχείο PDF και ενσωμάτωσή του στο έγγραφο που πρωτοκολλείται.</li> <li>Δυνατότητα επισκόπησης του εγγράφου που πρωτοκολλήθηκε.</li> </ul>			
57.	<p>Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ενσωματωμένο μηχανισμό ειδοποίησης (notifications) των χρηστών με πολλαπλούς τρόπους στους οποίους θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι ακόλουθοι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ειδοποίηση των χρηστών μέσω ειδοποίησης του χρήστη στο γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής.</li> <li>Ειδοποίηση των χρηστών μέσω ειδοποίησης του χρήστη στο γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής.</li> <li>Ειδοποίηση των χρηστών με χρήση desktop notifications.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Λειτουργική Ενότητα 8: Λειτουργίες Διαχείρισης Συστήματος</b>				

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
58.	<p>Το Σύστημα παρέχει δυνατότητα διαχείρισης οργανογράμματος υπηρεσιών παρέχοντας τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δυνατότητα διαχείρισης της ιεραρχικής δομής ενός φορέα με οπτικοποιημένο προφανή τρόπο μέσα από εύχρηστη διεπαφή.</li> <li>• Δημιουργία νέας υπηρεσίας και τοποθέτησή της σε συγκεκριμένο σημείο στο οργανόγραμμα.</li> <li>• Τροποποίηση των στοιχείων μίας υπηρεσίας, όπως: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Όνομα υπηρεσίας</li> <li>○ Είδος υπηρεσίας</li> <li>○ Στοιχεία προϊσταμένου</li> <li>○ Κωδικός της υπηρεσίας στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ</li> <li>○ Ενεργοποίηση – απενεργοποίηση δικαιωμάτων πρόσβασης που έχει η κάθε υπηρεσία στα επί μέρους υποσυστήματα και λειτουργίες του Συστήματος</li> </ul> </li> <li>• Μετακίνηση υπηρεσίας στο οργανόγραμμα με χρήση drag&amp;drop μηχανισμού.</li> <li>• Διαγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση της διαγραφής μίας υπηρεσίας θα πρέπει το σύστημα να διαθέτει μηχανισμό μεταφοράς της «ευθύνης» των εγγράφων της υπηρεσίας σε άλλη υπηρεσία.</li> <li>• Δυνατότητα δημιουργίας ειδικών ομάδων εκτός της βασικής ιεραρχίας.</li> <li>• Υποστήριξη διαφορετικών ειδών υπηρεσιακών μονάδων (Κεντρικό Πρωτόκολλο, Πολιτική Ηγεσία, Γεν.</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>Διευθύνσεις, Τμήματα, Ανεξάρτητες Ομάδες, Εξωτερικοί Φορείς και Εσωτερικές Ομάδες)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δυνατότητα κατά περίπτωση ανάθεσης δικαιωμάτων (υπογραφής, προβολής εγγράφων κ.λπ.) σε υπηρεσίες επί εγγράφων άλλων υπηρεσιών.</li> <li>• Διαχείριση των ενεργών για την κάθε υπηρεσία Υποσυστημάτων του Συστήματος</li> </ul>			
59.	<p>Το Σύστημα παρέχει δυνατότητα σε τοπικούς διαχειριστές ώστε να μπορούν να διαχειρίζονται από το σημείο του Οργανογράμματος στο οποίο έχουν οριστεί και για όλες τις υφιστάμενες υπηρεσιακές μονάδες τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπηρεσίες/Τμήματα του οργανογράμματος</li> <li>• Λογαριασμούς χρηστών</li> <li>• Έγγραφα υπηρεσιών</li> <li>• Εξωτερικές επαφές (αποστολείς - παραλήπτες)</li> <li>• Φάκελους Αρχαιοθέτησης</li> </ul>	ΝΑΙ		
60.	<p>Το Σύστημα παρέχει τη διαχείριση χρηστών μέσα από γραφικό περιβάλλον παρέχοντας τις παρακάτω δυνατότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία νέου χρήστη.</li> <li>• Τροποποίηση στοιχείων χρήστη.</li> <li>• Τοποθέτηση χρήστη σε υπηρεσία.</li> <li>• Ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση χρήστη.</li> <li>• Ανάθεση ρόλων σε χρήστη.</li> <li>• Διαχείριση συσκευών ψηφιακής υπογραφής του χρήστη</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
61.	<p>Το Σύστημα υποστηρίζει κατ' ελάχιστον τους παρακάτω ρόλους χρηστών:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχειριστές του συστήματος.</li> <li>• Προϊστάμενοι υπηρεσιών (Συνήγορος, Βοηθοί Συνήγοροι, Προϊστάμενοι Διεύθυνσης Γραμματείας).</li> <li>• Αναπληρωτής Προϊστάμενος</li> <li>• Υπάλληλοι.</li> <li>• Τοπικοί Διαχειριστές, οι οποίοι έχουν δικαιώματα περιορισμένης διαχείρισης στην υπηρεσία για την οποία έχουν το συγκεκριμένο ρόλο.</li> <li>• Εξωτερικοί χρήστες.</li> </ul>	ΝΑΙ		
62.	Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διασύνδεση και συγχρονισμό με κατάλογο LDAP (OpenLDAP και ActiveDirectory)	ΝΑΙ		
63.	<p>Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης των τιμών μεταδεδομένων των εγγράφων καθώς και άλλων στοιχείων υποστηρίζοντας τις ακόλουθες δυνατότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργία νέας οντότητας μεταδεδομένων.</li> <li>• Επεξεργασία (προσθήκη/ τροποποίηση/ διαγραφή) τιμών μεταδεδομένων.</li> <li>• Διαγραφή οντοτήτων μεταδεδομένων.</li> <li>• Διαχείριση των modules του συστήματος</li> <li>• Διαχείριση εξωτερικών επαφών (contacts) τόσο σε κεντρικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο τμήματος/ υπηρεσίας με δυνατότητα καταχώρησης πολλαπλών στοιχείων επικοινωνίας (email, ταχ. Διεύθυνση, τηλέφωνο κλπ).</li> <li>• Διαχείριση φακέλων αρχειοθέτησης</li> </ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	εγγράφων τόσο σε κεντρικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο τμήματος/ υπηρεσίας.			
<b>Λειτουργική Ενότητα 9: Λειτουργίες επικοινωνίας και διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα</b>				
64.	Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διαλειτουργικότητα με την πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ ( <a href="http://diavgeia.gov.gr">http://diavgeia.gov.gr</a> ) για αυτόματη ανάρτηση των χαρακτηρισμένων ως "Προς Ανάρτηση" εξερχόμενων εγγράφων καθώς και για τη λήψη και εισαγωγή στο σύστημα εισερχόμενων εγγράφων με αυτόματο τρόπο με χρήση του ΑΔΑ.	ΝΑΙ		
65.	Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διαλειτουργικότητα με το πληροφοριακό σύστημα «Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων – ΚΗΜΔΗΣ», όταν είναι έτοιμη η υποδομή (API) στη πλευρά του ΚΗΜΔΗΣ	ΝΑΙ		
66.	Το Σύστημα θα είναι σε θέση να διαλειτουργήσει με το κεντρικό ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα του Δημοσίου σύμφωνα με τον ν. 4440/2016 (Άρθρο 24 – παρ. 6), για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, καθώς και για την ανταλλαγή εγγράφων με φορείς άλλων χωρών. Ο Ανάδοχος θα μεριμνήσει για την διασύνδεση του συστήματος με το κεντρικό σύστημα σύμφωνα με τα κοινά πρότυπα διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας, τις διαδικασίες, καθώς και τα σχέδια διαλειτουργικότητας, όπως αυτά θα προσδιοριστούν με σχετική ΚΥΑ που προβλέπεται στο άρθρο 24 του Ν4440/2016	ΝΑΙ		
<b>Λειτουργική Ενότητα 10: Λοιπές πρόσθετες εφαρμογές και υποσυστήματα υποστήριξης πάγιων καθημερινών εργασιών που κάνουν χρήση εγγράφων και υποθέσεων</b>				
67.	<p>Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να μπορεί να ενσωματώνει και δυνατότητα υποδοχής web αναφορών πολιτών, μέσω του ιστοχώρου της Αρχής, όπως αυτό αναφέρεται στην παρ. 4.2.11.1 της παρούσας</p> <p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει, ότι το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να υποστηρίζει πλήρως τη διασύνδεση με τον ιστότοπο και την αυτόματη εισαγωγή των αναφορών σε αυτό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής.</p>	ΝΑΙ		



### ΠΣ3. Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	<p>Κάλυψη των ακόλουθων γενικών αρχών που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του πληροφοριακού συστήματος σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποστήριξη ανοικτών προτύπων</li> <li>• Το Σύστημα θα πρέπει να παρουσιάζει ικανοποιητικούς χρόνους απόκρισης.</li> <li>• Χρήση Τεχνολογικών προτύπων - Portability</li> <li>• Χρήση Σύγχρονων / Δοκιμασμένων Τεχνολογιών (State of the Art)</li> <li>• Συντηρησιμότητα – Επεκτασιμότητα (Maintainability / Extensibility) με την ύπαρξη <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Αρθρωτής (modular) αρχιτεκτονικής.</li> <li>○ Αρχιτεκτονική N-tier,</li> <li>○ Διάκρισης ανάμεσα στο περιεχόμενο και την εμφάνιση του συστήματος (content/design separation).</li> <li>○ Ανοικτού περιβάλλοντος ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.</li> <li>○ Πλήρους τεκμηρίωσης του πηγαίου κώδικα που θα αναπτυχθεί και όλως των ρυθμίσεων / παραμετροποιήσεων</li> </ul> </li> </ul>	NAI		
2.	<p>Το Σύστημα διαθέτει API προς τρίτες εφαρμογές και συστήματα υποστηρίζοντας τα πρότυπα JSON / SOAP 1.1 / SOAP 1.2 για τουλάχιστον τις παρακάτω ενέργειες χρήστη:</p>	NAI		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Είσοδος χρήστη</li> <li>• Ανάκτηση κωδικού πρόσβασης</li> <li>• Κατάλογος εγγράφων</li> <li>• Αναζήτηση εγγράφων βάσει κριτηρίων</li> <li>• Καταχώρηση εγγράφου</li> <li>• Μεταφόρτωση ψηφιακού αρχείου</li> <li>• Συσχέτιση εγγράφων</li> <li>• Αποστολή / Χρέωση / Επιστροφή εγγράφου</li> <li>• Κατάλογος Θεματικών Φακέλων ανά υπηρεσία</li> <li>• Κατάλογος Θεματικών Κατηγοριών</li> <li>• Διαθέσιμα είδη αποφάσεων</li> <li>• Κατάλογος υπηρεσιακών μονάδων</li> <li>• Κατάλογος χρηστών</li> <li>• Αναζήτηση χρήστη</li> <li>• Δημιουργία υπόθεσης</li> <li>• Κατάλογος υποθέσεων</li> </ul>			
3.	<p>Χρήση συστήματος διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.</p>	NAI		
4.	<p>Modular αρχιτεκτονική με δυνατότητα προσθήκης εξειδικευμένων επεκτάσεων για τη παραγωγή και διαχείριση ηλεκτρονικών φορμών - να δοθεί ένα παράδειγμα από υφιστάμενη επιχειρησιακή υλοποίηση.</p>	NAI		
5.	<p>Η εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος από τον ανάδοχο, θα πρέπει να γίνει σε υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud), της ΓΓΠΣΔΔ</p>	NAI		

### ΠΣ4. Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης</b>				
1.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος σε υποδομές του G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ και στη συνέχεια να πραγματοποιήσει την αρχική παραμετροποίηση του συστήματος σύμφωνα με όσα προσδιοριστούν κατά τη Φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων και σε συνεργασία με τον Φορέα.	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων</b>				
2.	Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της μετάβασης από την υφιστάμενη κατάσταση στο νέο σύστημα θα αναλάβει τη μετάπτωση των δεδομένων από το υφιστάμενο σύστημα στο νέο.	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες Εκπαίδευσης</b>				
3.	Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα παρασχεθούν σε χώρο που θα υποδείξει ο Φορέας	ΝΑΙ		
4.	Η εκπαίδευση θα αφορά τις ακόλουθες Ομάδες Εκπαίδευσης: Εκπαίδευση των Κεντρικών Διαχειριστών (4 συνολικά), σε μια ομάδα. Εκπαίδευση επιλεγμένων απλών χρηστών (180 συνολικά προερχομένων από υπηρεσίες πρωτοκόλλου, γραμματείες διοίκησης και Διευθύνσεων) στη λειτουργία του συστήματος. Η Εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε ομάδες των 20 ατόμων.	ΝΑΙ		
5.	Στην Τεχνική Προσφορά του ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει πρόγραμμα για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα προσφέρει	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας</b>				
6.	Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνουν: <ul style="list-style-type: none"><li>Την παροχή υπηρεσιών, για την διασφάλιση της επιτυχούς δοκιμαστικής λειτουργίας του Πιλοτικού, την καταγραφή / αξιολόγηση / επιδιόρθωση / αποκατάσταση (τυχόν) επιχειρησιακών / τεχνικών αποκλίσεων λειτουργίας του</li></ul>	ΝΑΙ		

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>συστήματος.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τον έλεγχο της επιτυχούς μετάπτωσης των δεδομένων που μεταπίπτουν με τις προσφερόμενες υπηρεσίες μετάπτωσης και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών από πλευράς Αναδόχου σε περίπτωση που ανιχνευθούν σφάλματα με δεδομένα που έχουν μεταπέσει στο Σύστημα</li> <li>Την ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίες</li> <li>Την επιτυχή ολοκλήρωση της Πιλοτικής - δοκιμαστικής λειτουργίας στην Πιλοτική εγκατάσταση που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος.</li> <li>Την επιτυχή ολοκλήρωση της εξάπλωσης (RollOut) της δοκιμαστικής λειτουργίας του τελικού συστήματος στο συνολικό εύρος του έργου - δοκιμαστική λειτουργία συνολικού έργου - (βάσει προδιαγραφέντων στην φάση Ανάλυσης απαιτήσεων) που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος και του Έργου.</li> </ul>			
7.	<p>Ο Ανάδοχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επίλυση προβλημάτων,</li> <li>Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,</li> <li>Υποστήριξη χρηστών από απόσταση αλλά και με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογών, κλπ.), με την διάκεια που αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα</li> </ul>	ΝΑΙ		

## 20PROC007016185 2020-07-13

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.</li> </ul>			
<b>Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»</b>				
8.	Η Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» έχει έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και χρονική διάρκεια τουλάχιστον ένα (1) έτος	ΝΑΙ		
9.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Εγγύησης του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα 5.5	ΝΑΙ		
10.	Ο Ανάδοχος κατά την Περίοδο Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας του τελικού συστήματος καθώς και για την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας υποχρεούται να τηρεί τις προδιαγραφές ποιότητας υπηρεσιών όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα <b>Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.</b>	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Σχέδιο Σύμβασης

(ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ)

ΣΥΜΒΑΣΗ υπ' αριθμ. .... / .....- .....- 2020

ΜΕΤΑΞΥ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ «ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

.....

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ .....

Του &lt;ΦΟΡΕΑ&gt;

Συμβατικού Τιμήματος ..... € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠ. ΑΡΙΘ. .... / .....-2020

ΑΡΘΡΟ 1 ΟΡΙΣΜΟΙ

ΑΡΘΡΟ 2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ

ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΑΡΘΡΟ 3 ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΚΑΛΗΣ

ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 4 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΑΡΘΡΟ 5 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 6 ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΑΡΘΡΟ 7 ΑΜΟΙΒΗ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΑΡΘΡΟ 8 ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

ΑΡΘΡΟ 9 ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 10 ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 11 ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΑΡΘΡΟ 12 ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Στην Αθήνα, σήμερα .....2020, ημέρα ....., στα γραφεία της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Πολίτη», μεταξύ :

(α) Αφενός της **Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Πολίτη»**, που εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Χαλκοκονδύλη 17, με ΑΦΜ 099912223 και εκπροσωπείται νομίμως από τον Συνήγορο του Πολίτη κ.ο Ποττάκη Ανδρέα, καλούμενης εφεξής «η Αναθέτουσα Αρχή», «η Αρχή» ή «ο Συνήγορος του Πολίτη» και

(β) Αφετέρου της εταιρείας ....., **με διακριτικό τίτλο .....** (ΑΦΜ ..... ) που εδρεύει στην ....., Δ/ση ..... και εκπροσωπείται νομίμως από τον κ ..... , με ΑΔΤ ..... , καλούμενης εφεξής «Ανάδοχος»,

**Λαμβάνοντας υπόψη :**

- 1) Την 04/2020 διακήρυξη
- 2) Την από ..... / ..... / ..... 2020 προσφορά του αναδόχου
- 3) Την **υπ. αριθ. ....<sup>η</sup> / .....-2020** απόφαση Διοικητή της Αναθέτουσας Αρχής, με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαδικασίας στον Ανάδοχο

**Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:****ΑΡΘΡΟ 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει και ο Ανάδοχος αναλαμβάνει, έναντι της αμοιβής που αναφέρεται ακολούθως στο ΑΡΘΡΟ 2, την υλοποίηση του έργου **ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων και ψηφιακών υπογραφών, σύμφωνα με την τεχνική περιγραφή του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι της 04/2020 Διακήρυξης της Αρχής και της .....** Προσφοράς του αναδόχου, τα οποία και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας, όπου δεν έρχονται σε αντίθεση με αυτήν.

**ΑΡΘΡΟ 2. ΑΜΟΙΒΗ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

Η αμοιβή που θα καταβληθεί από την Αναθέτουσα Αρχή στον Ανάδοχο ανέρχεται στο ποσό των .....

**€** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης θεωρώντας το συμβατικό αντάλλαγμα επαρκές, νόμιμο και εύλογο για την εκτέλεση του αντικειμένου της παρούσας μετά από συνολική έρευνα που πραγματοποίησε πριν την κατάθεση της προσφοράς του. Στο τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι ενδεχόμενες αμοιβές τρίτων καθώς και οι δαπάνες του Αναδόχου για την εκτέλεση του Έργου, χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι πληρωμές θα γίνονται 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.

**Η τιμολόγηση των υπηρεσιών, πάσης φύσεως εργασιών και υλικών θα γίνεται μετά την έγγραφη πιστοποίηση όλων των ανωτέρω από την Επιτροπή Παραλαβής της Αναθέτουσας Αρχής.**

Επισημαίνεται ότι η υποβολή του τιμολογίου πώλησης δεν μπορεί να γίνει προ της ημερομηνίας εκδόσεως του πρωτοκόλλου οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής.

Η καταβολή του τιμήματος θα γίνει με την προσκόμιση του τιμολογίου και έκδοση χρηματικού εντάλματος, από το τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης της Αρχής, σε βάρος των πιστώσεων του ΑΛΕ

3140301001 «Αγορές λογισμικού υπολογιστών», φορέας 1.007.802.00.000.00, οικονομικού έτους 2020.

Στην αμοιβή του αναδόχου, χωρίς ΦΠΑ, περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων νόμιμες κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση.

Η αμοιβή του αναδόχου υπόκειται στις ακόλουθες κρατήσεις :

- 0,07 % υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, σύμφωνα με το άρθρο 375 παρ 7 του Ν.4412/2016, (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων. Επί της εν λόγω κράτησης επιβάλλεται χαρτόσημο 3% και κράτηση υπέρ ΟΓΑ ποσοστού 20% επί του χαρτοσήμου
- 0,06 % υπέρ Ανεξάρτητης Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών, σύμφωνα με το αρ. 350 του ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/08.8.2016), επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων. Επί της εν λόγω κράτησης επιβάλλεται χαρτόσημο 3% και κράτηση υπέρ ΟΓΑ ποσοστού 20% επί του χαρτοσήμου σύμφωνα με την ΚΥΑ 1191/2017 (ΦΕΚ 969/Β/22.3.2017)
- παρακράτηση φόρου 4% επί της καθαρής συμβατικής αξίας των αγαθών, (Ν.4172/2013).

Όλα τα τιμήματα της παρούσας Σύμβασης (συνολικά και τιμές μονάδος), παραμένουν σταθερά και δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση ή αύξηση έως την συμβατική ημερομηνία ολοκλήρωσης της προμήθειας.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.

### **ΑΡΘΡΟ 3. ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ & ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**

Για την καλή εκτέλεση της παρούσας, ο Προμηθευτής κατέθεσε στην Αναθέτουσα Αρχή τη με αριθμό

..... εγγυητική επιστολή της ..... , ποσού ..... € ( ..... €) ήτοι το (5% της συμφωνούμενης με την παρούσα αμοιβής του Προμηθευτή, χωρίς τον φόρο προστιθέμενης αξίας), ισχύος μέχρι την επιστροφή της, η οποία έχει συνταχθεί κατά το αντίστοιχο υπόδειγμα της Διακήρυξης.

Ο ανάδοχος υποχρεούται, μετά την οριστική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης, να προσκομίσει, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, εγγυητική επιστολή καλής λειτουργίας, ύψους 1.500 € (χιλίων πεντακοσίων ευρώ) και χρονικής ισχύος ίσης με τη διάρκεια υπηρεσιών εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος.

Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής καλής λειτουργίας επιστρέφεται η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης.

### **ΑΡΘΡΟ 4.ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιαδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του έργου.
2. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
3. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) εργάσιμες μέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην υπηρεσία τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
4. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να υλοποιήσει και να παραδώσει το Έργο, σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στα σχετικά άρθρα της παρούσας, εκτελώντας προσηκόντως όλες τις επιμέρους

εργασίες, που αυτό περιλαμβάνει, διαθέτοντας Ομάδα Έργου με την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της σύμβασης.

5. Ο Ανάδοχος εγγυάται και φέρει όλες τις υποχρεώσεις και ευθύνες, που προβλέπονται ή απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση και το Νόμο και σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από μέλη της Ομάδας Έργου, που θα ασχοληθούν ή θα παράσχουν οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
6. Ο Ανάδοχος θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
7. Απαγορεύεται στον Ανάδοχο να αναθέσει σε τρίτους οποιοσδήποτε υπευθύνους και ευθύνες, που απορρέουν για αυτόν από την παρούσα.
8. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει τα υλικά, με ευθύνη και έξοδα δικά του και σύμφωνα με τις ελάχιστες προδιαγραφές όπως αναφέρονται στο ανωτέρω άρθρο 2 της παρούσας σύμβασης.
9. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ο προμηθευτής υποχρεούται να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου οι οποίες απαρτιούνται στο Παράρτημα Χ του προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016, της νομοθεσίας περί υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων και πρόληψης του επαγγελματικού κινδύνου. Η αθέτηση της υποχρέωσης αυτής, συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα του προμηθευτή, κατά την έννοια της παρ. 6 του άρθρου 73 του ν.4412/2016, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

### **ΑΡΘΡΟ 5. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ**

Η συνολική διάρκεια υλοποίησης του Έργου ορίζεται από ..... / ..... / 2020 έως ..... / ..... / 2020. Ουδεμία ουσιαστικής μεταβολή του προγράμματος επιτρέπεται χωρίς την έγκριση της αναθέτουσας αρχής.

### **ΑΡΘΡΟ 6. ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΕΚΠΤΩΤΟΥ**

Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, εφόσον δεν φορτώσει, παραδώσει ή αντικαταστήσει τα συμβατικά υλικά ή δεν επισκευάσει ή συντηρήσει αυτά μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στα άρθρα 203 και 206 του ν. 4412/2016.

Δεν κηρύσσεται έκπτωτος όταν:

- α) το υλικό δεν φορτωθεί ή παραδοθεί ή αντικατασταθεί με ευθύνη του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση.
- β) συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας

Στον οικονομικό φορέα που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλεται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ανάδοχο προς παροχή εξηγήσεων, η ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

Επιπλέον μπορεί να επιβληθεί ο προβλεπόμενος από το άρθρο 74 του ν. 4412/2016 αποκλεισμός του αναδόχου από τη συμμετοχή του σε διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων.

Αν το υλικό παραδοθεί ή αντικατασταθεί μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 206 του Ν.4412/16, επιβάλλεται πρόστιμο 5% επί της συμβατικής αξίας της ποσότητας που παραδόθηκε εκπρόθεσμα.

Το παραπάνω πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας των εκπρόθεσμα παραδοθέντων υλικών, χωρίς ΦΠΑ. Εάν τα υλικά που παραδόθηκαν εκπρόθεσμα επηρεάζουν τη χρησιμοποίηση των υλικών που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα, το πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας της συνολικής ποσότητας αυτών.

Κατά τον υπολογισμό του χρονικού διαστήματος της καθυστέρησης για φόρτωση- παράδοση ή αντικατάσταση των υλικών, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, δεν λαμβάνεται υπόψη ο χρόνος που παρήλθε πέραν του εύλογου, κατά τα διάφορα στάδια των διαδικασιών, για το οποίο δεν ευθύνεται ο ανάδοχος και παρατείνεται, αντίστοιχα, ο χρόνος φόρτωσης - παράδοσης.

Κατά τον χρόνο ισχύος της εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος και για κάθε ημέρα καθυστέρησης του αναδόχου να ανταποκριθεί στην αποκατάσταση βλάβης/δυσλειτουργίας του, σύμφωνα με την παράγραφο 5.6 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι της 04/2020 διακήρυξης, επιβάλλεται στον ανάδοχο ρήτρα ίση με 5% επί της εγγυητικής καλής λειτουργίας.

#### **ΑΡΘΡΟ 7. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

Ο Προμηθευτής, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

#### **ΑΡΘΡΟ 8. ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την εφαρμογή μέρους ή του συνόλου της παρούσας με έγγραφη γνωστοποίηση στον Προμηθευτή σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν. 4412/2016 άρθρο 133. Στην γνωστοποίηση αυτή προσδιορίζονται οι λόγοι που καθιστούν αναγκαία την αναστολή, η ημερομηνία έναρξης της καθώς και η πιθανολογούμενη διάρκεια της. Από την ημερομηνία έναρξης της αναστολής ο Προμηθευτής απαλλάσσεται εκείνων των συμβατικών υποχρεώσεων η εκπλήρωση των οποίων έχει ανασταλεί.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει / λύσει τη σύμβαση με τον Ανάδοχο μετά από απόφαση του αρμοδίου οργάνου της σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Προμηθειών Δημοσίου. Στη περίπτωση αυτή, ο Ανάδοχος πέραν της αμοιβής για το Έργο, που έχει εκτελέσει μέχρι του χρόνου της καταγγελίας, δεν δικαιούται να λάβει κανένα επιπλέον ποσό ως αποζημίωση, εκτός των παραγγελιών προϊόντων που αποδεδειγμένα έχουν προηγηθεί της καταγγελίας και εφόσον αυτά τελικώς παραληφθούν.

Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου που αναφέρεται στην αρχή της παρούσας ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η παρούσα σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ του Δημοσίου και η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης που προβλέπεται στην παρούσα.

#### **ΑΡΘΡΟ 9. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 202 του Ν. 4412/2016.

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί όταν παραδοθεί οριστικά το σύνολο του Έργου, γίνει η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος και εκπληρωθούν οι τυχόν λουπές συμβατικές υποχρεώσεις από τα συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

#### **ΑΡΘΡΟ 10. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

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

#### **ΑΡΘΡΟ 11. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Ο Προμηθευτής και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν κάθε διαφορά που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά την διάρκεια της ισχύος της σύμβασης που θα υπογραφεί, με βάση της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια, σύμφωνα με το άρθρο 175 Ν. 4412/2016, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό και το κοινοτικό.

ΣΕ ΠΙΣΤΩΣΗ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ συνετάγη το παρόν σε τρία πρωτότυπα, δύο έλαβε η Αναθέτουσα Αρχή και ένα ο Ανάδοχος.

#### **ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ  
«ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ»**

**ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ**

**Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**

**ΑΝΔΡΕΑΣ Ι. ΠΟΤΤΑΚΗΣ**