



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
 ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
 Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΜΕΡΙΜΝΑΣ

ΤΜΗΜΑ : Προμηθειών
 Ταχ. Δ/ση : Σταδίου 29
 Ταχ. Κώδικας : 101 10 Αθήνα
 Πληροφορίες : Κακαράς Στέφανος
 Τηλέφωνο : 2131516319
 E-mail : promitheies@ypakp.gr

Αθήνα
Αριθ. Πρωτ.

21.05.2021
145

ΠΡΟΣ (ΔΙΑ ΤΟΥ ΗΛ. Ταχ.):

DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS .

Θέμα: Πρόσκληση υπογραφής σύμβασης στα πλαίσια διενέργειας της διαγωνιστικής διαδικασίας αναφορικά με την «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΕΝΙΑΙΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕ-ΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩ-ΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ».

Σχετ : Η υπ. αριθμόν 79/23.04.2021 απόφαση κατακύρωσης που έλαβε ΑΔΑ: ΨΜΕ646ΜΤΛΚ-ΞΓΥ και Α-ΔΑΜ: 21ΑWRD008644991 2021-05-21

Με την παρούσα σας κοινοποιούμε ηλεκτρονικά πρόσκληση για την υπογραφή της επισυναπτόμενης σύμβασης (Παράρτημα Α) στα πλαίσια διενέργειας της διαγωνιστικής διαδικασίας αναφορικά με την «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΟΣ ΕΝΙΑΙΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕ-ΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩ-ΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ».

Παρακαλείσθε **εντός δέκα ημερών** από την ηλεκτρονική κοινοποίηση της παρούσης ειδικής πρόσκλησης, να προσκομίσετε το επισυναπτόμενο σχέδιο σύμβασης υπογεγραμμένο σε κάθε σελίδα, σε δύο αντίγραφα, στην αρμόδια Διεύθυνση Προμηθειών και Μέριμνας¹ και να την αποστείλετε ψηφιακά υπογεγραμμένη στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της Διεύθυνσης Προμηθειών και Μέριμνας : promitheies@ypakp.gr

Μαζί με την υπογεγραμμένη σύμβαση πρέπει να προσκομισθεί/υποβληθεί :

- (i) **εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης** σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ.1β του ν.4412/2016 και την σχετική πρόσκληση (άρθρο 4.1 αυτής), το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί της αξίας της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. δηλαδή εγγυητική

¹ Η οποία εδρεύει στην κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων επί της οδού Σταδίου 29 στον 5ο όροφο (γραφεία 527, 528, 529).

επιστολή καλής εκτέλεσης ποσού τετρακοσίων ογδόντα οκτώ χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ (488.500,00 €).

- (ii) Επίσης παρακαλείσθε για την προσκόμιση επικαιροποιημένων μόνο όσων δικαιολογητικών ενδεχομένως έχουν λήξει τα οποία αφορούν την Φορολογική / ασφαλιστική ενημερότητα/ ποινικά μητρώα. Το χρονικό διάστημα ισχύος τους πρέπει να καλύπτει την ημέρα υποβολής τους και να ισχύουν έως 31/05/2021· ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάμε ότι θα έχει υπογραφεί το συμφωνητικό.

**Η ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΟΥ Υ-
ΠΟΥΡΓΕΙΟΥ**

ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΥ ΜΑΤΘΟΥΛΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
ΣΥΜΒΑΣΗ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΜΕΡΙΜΝΑΣ

ΤΜΗΜΑ : Προμηθειών
Ταχ. Δ/νση : Σταδίου 29
Ταχ. Κώδικας : 101 10 Αθήνα
Τηλέφωνο : 2131516319
Πληροφορίες : Σ. Κακαράς,
Ηλ. Ταχ. : promitheies@ypakp.gr

Αθήνα
Αριθ. Πρωτ.

.... / ... / 2021

ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΑΞΙΑ : 9.770.000,00 € μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ CPV : 64214200-1 / 79400000-8 / 79340000-9 / 72212211-1

Στην Αθήνα, σήμερα την ημέρα του έτους 2021, μεταξύ:

- του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, που εδρεύει επί της οδού Σταδίου αριθμ. 29, Τ.Κ. 10110 Αθήνα με ΑΦΜ 099012257 φορολογικά υπαγόμενου στην ΔΟΥ Α' ΑΘΗΝΩΝ και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, κο Κωσταντίνο Χατζηδάκη και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «η Αναθέτουσα Αρχή»

και

- της εταιρείας με την επωνυμία: «DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS ΑΕ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ», Α.Φ.Μ.: 094283081, που εδρεύει στην οδό Φραγκοκλησιάς 3^α και Γρανικού Τ.Κ. 151 25, τηλ. 2106781100, email: gr_consulting@deloitte.gr και νομίμως εκπροσωπείται από τους κο Αλέξιο Δαμάλα, Πρόεδρο ΔΣ και Διευθύνοντα Σύμβουλο, βάσει του υπ' αριθμόν Πρωτ. 1460823.2107340/09.04.2021 Πιστοποιητικού από βάσει του υπ' αριθμόν 689 Πρακτικού (08.04.2021) του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας «DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS ΑΕ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ», και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «ο Ανάδοχος»,

Λαμβάνοντας υπ' όψιν :

- (1) Την υπ. Αριθμόν 38521/01.04.2021 Απόφαση του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων που έλαβε ΑΔΑ610Ν46ΜΤΛΡ-ΘΝ3, η οποία σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 79 του ν. 4270/2014 συνιστά και τον τίτλο ανάληψης υποχρέωσης σε βάρος των πιστώσεων του ΠΔΕ,
- (2) Το υπ. αριθμόν 15079/02.04.2021 τεύχος πρόσκλησης (ΑΔΑΜ: 21PROC008388623 2021-04-02) για τη διενέργεια διαγωνιστικής διαδικασίας χωρίς δημοσίευση προκήρυξης, σύμφωνα με την διαδικασία διαπραγμάτευσης χωρίς δημοσίευση προκήρυξης, για λόγους επείγοντος που συνδέονται με την πανδημία covid-19, κατά την ειδική πρόβλεψη του άρθρου 38 ν. 4778/2010 σε συνδυασμό με το άρθρο 32 (παρ. 2 περ. γ') και 32α του Ν. 4412/2016, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής.
- (3) Την υπ. αριθμόν 55/13.04.2021 απόφαση ανακήρυξης προσωρινής αναδόχου που έλαβε ΑΔΑ : 9ΠΡΠ46ΜΤΛΚ-ΕΜΤ.
- (4) Την υπ. αριθμόν 79/23.04.2021 απόφαση κατακύρωσης που έλαβε ΑΔΑΜ: 21ΑWRD008644991 2021-05-21 και ΑΔΑ: ΨΜΕ646ΜΤΛΚ-ΞΓΥ
- (5) Την υπ. αριθμόν 174/2021 απόφαση του Ελεγκτικού Συνεδρίου.
- (6) Την κατάθεση της υπ. αριθμόν Εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης του ποσού€, της υπ' αριθμόν φορολογικής ενημερότητας, της υπ' αριθμόν ασφαλιστικής ενημερότητας οι οποίες είναι σε ισχύ.
- (7) Το από 21.05.2021 πρακτικό της αρμόδιας επιτροπής αναφορικά με την υπεύθυνη δήλωση για τις οψηγενείς μεταβολές.

ΣΥΜΦΩΝΗΘΗΚΑΝ, ΣΥΝΟΜΟΛΟΓΗΘΗΚΑΝ ΚΑΙ ΕΓΙΝΑΝ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑ ΕΞΗΣ:

ΑΡΘΡΟ 1

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκτελεί τις απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις με τη δέουσα προσοχή και επιμέλεια, σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Το κείμενο της σύμβασης κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο στηρίζεται, εκτός κατάδηλων σφαλμάτων ή παραδρομών.

Για θέματα που δεν ρυθμίζονται ρητά από τη Σύμβαση ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι/αντιφατικοί όροι αυτής, για την ερμηνεία της λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά η απόφαση κατακύρωσης, η τεχνική και οικονομική προσφορά του Αναδόχου και η σχετική Πρόσκληση με τα Παραρτήματά της, ενώ εφαρμόζονται συμπληρωματικά ο Ν. 4412/2016 και οι οικείες διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

ΑΡΘΡΟ 2**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Σύμβαση αφορά στον σχεδιασμό, ανάπτυξη και εφαρμογή ενός ΕΝΙΑΙΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ για θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και των εποπτευόμενων φορέων του, όπως ενδεικτικά είναι τα θέματα ασφάλισης και σύνταξης, απασχόλησης και επαγγελματικής κατάρτισης, παροχών κοινωνικής πρόνοιας, εργασίας και κοινωνικής αλληλεγγύης, ισότητας κλπ., επιτρέποντας στην Πολιτεία να δημιουργήσει συνθήκες άμεσης, έγκυρης και φιλικής εξυπηρέτησης των πολιτών προωθώντας την επικοινωνία και διαχείριση των αιτημάτων τους, ενώ παράλληλα δημιουργεί μια ασπίδα προστασίας έναντι του COVID-19 σε πολίτες και εργαζόμενους. Η πολυπλοκότητα της σύμβασης, η φύση του αντικείμενου του, καθώς το πλήθος και η ποικιλία των εμπλεκόμενων μερών καθιστά απαραίτητη μια ολιστική διαχείριση, ώστε να συντονιστούν τα επιμέρους υποέργα και να αναπτυχθούν διαδικασίες που θα διασφαλίσουν τις συνέργειες και αλληλεξαρτήσεις των επιμέρους συστημάτων. Το ειδικότερο αντικείμενο της Σύμβασης παρατίθεται στο Παράρτημα Ι της Πρόσκλησης (ΑΔΑΜ : 21PROC008388623 2021-04-02), το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

Πιο συγκεκριμένα, η Σύμβαση αναλύεται στα κάτωθι αντικείμενα-υποέργα:

1. Υποέργο 1: Σύμβουλος Διοικητικής και Διαχειριστικής Υποστήριξης Φορέα για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου
2. Υποέργο 2: Τεχνικός Σύμβουλος Σχεδιασμού Διαδικασιών και ροών
3. Υποέργο 3: Μελέτη Εγκατάσταση και Λειτουργία Υποδομής Επικοινωνίας και Υποστήριξης Κοινού (Εκπαίδευση Προσωπικού)
4. Υποέργο 4: Ανάπτυξη και Παραμετροποίηση Πλατφόρμας διασύνδεσης με call centers, ψηφιακή Βελτιστοποίηση
5. Υποέργο 5: Ανάπτυξη Δυνατοτήτων Ψηφιακής Εξυπηρέτησης
6. Υποέργο 6: Ενέργειες Ενημέρωσης και Δημοσιότητας
7. Υποέργο 7: Έλεγχος Ποιότητας / Ικανοποίησης Κοινού

ΑΡΘΡΟ 3**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ**

Ως έναρξη ισχύος της Σύμβασης θεωρείται η ημερομηνία υπογραφής της και από τα δύο μέρη ήτοι η .../.../2021.

Η συνολική διάρκεια της Σύμβασης είναι δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της και μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, μέχρι και τρεις (3) μήνες,

ύστερα από σχετικό αίτημα του Αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή, δεν χωρεί αύξηση του οικονομικού αντικειμένου, εκτός εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

Η Σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί όταν παραδοθεί οριστικά το σύνολο των υπηρεσιών, γίνει η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος, εκπληρωθούν οι τυχόν λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις από τα συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευτούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στην παρούσα.

ΑΡΘΡΟ 4

ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ

Το συμβατικό τίμημα αναλύεται ως κατωτέρω :

Α/Α	ΕΙΔΟΣ	Μ.Μ.	ΠΟΣΟΤ.	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ (€)		ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
				ΣΥΝΟΛΟ €	%	ΠΟΣΟ Φ.Π.Α.	ΣΥΝΟΛΟ €
1	Σύμβουλος Διοικητικής και Διαχειριστικής Υποστήριξης Φορέα για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	1.420.000,00	24	340.800,00	1.760.800,00
2	Τεχνικός Σύμβουλος Σχεδιασμού Διαδικασιών και ροών	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	465.000,00	24	111.600,00	576.600,00
3	Μελέτη Εγκατάσταση και Λειτουργία Υποδομής Επικοινωνίας και Υποστήριξης Κοινού (Εκπαίδευση Προσωπικού)	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	4.160.000,00	24	998.400,00	5.158.400,00
4	Ανάπτυξη και Παραμετροποίηση Πλατφόρμας διασύνδεσης με call centers, Ψηφιακή Βελτιστοποίηση	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	240.000,00	24	57.600,00	297.600,00

5	Ανάπτυξη Δυνατοτήτων Ψηφιακής Εξυπηρέτησης	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	285.000,00	24	68.400,00	353.400,00
6	Ενέργειες Ενημέρωσης και Δημοσιότητας Έργου	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	2.820.000,00	24	676.800,00	3.496.800,00
7	Έλεγχος Ποιότητας / Ικανοποίησης Κοινού	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	380.000,00	24	91.200,00	471.200,00
ΣΥΝΟΛΟ				9.770.000,00 €		2.344.800,00	12.114.800,00 €

Οι ανωτέρω τιμές νοούνται για παροχή των σχετικών υπηρεσιών με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνη του αναδόχου, και συμπεριλαμβάνουν κρατήσεις και κάθε είδους δαπάνη.

Οι ανωτέρω τιμές θα παραμείνουν σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας Σύμβασης και δεν υπόκεινται σε καμία μεταβολή από οποιαδήποτε αιτία.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την εκτέλεση της Σύμβασης θεωρώντας το συμβατικό τίμημα επαρκές, νόμιμο και εύλογο για την εκτέλεση του αντικειμένου της Σύμβασης μετά από συνολική έρευνα που έχει πραγματοποιήσει πριν την κατάθεση της προσφοράς του. Στο συμβατικό τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι ενδεχόμενες αμοιβές τρίτων καθώς και οι δαπάνες του Αναδόχου για την εκτέλεση της Σύμβασης, χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.

ΆΡΘΡΟ 5

ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ - ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Κατά την υλοποίηση της Σύμβασης ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή έχουν τις εκατέρωθεν γενικές υποχρεώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 4.3 : *Γενικές υποχρεώσεις Αναδόχου – Υποχρεώσεις Υπουργείου*, της Πρόσκλησης. Η ευθύνη του Αναδόχου προβλέπεται στο άρθρο 4.10 της Πρόσκλησης.

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργείται από Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ), με τη συνεπικουρία ομάδας διοίκησης έργου, στην οποία μπορούν να συμμετέχουν μεταξύ άλλων εμπειρογνώμονες και εκπρόσωποι των ωφελούμενων εποπτευόμενων φορέων και της Αναθέτουσας Αρχής.

Στην αρμοδιότητα της ανωτέρω Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ) είναι η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, ο έλεγχος της συμμόρφωσης του Αναδόχου με τους όρους της σύμβασης και η εισήγηση στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων.

Αρμοδιότητα της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ), επίσης, είναι να παρακολουθεί τη συνολική πρόοδο των Υποέργων, να παραλαμβάνει μηνιαίες εκθέσεις προόδου, στις οποίες περιλαμβάνονται και μέτρα αντιμετώπισης τυχόν προβλημάτων, και γενικά να είναι παραλήπτης όλης της σχετικής αλληλογραφίας με τον Ανάδοχο από την έναρξη μέχρι τη λήξη της Σύμβασης.

Για την επιτυχή υλοποίηση της Σύμβασης απαιτείται στενή συνεργασία και συντονισμός εργασιών μεταξύ της αναθέτουσας αρχής και του Αναδόχου με στόχο:

- Την οργάνωση των ομάδων που θα υλοποιήσουν τη Σύμβαση.
- Τον καθορισμό του τρόπου επικοινωνίας.
- Την απρόσκοπτη ροή της πληροφορίας.
- Τον καθορισμό των διαδικασιών σχεδιασμού και λήψης αποφάσεων.
- Τη μεταφορά τεχνογνωσίας.
- Τη διασφάλιση μετά την παράδοση της ομαλής λειτουργίας και συντήρησης του συστήματος.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να έχει προγραμματισμένες τακτικές συναντήσεις εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του έργου με την αναθέτουσα αρχή, προκειμένου αυτή να παρέχει καθοδήγηση και να παρακολουθεί συστηματικά την υλοποίηση και την καλή εκτέλεση του έργου.

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

Τα επιμέρους παραδοτέα προβλέπονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α της παρούσας, μαζί με τα χρονοδιαγράμματα υποβολής αυτών.

Περαιτέρω, ο Ανάδοχος δεσμεύεται να παράσχει το αντικείμενο των υπηρεσιών σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β και στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ.

ΑΡΘΡΟ 6**ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ**

Η παραλαβή των παραδοτέων των επιμέρους Υποέργων και συνολικά της Σύμβασης γίνεται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ).

Κατά τη διάρκεια της υλοποίησης θα γίνουν οι παραλαβές των παραδοτέων του κάθε Υποέργου, όπως αυτά αναλυτικά περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.

Η οριστική παραλαβή γίνεται στο τέλος του τελευταίου χρονικά Υποέργου, με την ολοκλήρωση όλων των φάσεων του. Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφεται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων για όλα τα παραδοτέα.

Η παράδοση και παραλαβή των επιμέρους παραδοτέων των Υποέργων και της Σύμβασης γίνονται υποχρεωτικά σε συμφωνία με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, όπως αυτό προβλέπεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενημερώσει εγγράφως την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ) σχετικά με την ημερομηνία παράδοσης του εκάστοτε παραδοτέου, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, πέντε (5) ημέρες πριν την σχετική καταληκτική ημερομηνία του εκάστοτε παραδοτέου.

Για την παραλαβή των παραδοτέων των επιμέρους Υποέργων, η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής αξιολογεί την αρτιότητα και πληρότητα των παραδοτέων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα και ενδεικτικά μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης των μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.
- Διενέργειας επιθεωρήσεων κατά τη διάρκεια παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών.
- Διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων και δοκιμών.
- Επιβεβαίωσης καλής λειτουργίας του συστήματος με τη συνδρομή των κατά περίπτωση ενδεδειγμένων οργάνων και υπηρεσιών.

Κατά τις εργασίες του ελέγχου μπορεί να καλείται να παραστεί και ο Ανάδοχος.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ): α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της Σύμβασης, χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4 κατωτέρω.

Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

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

Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 ν. 4412/2016, όπως ισχύει. Εκτιμώντας το εύρος των απαιτούμενων αλλαγών, η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής καθορίζει το χρονικό διάστημα λήψης των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων και επανυποβολής του αιτήματος παραλαβής, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός τακτής προθεσμίας από τη λήψη των παρατηρήσεων. Οι πρόσθετες υπηρεσίες που απαιτούνται από την αρχική παράδοση μέχρι την παραγωγή του τελικού αποδεκτού από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής παραδοτέου βαρύνουν τον Ανάδοχο.

Το πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής εγκρίνεται από το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο με απόφασή του, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικά και στον Ανάδοχο. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του Αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 219 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή.

Η διαδικασία αντικατάστασης (επανυποβολής) μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές. Σε περίπτωση που αποβεί άκαρπη, εφαρμόζονται κατά περίπτωση τα οριζόμενα στα άρθρα 219 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

ΑΡΘΡΟ 7

ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται κατά χρόνο σύμφωνα με τα επιμέρους χρονοδιαγράμματα των Υποέργων του συνολικού έργου όπως αυτό έχει καθοριστεί στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α και σύμφωνα με το αναλυτικό Σχέδιο Δράσης που θα υποβάλει ο Ανάδοχος προς έγκριση στην Αναθέτουσα Αρχή το αργότερο 10 ημέρες από την υπογραφή της Σύμβασης.

Ειδική μέριμνα πρέπει να λαμβάνεται από τον ανάδοχο, ώστε η συγκέντρωση και υποβολή των διαφόρων παραδοτέων να είναι σύμφωνη με τα χρονοδιαγράμματα και το αργότερο εντός πέντε ημερών από την καταληκτική ημερομηνία που ορίζεται στο χρονοδιάγραμμα εκάστου υποέργου.

Η τιμολόγηση θα πραγματοποιείται δεκαπέντε (15) ημέρες μετά την δήλη καταληκτική ημερομηνία παράδοσης και παραλαβής των σχετικών υπηρεσιών-παραδοτέων που ανά Υπόεργο και παραδοτέο ορίζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.

Με την οριστική παραλαβή κάθε παραδοτέου, θα αποπληρώνεται το 100% της αξίας του, με την επιφύλαξη τυχόν κρατήσεων, τμηματικών αποσβέσεων προκαταβολής, κλπ όπως ορίζονται στην παρούσα προκήρυξη και με βάση τις κείμενες διατάξεις.

Οι πληρωμές θα γίνονται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

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

Τον Ανάδοχο βαρύνουν επίσης οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση του υλικού στον

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

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016).

Από την πληρωμή παρακρατούνται και οι τυχόν ποινικές ρήτρες σε βάρος του.

ΑΡΘΡΟ 8

ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση που παρέλθουν οι τμηματικές ή η συνολική ημερομηνία παράδοσης σε σχέση με το χρονοδιάγραμμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της Σύμβασης ή, σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών, της αντίστοιχης διάρκειας της εκάστοτε Δράσης εκάστου Υποέργου, επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ της Δράσης που παρασχέθηκε εκπρόθεσμα,

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

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της Σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής μετά από γνωμοδότηση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ).

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

Οι ρήτρες καθυστέρησης επιβάλλονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής και παρακρατούνται από τις επόμενες πληρωμές του Αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την Αναθέτουσα Αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο ή οποιαδήποτε άλλα δικαιώματά της από τη Σύμβαση και το νόμο, όπως η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης.

Σε περιπτώσεις καθυστέρησης έναντι των χρόνων παράδοσης που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Αναδόχου, εγκρίνεται παράταση του αντίστοιχου χρόνου από την Αναθέτουσα Αρχή και δεν επιβάλλονται ποινικές ρήτρες.

ΑΡΘΡΟ 9

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

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

Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά 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 στην Αναθέτουσα Αρχή ή σε τρίτους υποχρεούται μόνος ο Ανάδοχος προς την αποκατάστασή της.

ΑΡΘΡΟ 10

ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

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

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή στο όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του κατά τη διάρκεια της

παρούσας, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εκτέλεση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας.

Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.2. της Πρόσκλησης, καθώς και τα κατά περίπτωση κριτήρια ποιοτικής επιλογής της παρ. 2.2.3 αυτής.

Οι τυχόν υπεργολάβοι του Αναδόχου καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης οφείλουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας που έχουν θεσπισθεί 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 Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να ζητήσει από τον Ανάδοχο την αντικατάσταση υπεργολάβου εμπλεκόμενου στο Έργο, που κατά τη βάσιμη και αιτιολογημένη κρίση της Αναθέτουσας Αρχής δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Έργου. Ο Ανάδοχος στην περίπτωση αυτή υποχρεούται να ανταποκριθεί σε χρονικό διάστημα, που από κοινού θα συμφωνηθεί ότι απαιτείται για την εξεύρεση αντικαταστάτη.

Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία. Σε κάθε περίπτωση, την πλήρη ευθύνη για την ολοκλήρωση του Έργου φέρει αποκλειστικά ο Ανάδοχος.

ΑΡΘΡΟ 11

ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

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 και καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της Σύμβασης.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης, 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 έχει χρόνο ισχύος μεγαλύτερο κατά δύο (2) μήνες από τον συνολικό συμβατικό χρόνο ολοκλήρωσης της Σύμβασης και επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και

ποιοτική παραλαβή του συνόλου των υπηρεσιών, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους. Σε περίπτωση παράτασης του χρόνου ολοκλήρωσης, η Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης παρατείνεται για ανάλογο χρονικό διάστημα.

ΑΡΘΡΟ 12

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε τρίτους (συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων του ελληνικού και διεθνούς Τύπου), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περiéλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του και έχει όλες τις υποχρεώσεις από το άρθρο 4.11 της Πρόσκλησης.

Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με τη Σύμβαση χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια της Αναθέτουσας Αρχής, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή. Ρητά εξαιρείται του ανωτέρω περιορισμού η δυνατότητα του Αναδόχου να δημοσιοποιεί στοιχεία της εν λόγω σύμβασης στο πλαίσιο της παρουσίασης της εμπειρίας της. Ο Ανάδοχος δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή, με κανένα τρόπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια της δεύτερης.

Η ανωτέρω υποχρέωση εχεμύθειας και λοιπές υποχρεώσεις καλύπτουν τον ίδιο τον Ανάδοχο, όπως και όλους τους συνεργάτες του και, εν γένει, πάσης φύσεως προσηθέντες ή βοηθούς εκπληρώσεώς του κατά την παροχή των υπηρεσιών.

Το παρόν άρθρο ισχύει συνδυαστικά με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ της παρούσης.

ΑΡΘΡΟ 13

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ

Ο νόμιμος δικαιούχος διατηρεί όλα τα δικαιώματα κυριότητας και πνευματικής ιδιοκτησίας οποιουδήποτε προϊόντος αναπτύσσεται, το οποίο προκύπτει από τις υπηρεσίες και παραδίδεται στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τη Σύμβαση. Με τη Σύμβαση παραχωρείται στην Αναθέτουσα Αρχή όχι κατ' αποκλειστικότητα και χωρίς δικαίωμα περαιτέρω μεταβίβασης το δικαίωμα χρήσης αυτών. Μετά την λήξη ή την με οποιονδήποτε τρόπο λύση της παρούσας σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να χρησιμοποιεί τα προϊόντα που παραδόθηκαν σε αυτή στο πλαίσιο της σύμβασης χωρίς την άδεια της Αναδόχου και χωρίς την καταβολή αμοιβής προς αυτήν.

Ο Ανάδοχος αμύνεται, με δική του δαπάνη, κατά παραβάσεων ή ενδεχομένων παραβάσεων που αφορούν σε διπλώματα ευρεσιτεχνίας, σχέδια, πνευματική ιδιοκτησία, άδειες χρήσεις ή εμπορικά

μυστικά σχετικά με τις εκδόσεις λογισμικού ή με την ανάπτυξη εφαρμογών μέσα στα πλαίσια υλοποίησης του έργου και αποζημιώνει την Αναθέτουσα Αρχή για τις ζημίες και τα έξοδα που θα προκύψουν, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Σε κάθε περίπτωση που εγείρεται εναντίον της Αναθέτουσας Αρχής αξίωση, εξωδίκως ή δικαστικά, αγωγή ή άσκηση ενδίκου μέσου, από τρίτο για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με π.χ. σχέδια, προδιαγραφές, οδηγίες, λογισμικό, τα δικαιώματα επί του λογισμικού ή της ανάπτυξης εφαρμογών από την Αναθέτουσα Αρχή για το Υπουργείο, δεδομένα ή άλλα υλικά που παρασχέθηκαν στην Αναθέτουσα Αρχή από τον Ανάδοχο βάσει της παρούσας Σύμβασης, με τον ισχυρισμό ότι παραβιάζουν δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή ευρεσιτεχνίας του τρίτου, έως την ή και μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών, ο Ανάδοχος οφείλει να αναλάβει όλες τις ευθύνες που προκύπτουν και να αποζημιώσει πλήρως την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε ζημία που προκύπτει, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, συμπεριλαμβανομένων αποζημιώσεων τρίτων, τόκων και δικαστικών εξόδων.

Ρητά συμφωνείται ότι η Αναθέτουσα Αρχή θα χειριστεί κατά την κρίση της τις δίκες, λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη και τη συνδρομή, τις διευκρινήσεις ή/και πληροφορίες του Αναδόχου και θα ειδοποιεί εγγράφως και χωρίς καθυστέρηση τον Ανάδοχο για κάθε απαίτηση ή διαμαρτυρία σχετική με την παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας ή ευρεσιτεχνίας, που προβάλλεται από τρίτους και αφορά στο έργο της παρούσας σύμβασης.

Αν, ως συνέπεια ενδεχόμενης παράβασης σχετικά με διπλώματα ευρεσιτεχνίας, σχέδια ή πνευματικά δικαιώματα ή άδειες χρήσης ή εμπορικά μυστικά, η Αναθέτουσα Αρχή εμποδίζεται στη χρήση των παραδοτέων του έργου, ο Ανάδοχος με δική του δαπάνη μπορεί να τροποποιεί ή αντικαθιστά τα παραδοτέα ώστε να παύσει η παραβίαση, χωρίς να μειώνεται το αποτέλεσμα, ή να αποκτήσει αναδρομικά άδεια για τη συνέχιση της χρήσης τους. Σε περίπτωση που δεν είναι εμπορικά εφικτό να υλοποιηθεί κάποια από τις ανωτέρω επιλογές, τα μέρη δύνανται να καταγγείλουν τις αντίστοιχες άδειες χρήσης λογισμικού και ο Ανάδοχος θα επιστρέψει τυχόν αμοιβές που η Αναθέτουσα Αρχή έχει καταβάλει για αυτές και οποιαδήποτε προκαταβλητέα αμοιβή για μη παρασχεθείσα τεχνική υποστήριξη, που καταβλήθηκε στον Ανάδοχο, για την παροχή της άδειας, ενώ η Αναθέτουσα Αρχή θα διατηρεί τα νόμιμα δικαιώματά του που απορρέουν από ισχύουσες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 14

ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ

Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να εκχωρήσει τη Σύμβαση ή μέρος αυτής, ή οποιοδήποτε δικαίωμα ή υποχρέωση απορρέει από αυτήν, σε οποιονδήποτε τρίτο, χωρίς προηγούμενη γραπτή πλήρως αιτιολογημένη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής. Το αίτημα για εκχώρηση της Σύμβασης συντελείται μόνο για ιδιαιτέρως σοβαρό λόγο και θα πρέπει να είναι πλήρως αιτιολογημένο.

Κατ' εξαίρεση μπορεί ο Ανάδοχος να εκχωρήσει οποιοσδήποτε από τις πληρωμές, που απορρέουν από τη Σύμβαση, σε Τράπεζα της επιλογής του σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 15

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Τροποποιήσεις της σύμβασης επιτρέπονται μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής. Πραγματοποιούνται με έγγραφη συμφωνία των συμβαλλόμενων μερών, η οποία αποτελεί Προσάρτημα της αρχικής σύμβασης και δεν μπορεί να μεταβάλει τη φύση ή την οικονομική ισορροπία της Σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 16

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ

Η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα, επιφυλασσόμενη για την αποκατάσταση κάθε θετικής ή αποθετικής ζημίας της, να καταγγείλει άμεσα την παρούσα σύμβαση, με έγγραφη καταγγελία προς τον Ανάδοχο, σε περίπτωση που ο Ανάδοχος εκτελέσει πλημμελώς ή δεν τηρήσει κάποια από τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει με την παρούσα σύμβαση, καθώς και στις περιπτώσεις που ορίζονται στο άρθρο 4.8 της Πρόσκλησης και με τους όρους που εκεί προβλέπονται.

Εάν ο Ανάδοχος κηρυχθεί σε κατάσταση πτώχευσης ή σε αναγκαστική διαχείριση ή εκδοθεί εντολή κατάσχεσης εναντίον του ή συμβιβαστεί με τους πιστωτές του ή αρχίσει να διαλύεται, χωρίς τούτο να αποτελεί εκούσια διάλυση, με σκοπό την ανασυγκρότηση ή συγχώνευση και συνέχιση των εργασιών του, εφαρμόζονται τα οριζόμενα στο άρθρο 4.9 της Πρόσκλησης.

ΑΡΘΡΟ 17

ΚΗΡΥΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΩΣ ΕΚΠΤΩΤΟΥ

Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν μετά από γνωμοδότηση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ), εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις ή στις άλλες περιπτώσεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία

που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την παρούσα, επιβάλλονται, μετά από κλήση του για παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά, οι κυρώσεις της παρ. 4 του άρθρου 203 του ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 18

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Ο Ανάδοχος κατά των αποφάσεων σε βάρος του κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων μπορεί να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις.

Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

ΑΡΘΡΟ 19

ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η Σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο.

Κάθε διαφορά που θα προκύψει μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, σχετικά με την ερμηνεία ή εκτέλεση της Σύμβασης ή εξ αφορμής αυτής, θα επιλύεται από τα καθ' ύλην αρμόδια Δικαστήρια της Αθήνας.

Σε πίστωση των ανωτέρω συνετάγη η παρούσα Σύμβαση σε 4 πρωτότυπα, από τα οποία ο πρώτος συμβαλλόμενος έλαβε τέσσερα (3) και ο δεύτερος ένα (1) και υπογράφεται όπως ακολουθεί.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ
Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ
Ο ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΧΑΤΖΗΔΑΚΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
1	Σύμβουλος Διοικητικής και Διαχειριστικής Υποστήριξης Φορέα για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου	1	Γενικός Συντονισμός Έργου - Συνεργασία με επιμέρους φορείς	Π1.1 Αναφορά ενεργειών για την παρακολούθηση και το συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της Αποτελεσματικότητας Π1.2 Ημερήσιες Αναφορές Εργασιών και Προόδου Υποέργων	20,0%	6 ισόποσες τμηματικές πληρωμές με βάση τις σχετικές διμηνιαίες εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται 07/2021, 09/2021, 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022
		2	Καταγραφή και Αποκωδικοποίηση Αναγκών του Έργου -Ανάλυση Απαιτήσεων	Π2.1 Έκθεση Καταγραφής και αποκωδικοποίησης Αναγκών του Έργου -Σχεδιασμός Ανάλυση Απαιτήσεων	10,7%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου έως 30/06/2021
		3	Μελέτη Εφαρμογής Προτύπων Ποιότητας και GDPR	Π3.1 Χαρτογράφηση (Data Mapping) – Διάγνωση Αναγκών (Gap Analysis) – Ανάλυση Κινδύνων (Risk Analysis) Π3.2: Πλάνο Συμμόρφωσης στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων - GDPR (GDPR Compliance Plan) Π3.3 Ανάπτυξη εγχειριδίου πολιτικών Π3.4 Εκπαίδευση προσωπικού Π3.5 Ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των πληροφοριών ISO 27001.	8,0%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου έως 30/06/2021
		4	Διοικητική, οικονομική και νομική υποστήριξη για την ανάθεση και την παρακολούθηση όλων των διαδικασιών υλοποίησης (Υποστήριξη διαγωνιστικών διαδικασιών)	Π4.1 Ημερήσιες Αναφορές Ενεργειών Υποστήριξης Π4.2 Μηνιαίες Αναφορές Ενεργειών Υποστήριξης Π4.3 Εβδομαδιαίες αναφορές με ανοιχτά θέματα προς επίλυση (εφόσον υπάρχουν) Π4.4 Αναφορά προβλημάτων και εισηγητικές αναφορές επίλυσης θεμάτων Π4.5 Μηνιαίες συγκεντρωτικές αναφορές προόδου για όλες τις ομάδες εργασίας Π4.6 Μηνιαίες Αναφορές Ελέγχου Ποιότητας & Προληπτικών ή Διορθωτικών Μέτρων Π4.7 Μηνιαίες Αναφορές Νομικών Θεμάτων	26,7%	6 ισόποσες διμηνιαίες τμηματικές πληρωμές με βάση τις σχετικές εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται 07/2021, 09/2021, 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
				<p>Π4.8 Ημερήσιες αναφορές με υποθέσεις υποστήριξης σε θέματα διοικητικής επαλήθευσης και λογιστικής εκκαθάρισης των δικαιολογητικών των Παρόχων/Προμηθευτών - Κατευθύνσεις Επίλυσής τους</p> <p>Π4.9 Εβδομαδιαίες αναφορές με ανοιχτά θέματα προς επίλυση - Κατευθύνσεις Επίλυσής τους</p> <p>Π4.10 Εμπειρογνωμοσύνες</p>		
		5	Παρακολούθηση και Εξασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων Έργου	Π5.1 Ολικό Πλάνο Διασφάλισης Ποιότητας	16,7%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου έως το αργότερο 31/07/2021
		6	Συντονισμός και Παρακολούθηση Διοικητικών και Χρηματοοικονομικών Στοιχείων έργου	Π6.1 Εβδομαδιαίες Αναφορές συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ποιότητας και διατύπωση προτάσεων για τη Βελτίωση των Παραδοτέων, με έμφαση στις αλληλεξαρτήσεις, αλληλεπιδράσεις των Παραδοτέων.	13,3%	6 ισόποσες διμηνιαίες τμηματικές πληρωμές με βάση τις σχετικές εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται 07/2021, 09/2021, 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022
		7	Αξιολόγηση Περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας	Π7.1 Έκθεση Αξιολόγησης Πιλοτικής λειτουργίας Π7.2 Αναφορά των ευρημάτων της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος	1,3%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/09/2021
		8	Αξιολόγηση Παραγωγικής Λειτουργίας Έργου	Π8.1 Μηνιαίες Εκθέσεις Αξιολόγησης Παραγωγικής λειτουργίας Π8.2 Συνολική Έκθεση Αξιολόγησης Παραγωγικής λειτουργίας	3,3%	4 ισόποσες διμηνιαίες τμηματικές πληρωμές με βάση τις σχετικές εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022
			ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 1		100%	
2	Τεχνικός Σύμβουλος Σχεδιασμού Διαδικασιών και ροών	1	Αποτύπωση ερωτημάτων / αιτημάτων / παραπόνων- Δημιουργία καταλόγου	Π1: Κατάλογος ερωτημάτων / αιτημάτων / παραπόνων	2,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου, το αργότερο έως 30/06/2021
		2	Σχεδιασμός και Ορισμός μοναδικών διαδικασιών	Π2. Κατάλογος μοναδικών διαδικασιών σε τίτλους	4,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/06/2021

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
		3	Σχεδιασμός Οργανωτικού Μοντέλου	Π3. Αναλυτική πρόταση οργανωτικού μοντέλου με εναλλακτικές όπου απαιτείται	3,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		4	Υπολογισμός ποσοτήτων ροών	Π4. Έκθεση αναφοράς με τον υπολογισμό ροών βάσει παραδοχών	3,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		5	Αρχική καταγραφή υφιστάμενης κατάστασης, απλοποίηση και ανασχεδιασμός διαδικασιών	Π5. Έκθεση αναφοράς με αξιολόγηση βελτιωτικών προτάσεων όσον αφορά κόστος, όφελος, εφικτότητα & διαδικασίες σε μορφή διαγραμμάτων ροής με βήματα και ρόλους και συνοδευτικούς επεξηγηματικούς πίνακες που θα περιλαμβάνουν αναλυτική περιγραφή, φόρμες, συστήματα	20,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		6	Υπολογισμός απαιτούμενων πόρων	Π6. Έκθεση αναφοράς με προϋπολογισμό και σενάρια	3,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		7	Ανατροφοδότηση σχετικά με ανασχεδιασμένες διαδικασίες και ενσωμάτωση αλλαγών	Π7. Έκθεση αναφοράς με προτάσεις βελτίωσης, business cases, προδιαγραφές, αναφορές προόδου, ανασχεδιασμένες διαδικασίες κ.λπ.	13,00%	5 ισόποσες διμηνιαίες τμηματικές πληρωμές με βάση τις σχετικές εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται, 09/2021, 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022
		8	Μελέτη εφαρμογής συστημάτων (feasibility study) υποδοχής, ταυτοποίησης, κατεύθυνσης και ηχογράφησης κλήσεων	Π8. Μελέτη εφαρμογής	18,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου, το αργότερο έως 31/07/2021
		9	Μελέτη εφαρμογής (feasibility study) αυτοματοποίησης εργασιών εξυπηρέτησης	Π9. Μελέτη εφαρμογής	12,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		10	Μελέτη εφαρμογής συστήματος διαχείρισης πελατειακής σχέσης (CRM)	Π10. Μελέτη εφαρμογής	10,00%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		11	Προετοιμασία/Συντήρηση εκπαιδευτικού υλικού	Π11. Εκπαιδευτικό υλικό σε μορφή παρουσίασης	12,00%	5 ισόποσες διμηνιαίες τμηματικές πληρωμές με

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
						βάση τις σχετικές εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται, 09/2021, 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022
			ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 2		100%	
		ΜΕΡΟΣ Α: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ				
3	Μελέτη Εγκατάσταση και Λειτουργία Υποδομής Επικοινωνίας και Υποστήριξης Κοινού (Εκπαίδευση Προσωπικού)	1	Μελέτη Χαρτογράφησης συνολικών συστημικών και λειτουργικών απαιτήσεων και βέλτιστες πρακτικές στην αρχιτεκτονική συστημάτων	Π1. Μελέτη χαρτογράφησης: χάρτης συνολικών συστημικών και λειτουργικών απαιτήσεων και βέλτιστες πρακτικές στην αρχιτεκτονική συστημάτων ειδικά σε περιβάλλον αναθέσεων σε έναν ή πολλαπλούς εξωτερικούς συνεργάτες	2,79%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/06/2021
		2	Καταγραφή του οικοσυστήματος των διαθεσίμων συστημάτων του ευρύτερου δημοσίου τομέα	Π2. Χάρτης υφιστάμενων λειτουργικών συστημάτων με τα οποία θα απαιτηθεί διασύνδεση και επιμέρους χαρακτηριστικών τους: Καταγραφή των υφιστάμενων συστημάτων και των βασικών λειτουργικών χαρακτηριστικών τους, αναγνώριση αναγκών διασύνδεσης με υφιστάμενα συστήματα ή χρήσης υφιστάμενων πλατφορμών, βάσει του χάρτη των μελλοντικών απαιτήσεων, ανάλυση απαιτήσεων διασύνδεσης και δυνατοτήτων του εκάστοτε υφιστάμενου συστήματος.	1,86%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/06/2021
		3	Προδιαγραφές τηλεπικοινωνιακών απαιτήσεων βάσει όγκου κλήσεων	Π3.1 Τεύχη λειτουργικών / επιχειρησιακών τηλεπικοινωνιακών απαιτήσεων βάσει όγκου κλήσεων Π3.2 Τεύχη συστημικών προδιαγραφών τηλεπικοινωνιακών απαιτήσεων βάσει όγκου κλήσεων	0,58%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/06/2021
		4	Προδιαγραφές συστήματος υποδοχής και δρομολόγησης επαφών (για όλα τα κανάλια εισόδου) – συμπεριλαμβάνει λύσεις ταυτοποίησης	Π4.1 Τεύχη λειτουργικών / επιχειρησιακών προδιαγραφών συστήματος υποδοχής και δρομολόγησης επαφών – συμπεριλαμβάνει λύσεις ταυτοποίησης όπως απαιτείται καθώς και αυτοματοποίησης (ενδεικτικά: IVR, wait offline, chatbot)	0,58%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου, το αργότερο έως 31/07/2021

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
			ησης όπου απαιτείται καθώς και αυτοματοποίησης (ενδεικτικά: IVR, wait offline, chatbot)	Π4.2 Τεύχη συστημικών προδιαγραφών συστήματος υποδοχής και δρομολόγησης επαφών – συμπεριλαμβάνει λύσεις ταυτοποίησης όπου απαιτείται καθώς και αυτοματοποίησης (ενδεικτικά: IVR, wait offline, chatbot)		
		5	Προδιαγραφές και βασικές λειτουργίες συστήματος διαχείρισης (επίλυσης και εσωτερικής δρομολόγησης) – με συγκεκριμένες προτάσεις αυτοματοποίησης βάσει διαδικασιών (ενδεικτικά: CRM για καταγραφή επαφών, RPA για αυτόματες καταχωρήσεις κ.α.)	Π5.1 Τεύχη λειτουργικών / επιχειρησιακών προδιαγραφών συστήματος διαχείρισης (επίλυσης και εσωτερικής δρομολόγησης) – με συγκεκριμένες προτάσεις αυτοματοποίησης βάσει διαδικασιών (ενδεικτικά: CRM για καταγραφή επαφών, RPA για αυτόματες καταχωρήσεις κ.α.) Π5.2 Τεύχη συστημικών προδιαγραφών και βασικών λειτουργιών συστήματος διαχείρισης (επίλυσης και εσωτερικής δρομολόγησης) – με συγκεκριμένες προτάσεις αυτοματοποίησης βάσει διαδικασιών (ενδεικτικά: CRM για καταγραφή επαφών, RPA για αυτόματες καταχωρήσεις κ.α.)	0,58%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		6	Προδιαγραφές τρόπων ενημέρωσης για την πορεία ενός θέματος καθώς και επικοινωνίας της επίλυσης (ενδεικτικά: SMS / email templates, αυτόματες καμπάνιες, κανόνες επικοινωνίας κ.α.)	Π6.1 Τεύχη λειτουργικών / επιχειρησιακών προδιαγραφών ενημέρωσης για την πορεία ενός θέματος καθώς και επικοινωνίας της επίλυσης (ενδεικτικά: SMS / email templates, αυτόματες καμπάνιες, κανόνες επικοινωνίας κ.α.) Π6.2 Τεύχη συστημικών προδιαγραφών τρόπων ενημέρωσης για την πορεία ενός θέματος καθώς και επικοινωνίας της επίλυσης (ενδεικτικά: SMS / email templates, αυτόματες καμπάνιες, κανόνες επικοινωνίας κ.α.)	0,81%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/08/2021
		7	Προδιαγραφές υποστηρικτικών συστημάτων (ενδεικτικά: ηχογράφηση κλήσεων, workforce management κ.α.)	Π7.1 Τεύχη λειτουργικών / επιχειρησιακών προδιαγραφών υποστηρικτικών συστημάτων (ενδεικτικά: ηχογράφηση κλήσεων, workforce management κ.α.) Π7.2 Τεύχη συστημικών προδιαγραφών υποστηρικτικών συστημάτων (ενδεικτικά: ηχογράφηση κλήσεων, workforce management κ.α.)	0,58%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/08/2021
		8	Αποδελτίωση των διακρατούμενων στοιχείων και προδιαγραφή των σχετικών δεικτών / αναφορών (επιχειρησιακών ή ποιοτικών)	Π8.1. Πρότυπο τυπικές έκθεσης αναφοράς (report template) Π8.2. Μελέτη δεικτών που περιλαμβάνει ορισμούς, απαραίτητα στοιχεία για τους υπολογισμούς	0,58%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/08/2021
		ΜΕΡΟΣ Β: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ				

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
		1	Εκχώρηση 5ψηφίου ενιαίου δωρεάν αριθμού εξυπηρέτησης πολιτών	Π1. 5ψηφιο νούμερο: Διαδικασίες απόκτησης, Λειτουργία	0,93%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/6/2021
		2	Διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων των φορέων με τα αντίστοιχα συστήματα των αναδόχων	Π2. Έκθεση αναφοράς	1,63%	5 ισόποσες διμηνιαίες τμηματικές πληρωμές με βάση τις σχετικές εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται, 09/2021, 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022
		3	Εξυπηρέτηση εισερχομένων κλήσεων που προέρχονται από φυσικά ή νομικά πρόσωπα, οι οποίοι καλούν στο XXXXXXXXX για διάφορα θέματα του Υπουργείου Εργασίας.	Π3. Έκθεση αναφοράς με στατιστικά	81,98%	5 ισόποσες διμηνιαίες τμηματικές πληρωμές με βάση τις σχετικές εκθέσεις αναφοράς που υποβάλλονται 09/2021, 11/2021, 01/2022, 03/2022, 05/2022
			ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 3		100%	
4	Ανάπτυξη και Παραμετροποίηση Πλατφόρμας διασύνδεσης με call centers, ψηφιακή Βελτιστοποίηση	1	Μελέτη Εφαρμογής του Έργου	<p>Το Π1 περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Οριστικοποιημένο τεύχος προδιαγραφών και λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος - Σχέδιο Διαλειτουργικότητας και Σχέδιο Virtualization - Εικαστική Πρόταση για το περιβάλλον της web και mobile εφαρμογής και πρόταση αρχιτεκτονικής και διαχείρισης περιεχομένου - Εννοιολογικός σχεδιασμός του συστήματος (entity relationship diagrams, αρχιτεκτονική συστήματος, ρόλοι χρηστών, ασφάλεια συστήματος) - Σχέδιο κατάρτισης /εκπαίδευσης στελεχών Φορέων - Σενάρια και μεθοδολογία ελέγχου - Σχήματα και πίνακες ΣΔΒΒ 	10,0%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/06/2021

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
				- Στρατηγική και Σχέδιο προώθησης των ψηφιακών διεπαφών στους πολίτες θα παραχθούν στο πλαίσιο του έργου		
		2	Ανάπτυξη και παραμετροποίηση ολοκληρωμένων σε επίπεδο λειτουργικότητας υποσυστήματα λογισμικού	Π2. Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων Τα υποσυστήματα έχουν αναπτυχθεί και παραμετροποιηθεί βάσει των προδιαγραφών της Μελέτης Εφαρμογής και μπορεί να επιδειχθεί και να ελεγχθεί η λειτουργικότητά τους σε δοκιμαστικό περιβάλλον.	25,0%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/06/2021
		3	Ενέργειες εγκατάστασης του συνόλου του απαιτούμενου λογισμικού στις τελικές υποδομές	Π3. Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων Περιλαμβάνει τις ενέργειες εγκατάστασης του συνόλου του απαιτούμενου λογισμικού στις τελικές υποδομές, ολοκλήρωση δοκιμών ορθής λειτουργίας, καθώς και τεκμηρίωση τελικής εγκατάστασης	20,0%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 30/06/2021
		4	Πλατφόρμα διασύνδεσης API με τρίτα συστήματα και ΥΕΚΑ (προσδιορίζονται στις τεχνικές προδιαγραφές)	Π4. Πλατφόρμα διασύνδεσης API Περιλαμβάνει την πλατφόρμα διασύνδεσης API με τρίτα συστήματα και την τεκμηρίωση διασυνδέσεων, ελέγχων, μηνυμάτων λάθους και developer portal για τρίτους.	20,0%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		5	Εκπαίδευση με ανάλυση σεμιναρίων ανά ομάδα χρηστών καθώς και το απαιτούμενο εκπαιδευτικό υλικό	Π5.1 Έκθεση αναφοράς σεμιναρίων Π5.2 Εκπαιδευτικό υλικό σεμιναρίων	10,0%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
		6	Υποστήριξη και πρόσθετες προσαρμογές βελτιώσεων και παραμετροποιήσεων λογισμικού	Π6. Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων	15,0%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου το αργότερο έως 31/07/2021
			ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 4		100%	
5	Ανάπτυξη Δυνατοτήτων Ψηφιακής Εξυπηρέτησης	1	Σχεδιασμός και Δημιουργία ψηφιακών διεπαφών σε web, στα stores της Apple/Google και στα	Π1.1 Ψηφιοποίηση γνωσιακής βάσης ερωταπαντήσεων, διαδικασιών και σεναρίων call center. Έκθεση Αναφοράς που περιλαμβάνει την τεκμηρίωση ανάπτυξης και ψηφιοποίηση των διαδικασιών χρήσης της πλατφόρμας και των σεναρίων υποστήριξης των πολιτών.	43,3%	Με την ολοκλήρωση των σχετικών παραδοτέων το αργότερο έως 31/07/2021

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
			messaging apps των βασικών κοινωνικών δικτύων	Επιπλέον χρειάζεται να παραχθούν ενημερωτικά video (dem) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, FAQ και σεναρίων για τους live agents. Π1.2 Εκπαίδευση μέσω μηχανικής μάθησης ολοκληρωμένης ψηφιακής γνωσιακής βάσης Έκθεση αναφοράς που περιλαμβάνει την τεκμηρίωση ανάπτυξης και εκπαίδευσης του μοντέλου NLP, τα heuristics που λήφθηκαν υπόψιν και τα τεστ εμπιστοσύνης του μοντέλου.		
		2	Ολοκληρωμένη εφαρμογή έξυπνου ψηφιακού βοηθού και διασύνδεση με τις εφαρμογές μηνυμάτων (messaging apps)	Π2. Εφαρμογές Έξυπνου Ψηφιακού Βοηθού Περιλαμβάνει τη διασύνδεση του βοηθού με τα APIs των FB, whatsapp, τεκμηρίωση, πληροφορίες παραμετροποίησης, ελέγχους ακρίβειας του μοντέλου και δημιουργία σεναρίων.	56,7%	Με την ολοκλήρωση των σχετικών παραδοτέων το αργότερο έως 31/07/2021
			ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 5		100%	
6	Ενέργειες Ενημέρωσης και Δημοσιότητας Έργου	1	Π.1. - Επικοινωνιακή Στρατηγική και Υποστήριξη της ΑΑ κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας	Π.1.1. - Κατάρτιση Στρατηγικής Επικοινωνίας και εξειδίκευση Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας - Επικοινωνιακή στρατηγική και εξειδικευμένο Σχέδιο Δράσεων Π.1.2. - Υποστήριξη της ΑΑ κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινομένων ενεργειών - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης κάθε 3 μήνες	4,29%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου Π1.1. (31/08/2021) και την υποβολή απολογιστικών εκθέσεων (Π1.2.) 11/2021, 02/2022, 05/2022 αντίστοιχα
		2	Π.2. - Συνδυασμένες Ενέργειες Προβολής & Δημοσιότητας στα ΜΜΕ	Π.2.1. Στρατηγικός σχεδιασμός και διαχείριση διαφημιστικού πλάνου μέσω (MEDIA PLAN) - Πλάνο Μέσων Π.2.2. Υλοποίηση Πλάνου Μέσων (MEDIA PLAN) (Τηλεόραση, Ραδιόφωνο, Τύπος, Διαδίκτυο - premium display advertising, Outdoor) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες Π.2.3. Σχεδιασμός και συντονισμός ενεργειών έμμεσης δημοσιότητας – Παροχή υπηρεσιών Γραφείου Τύπου και Διαχείρισης Σχέσεων με ΜΜΕ - Υποβολή Απολογιστικής	53,93%	Με την ολοκλήρωση του σχετικού παραδοτέου (Π2.1. 30/09/2021) Τμηματικά ανά τρίμηνο με βάση τις ενέργειες προβολής στα ΜΜΕ και την υποβολή απολογιστικών εκθέσεων (Π2.2., Π2.3.) 11/2021, 02/2022, 05/2022 αντίστοιχα

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
				έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες		
		3	Π.3. - Δημιουργικός Σχεδιασμός & Παραγωγή Έντυπου, Οπτικοακουστικού & Λοιπού Προωθητικού & Ενημερωτικού Υλικού	<p>Π.3.1. Δημιουργία Έντυπου Υλικού (Μακέτες ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων & αφισών) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <p>Π.3.2. Δημιουργία Διαφημιστικού Υλικού - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Π.3.2.1. Μακέτες καταχωρήσεων στον Τύπο & Outdoor • Π.3.2.2. Δημιουργία Web Banners (premium display advertising) • Π.3.2.3. Δημιουργία Οπτικοακουστικού Υλικού <ul style="list-style-type: none"> ➢ Σενάρια για τηλεοπτικά σποτ 30" ➢ Σενάρια για ραδιοφωνικά σποτ 30" ➢ Σενάρια για προωθητικά video για social media, εκδηλώσεις κλπ <p>Π.3.3. Παραγωγή Έντυπου & Διαφημιστικού Υλικού - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Π.3.3.1. Παραγωγή ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων & αφισών • Π.3.3.2. Παραγωγή Outdoor Υλικών • Π.3.3.3. Παραγωγή τηλεοπτικών σποτ 30'' • Π.3.3.4. Παραγωγή ραδιοφωνικών σποτ 30'' • Π.3.3.5. Παραγωγή προωθητικών video για social media, εκδηλώσεις κλπ 	10,54%	Με την ολοκλήρωση των αρχικών παραδοτέων το αργότερο έως 30/09/2021 και εντός 15 ημερών από το αίτημα της ΑΑ για λοιπό υλικό καθόλη τη διάρκεια της σύμβασης
		4	Π.4. - Προβολή στο Διαδίκτυο και στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	Π.4.1. Στρατηγικός σχεδιασμός διαφημιστικού πλάνου μέσων για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (digital media plan) του Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνι-	24,64%	Τμηματικά ανά τρίμηνο με βάση τις ενέργειες προβολής στα ΜΜΕ ήτοι

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
				<p>κών Υποθέσεων, στήσιμο & διαχείριση διαφημιστικών καμπανιών - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <p>Π.4.2. Υλοποίηση διαφημιστικού πλάνου μέσω για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (digital media plan) του Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google Ads (Google Display Network, Video-YouTube, Discovery) • Facebook & Instagram Ads • Twitter Ads • LinkedIn Ads <p>Π.4.3. Δημιουργικός Σχεδιασμός & Παραγωγή Διαφημιστικών Αναρτήσεων για το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google Ads (Google Display Network, Video-YouTube, Discovery) • Facebook & Instagram Ads • Twitter Ads • LinkedIn Ads <p>Π.4.4. Ενημέρωση μέσω κοινωνικής δικτύωσης του Υπουργείου Εργασίας & Κοινωνικών Υποθέσεων με οργανικό περιεχόμενο / Αναρτήσεις στα social media - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p>		11/2021, 02/2022, 05/2022
		5	Π.5. - Ψηφιακές Εφαρμογές	<p>Π.5.1. Δημιουργία Microsite - Landing Page</p> <p>Π.5.2. Δημιουργία & Αποστολή Newsletter - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p>	1,79%	Τμηματικά ανά τρίμηνο με βάση την ολοκλήρωση των επιμέρους παραδοτέων και την υποβολή απολογιστικών εκθέσεων

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
				Π.5.3. Δημιουργία & Διαχείριση Κοινότητας Viber - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες		ήτοι το αργότερο έως 30/9/2021 για το Π.5.1 και 11/2021, 02/2022, 05/2022 για τα παραδοτέα (Π.5.2, Π.5.3.)
		6	Π.6. - Σχεδιασμός & Οργάνωση Προωθητικών & Άλλων Ενεργειών	<p>Π.6.1. Οργάνωση μεικτών (δια ζώσης και ηλεκτρονικών) εκδηλώσεων-ημερίδων (Phygital events) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <p>Π.6.2. Ενέργειες για την Προβολή και προσέλκυση δημοσιότητας στα ΜΜΕ, Οργάνωση Press Events - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p> <p>Π.6.3. Σχεδιασμός, Προμήθεια / Παραγωγή Προωθητικών Υλικών & Παρουσιάσεων - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 3 μήνες</p>	4,82%	Τμηματικά ανά τρίμηνο με βάση την ολοκλήρωση των επιμέρους παραδοτέων και την υποβολή απολογιστικών εκθέσεων ήτοι 11/2021, 02/2022, 05/2022 για τα παραδοτέα (Π.6.1, Π.6.2., Π.6.3.)
			ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 6		100%	
		1	Π.1. - Πανελλαδικές Έρευνες ικανοποίησης κοινού		55%	Τμηματικά με την υποβολή απολογιστικών εκθέσεων
7	Έλεγχος Ποιότητας / Ικανοποίησης Κοινού		Π.1.1 Αρχικές Έρευνες (Α' Φάση)	<p>Π.1.1.1. Ποιοτική, με ομαδικές συζητήσεις (Αθήνα, ΘΕΣ/ΝΙΚΗ, Λάρισα, Ηράκλειο, Πάτρα) Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.1.1.2. Ποσοτική τηλεφωνική (πριν την έναρξη) Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.1.1.3. Ποσοτική τηλεφωνική (πρώτες ημέρες της έναρξης) Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p>	20%	Με την ολοκλήρωση της έρευνας και την υποβολή απολογιστικής έκθεσης ήτοι 31/08/2021 για το Π1.1.1, και Π1.1.2 και 30/9/2021 για το Π1.1.3 αντίστοιχα

Α/Α	ΥΠΟΕΡΓΑ	Α/Α Δράσης	ΔΡΑΣΕΙΣ	Παραδοτέα	Ποσοστό (%) Πληρωμής ανά Υποέργο	Τρόπος Πληρωμής
			Π.1.2. 3μηνιαίες Έρευνες Παρακολούθησης (Β' Φάση)	<p>Π.1.2.1. Ποσοτικές τηλεφωνικές (1ου 3μηνου) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.1.2.2. Ποσοτικές τηλεφωνικές (2ου 3μηνου) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.1.2.3. Ποσοτικές τηλεφωνικές (3ου 3μηνου) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.1.2.4. Ποσοτική σε εργαζομένους & στελέχη υπηρεσίας-Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p>	17,5%	Με την ολοκλήρωση της έρευνας και την υποβολή απολογιστικής έκθεσης ήτοι 31/10/2021 για το Π1.2.1, 31/01/2022 για το Π1.2.2 και το Π1.2.4. αντίστοιχα, και 31/03/2022 για το Π1.2.3
			Π.1.3. Τελικές Έρευνες (Γ' Φάση)	<p>Π.1.3.1. Ποιοτικές, με ομαδικές συζητήσεις (Αθήνα, ΘΕΣ/ΝΙΚΗ) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.1.3.2. Ποσοτική τηλεφωνική (χρήστες υπηρεσίας) - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.1.3.3. Ποσοτική & ποιοτική σε εργαζομένους & στελέχη υπηρεσίας - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p>	17,5%	Με την ολοκλήρωση της έρευνας και την υποβολή απολογιστικής έκθεσης ήτοι 31/05/2022 για το σύνολο των παραδοτέων
			Π.2. - Έλεγχος Ποιότητας - Καταγραφή Κίνησης Call Center & Ανάλυση Δεδομένων	<p>Π.2.1. Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης</p> <p>Π.2.2. 2μηνιαίες αναφορές - Υποβολή Απολογιστικής έκθεσης (περιλαμβάνει και τα συνοδευτικά αποδεικτικά) κάθε 2 μήνες</p>	45%	Τμηματικά ανά δίμηνο με βάση την ολοκλήρωση των επιμέρους παραδοτέων και την υποβολή απολογιστικών εκθέσεων ήτοι 31/08/2021 για το Π2.1 και 30/09/2021, 30/11/2021, 31/01/2022, 31/03/2022, και 31/05/2022 για το Π2.2
			ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 7		100%	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Επίπεδο εξυπηρέτησης - Παρακολούθηση βασικών μεγεθών μέτρησης (KPIs)

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση θα παρέχεται πανελλαδικά κατά τις εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή και το Σάββατο στις ώρες 08:00 π.μ. έως 20:00 μ.μ. Σημειώνουμε πως ο Ενιαίος Αριθμός του του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων θα υποστηρίζει 24 ώρες το 24ώρο και 7 ημέρες την εβδομάδα καταγγελίες και θέματα σχετικά με θέματα σεξουαλικής παρενόχλησης, κακοποίησης και εξουσιαστικής βίας κλπ.

Ο μέσος όρος του συνόλου των κλήσεων εξυπηρέτησης αναμένεται να είναι 18.500 κλήσεις ημερησίως με μέση διάρκεια 04:30 λεπτά. Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή θα πρέπει να μπορεί να υποδεχτεί άμεσα τουλάχιστον εκατό (100) εισερχόμενες κλήσεις ταυτόχρονα. Η μέση διάρκεια κλήσης υπολογίζεται σε 4,5 λεπτά και αφορά σε διαχειριστικό χρόνο που συμπεριλαμβάνει:

- Συνομιλία με τον πολίτη
- Ενημέρωση συστημάτων
- Αναμονή συνομιλίας για διευέρνηση, συμβουλευτική

Ειδικότερα, έχουν ληφθεί υπόψη οι εξής παραδοχές:

Ημερήσιος όγκος εισερχόμενων κλήσεων	18.500
Ημερήσιος όγκος απαντημένων κλήσεων	17.575
Μηνιαίος όγκος απαντημένων κλήσεων	351.500
Μέσος χρόνος διάρκειας κλήσης (min)	4,5
Συνολικός χρόνος διάρκειας απαντημένων κλήσεων/ημέρα (min)	79.088
Απαντημένες κλήσεις/εκπρόσωπο/ημέρα	93
Απαντημένες κλήσεις/εκπρόσωπο/μήνα	1.860
Αριθμός απαιτούμενων εκπροσώπων/μήνα	167

Από το σύνολο των διαθέσιμων θέσεων εργασίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει αποκλειστικά για τις ανάγκες της Σύμβασης τον αριθμό των θέσεων που απαιτούνται σε καθημερινή βάση (σύμφωνα με τους ζητούμενους μέσους χρόνους ανταπόκρισης & το μέγιστο ποσοστό abandon rate) για την άρτια εκτέλεση του έργου υποδοχής και εξυπηρέτησης των τηλεφωνικών κλήσεων & των ηλεκτρονικών αιτημάτων, ανάλογα με τον εκάστοτε αριθμό των εισερχόμενων κλήσεων από το τηλεφωνικό κέντρο και τον εκάστοτε αριθμό των εισερχόμενων emails από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές.

Για τις εκτός ώρες λειτουργίας του call center θα πρέπει να υπάρχει ηχητικό μήνυμα πληροφόρησης των πολιτών, το περιεχόμενο του οποίου θα καθορίζει η Αναθέτουσα Αρχή.

Σε περιπτώσεις έκτακτων συμβάντων, ο μέγιστος ημερήσιος αριθμός των κλήσεων δύναται να αυξηθεί και η ωριαία κατανομή κλήσεων δύναται να διαφοροποιηθεί.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα παρέχει μηνιαίως πρόβλεψη για τον αριθμό εισερχόμενων κλήσεων το αμέσως επόμενο διάστημα (1-3 μήνες). Ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε ετοιμότητα ώστε να διαθέτει καθημερινά τα άτομα που θα καλύπτουν την πρόβλεψη του Υπουργείου, με δυνατότητα άμεσης αναπροσαρμογής ενδεχόμενης αύξησης κλήσεων κατά 10%. Σε περίπτωση μεγαλύτερης αύξησης ο Ανάδοχος απαιτείται να μπορεί να παρέχει υπηρεσία call back για την αυτόματη ενημέρωση του πολίτη και την επανάκλησή του εντός της ίδιας ή της επόμενης ημέρας.

Ο ημερήσιος όγκος εισερχόμενων κλήσεων προσδιορίστηκε με βάση τα υπάρχοντα στοιχεία κλήσεων ανά φορέα και με την παραδοχή της αύξησης της εισερχόμενης κίνησης εξαιτίας της δημοσιότητας του έργου σε πανελλαδικό επίπεδο, της δωρεάν φύσης της κλήσης και της αποτελεσματικότητας που θα αυξήσει την εισροή. Το πλήθος είναι ενδεικτικό και ενδέχεται να παρουσιάζει διακυμάνσεις ανάλογα με την εποχικότητα και την ένταση της διαφημιστικής παρουσίας. Ανάλογα με τις διακυμάνσεις θα αναπροσαρμόζονται αντίστοιχα και οι διαχειριστικές συνιστώσες.

Το σύνολο των μεγεθών μέτρησης, των διαχειριστικών συνιστωσών και των επιθυμητών ορίων τους, καθώς και οι προβλέψεις και απαιτούμενες ενέργειες για τις διακυμάνσεις τους θα καθοριστούν τελικά από τη Δράση 2 (Καταγραφή Κίνησης Call Center & Ανάλυση Δεδομένων) του Υποέργου 7 και θα δύναται να αναπροσαρμοστούν από την Αναθέτουσα Αρχή ανάλογα με τις ανάγκες.

KPIs: Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει και να παρακολουθεί τα ακόλουθα βασικά μεγέθη που απεικονίζουν τη λειτουργία και την αποδοτικότητα της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, τηρώντας τα απαιτούμενα όρια που ορίζονται ακολούθως και καθορίζονται τελικώς όπως προαναφέρθηκε:

1. Αριθμός κλήσεων που μπήκαν στο τηλεφωνικό κέντρο της εξυπηρέτησης.
2. Απορριφθείσες κλήσεις που δεν κατάφεραν να μπουν στο τηλεφωνικό κέντρο.
3. Ποσοστό απορριφθεισών κλήσεων. Ο λόγος των απορριφθεισών κλήσεων προς το συνολικό αριθμό των κλήσεων (1+2) δε θα πρέπει να ξεπερνά το 1%.
4. Κλήσεις που τερματίστηκαν με ευθύνη πελάτη μετά την άφιξη στο τηλεφωνικό κέντρο. Διαχωρισμός σε αυτές που τερματίστηκαν στα πρώτα 10" (soft abandoned) και αυτές που τερματίστηκαν ενώ βρίσκονταν σε αναμονή για μεγαλύτερο διάστημα (hard abandoned)
5. Ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (4, συνολικά και επιμέρους) επί του συνολικού αριθμού κλήσεων (1). Το ποσοστό δε θα πρέπει να ξεπερνά το 5% για τις κλήσεις που τερματίστηκαν μετά από αναμονή μεγαλύτερη των 10". Η επίδοση αυτή θα πρέπει να επιτυγχάνεται τόσο σε ημερήσιο όσο και σε ωριαίο διάστημα.
6. Κλήσεις που απαντήθηκαν εντός του επιθυμητού ορίου αναμονής (30").
7. Ποσοστό κλήσεων που απαντήθηκαν εντός επιθυμητού ορίου υπηρεσίας. Ο λόγος του μεγέθους 5 ως προς το σύνολο των κλήσεων (1) δε θα πρέπει να είναι χαμηλότερος του 80%.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

ΚΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Ειδικά σε ό,τι αφορά το Υποέργο 3, ο Ανάδοχος θα προσφέρει τις παρακάτω υπηρεσίες καλής λειτουργίας και συντήρησης του συστήματος:

Θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό (Help Desk), η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα παρακάτω αναφερόμενα διαστήματα, την αποκατάσταση προβλημάτων/ βλαβών. Η βλάβη θα αναφέρεται είτε τηλεφωνικά είτε μέσα από τις ιστοσελίδες υποστήριξης που παρέχει ο κατασκευαστής του λογισμικού.

Για κάθε πρόβλημα που επηρεάζει τη διαθεσιμότητα οποιουδήποτε προϊόντος, όπως αναφέρονται σε επόμενη παράγραφο, ο Ανάδοχος οφείλει εντός 24 ωρών από την αναφορά της βλάβης να προβαίνει τουλάχιστον σε μερική επίλυση του προβλήματος (workaround) ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να είναι διαθέσιμες μέχρι και την οριστική επίλυσή του. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί εφικτό μέσα σε 24 ώρες από την αναφορά της βλάβης, δεν θα υπάρχουν οποιεσδήποτε κυρώσεις για τον ανάδοχο. Στην περίπτωση αυτή, ωστόσο, ο Ανάδοχος οφείλει εντός των επόμενων 24 ωρών να λύσει οριστικά το πρόβλημα. Ως χρόνος επίλυσης ορίζεται ο συνολικός χρόνος από την ειδοποίηση της βλάβης μέχρι την οριστική επίλυση του προβλήματος, σύμφωνα με τα ανωτέρω και μετράει από την ημερομηνία και ώρα της αναγγελίας του προβλήματος.

Προβλήματα που επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα του προϊόντος / των υπηρεσιών θεωρούνται ενδεικτικά:

- α. η πλήρης απώλεια της χρήσης των υπηρεσιών,
- β. η αδυναμία εύλογης ολοκλήρωσης των εργασιών των χρηστών,
- γ. η μη λειτουργικότητα του προϊόντος σε σχέση με την εκπλήρωση της αποστολής του Υπουργείου.

Ειδικότερα χαρακτηριστικά των τυχόν προβλημάτων είναι:

- α. καταστροφή δεδομένων (data corruption),
- β. μη διαθεσιμότητα κρίσιμης τεκμηριωμένης λειτουργίας,
- γ. μόνιμο «κρέμασμα» του συστήματος (system hangs), δημιουργώντας μη αποδεκτές ή μόνιμες καθυστερήσεις σε αποκρίσεις και
- δ. συνεχής πτώση του συστήματος, ακόμα και μετά από συνεχόμενες προσπάθειες επανεκκίνησης.

Τα ανωτέρω θα ισχύουν εφόσον θα έχει ρητά αποδειχθεί ότι η οποιαδήποτε βλάβη δεν θα οφείλεται ούτε θα έχει προέλθει με οποιοδήποτε τρόπο από εξοπλισμό, λειτουργικά συστήματα και εφαρμογές τρίτων.

Ο συνολικός χρόνος μη οριστικής επίλυσης του προβλήματος, όπως ορίζεται σε σχέση με τα προβλήματα της ανωτέρω παραγράφου, ανά κλήση δεν θα υπερβαίνει τις 48 ώρες από την αναφορά της βλάβης. Για κάθε επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας ο ανάδοχος υποχρεούται να καταβάλλει ποινική ρήτρα που θα ορίζεται στη Σύμβαση.

Σε περίπτωση που θεωρηθεί ότι ο Ανάδοχος δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις, η αναθέτουσα αρχή θα τον καλεί να συμμορφωθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, άλλως θα εφαρμόζονται οι σχετικές ισχύουσες διατάξεις.

Πέραν των υποχρεώσεων του Αναδόχου που ρητά αναφέρονται ανωτέρω στην εγγύηση καλής λειτουργίας και στις υπηρεσίες συντήρησης:

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει εντός εύλογου χρόνου (το ανώτερο εντός 90 ημερών) την Αναθέτουσα Αρχή σχετικά με τις εξελίξεις και βελτιώσεις του λογισμικού με ενημερωτικά φυλλάδια και παρουσιάσεις των νέων προϊόντων.

Σε περίπτωση που το προσφερόμενο λογισμικό από την ημερομηνία προσφοράς μέχρι την ημερομηνία παράδοσης έχει τροποποιηθεί ή βελτιωθεί, ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα μέσα στα χρονικά πλαίσια της Σύμβασης, να εγκαταστήσει να το αντικαταστήσει με άλλο πιο πρόσφατης τεχνολογίας, τουλάχιστον ιδίων ή καλύτερων χαρακτηριστικών, με τις ίδιες τιμές της Σύμβασης και αφού υπάρξει σύμφωνη γνώμη του Υπουργείου για την προτεινόμενη αντικατάσταση.

Κατά τη διάρκεια της Σύμβασης εφόσον υπάρξουν τεχνολογικές εξελίξεις βελτιωτικές ή εφόσον έχει ανακοινωθεί το τέλος ζωής (end of life) για το προσφερόμενο λογισμικό, ο Ανάδοχος υποχρεούται μέσα στα χρονικά πλαίσια της παρούσας Σύμβασης, να το αντικαταστήσει με άλλο πιο πρόσφατης τεχνολογίας, τουλάχιστον ιδίων ή καλύτερων χαρακτηριστικών και αφού υπάρξει η σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής για την αντικατάστασή του με τις ίδιες τιμές της Σύμβασης.

Πριν από την εγκατάσταση του λογισμικού κάθε φάσης, ο Ανάδοχος θα ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως για τις τυχόν αλλαγές, που έχουν γίνει στους τύπους των προϊόντων που θα εγκατασταθούν τελικά στη φάση αυτή.

Μετά την οριστική παραλαβή, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, μετά την εξασφάλιση των απαιτούμενων εγκρίσεων, να προμηθεύεται προϊόντα λογισμικού (S/W), που απαιτούνται για τις τεχνικές και λειτουργικές βελτιώσεις του έργου.

Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον εξοπλισμό πληροφορικής ή και να προσαρτήσει στον εξοπλισμό πληροφορικής οποιοδήποτε εξάρτημα ή άλλο εξοπλισμό προσφέρεται από άλλους προμηθευτές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ**ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΟΣ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ**

(DATA PROCESSING AGREEMENT)

Στην Αθήνα σήμερα/...../2021 μεταξύ

αφενός του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (ΥΠΕΚΥ), που εδρεύει στην Αθήνα επί της οδού Σταδίου αρ.29, με Α.Φ.Μ. 099012257-Δ.Ο.Υ. Α' Αθηνών, όπως νόμιμα εκπροσωπείται για την υπογραφή της παρούσης από τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, κο Κωσταντίνο Χατζηδάκη, το οποίο θα αναφέρεται στο εξής ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας ή ΥΕ

αφετέρου της εταιρείας «DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS ΑΕ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ», Α.Φ.Μ.: 094283081, που εδρεύει στην οδό Φραγκοκλησιάς 3^α και Γρανικού Τ.Κ. 151 25, τηλ. 2106781100, email: gr_consulting@deloitte.gr και νομίμως εκπροσωπείται από τους κο Αλέξιο Δαμάλα, Πρόεδρο ΔΣ και Διευθύνοντα Σύμβουλο, η οποία θα αναφέρεται στο εξής ως Εκτελούσα την Επεξεργασία ή ΕΕ

συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα εξής:

ΠΡΟΟΙΜΙΟ – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ

1. Η παρούσα αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της Κύριας Σύμβασης και προσαρτάται σε αυτή.
2. Τα μέρη έχοντας υπόψη τους το περιεχόμενο και τις αλλαγές που επέφερε στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων 679/2016/ΕΕ (εφεξής ΓΚΠΔ) αλλά και ο ν.4624/2019, προχωρούν στη σύναψη της παρούσας με σκοπό τη συμμόρφωση των όρων της μεταξύ τους συνεργασίας προς τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας σύμβασης, ακολουθείται το περιεχόμενο των ορισμών του ΓΚΠΔ και συναφώς του αρ.2 του ν.2472/1997 το οποίο διατηρείται σε ισχύ αναφορικά με τους ορισμούς δυνάμει του αρ.84 του ν.4624/2019.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

2.1 Γενικά: Με την παρούσα ο υπεύθυνος και η εκτελούσα την επεξεργασία συμβάλλονται στο πλαίσιο της υποχρεωτικής σύμβασης που ορίζει το αρ.28 του ΓΚΠΔ με το ειδικό περιεχόμενό του, επιδιώκοντας αμφότεροι την πλήρωση της υποχρέωσης της συμμόρφωσης και την απόδειξη αυτής, στο πλαίσιο της αρχής της λογοδοσίας.

2.2. Η παρούσα σύμβαση περιγράφει τις βασικές εντολές του υπευθύνου προς την ΕΕ, καθώς και τις βασικές υποχρεώσεις αμφοτέρων των μερών. Ο υπεύθυνος δύναται να απευθύνει επιπλέον γραπτές ή και προφορικές συστάσεις/οδηγίες προς τον εκτελούντα με κάθε πρόσφορο μέσο, οι οποίες θα συνιστούν εξειδίκευση των εδώ γενικά περιγραφόμενων εντολών και υποχρεώσεων, προκειμένου να διασφαλίζεται η εύρυθμη συνεργασία των μερών.

3. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΡΟΛΩΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ

- 3.1. Το ΥΠΕΚΥΠ λογίζεται στην παρούσα ως υπεύθυνος επεξεργασίας καθότι είναι αυτό που καθορίζει τους σκοπούς και τα μέσα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ενώ ο Ανάδοχος λογίζεται ως εκτελούσα την επεξεργασία, καθότι ενεργεί κάποιες πράξεις επεξεργασίας για λογαριασμό του πρώτου και δεν καθορίζει σκοπούς ή μέσα επεξεργασίας.
- 3.2. Η επιλογή τεχνικών μέσων ή λύσεων για επιμέρους τμήματα αυτής της επεξεργασίας από την εκτελούσα την επεξεργασία, για την οποία ενημερώνει σχετικά τον υπεύθυνο επεξεργασίας, δεν καθιστά την ως άνω εταιρεία Υπεύθυνο Επεξεργασίας.
- 3.3. Σε περίπτωση όμως που η εκτελούσα καθορίσει κατά παράβαση της παρούσας και της νομοθεσίας τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας, τότε θεωρείται υπεύθυνη επεξεργασίας για τη συγκεκριμένη επεξεργασία και φέρει τη σχετική ευθύνη για κάθε ζημία που ήθελε προκληθεί από αυτή.

4. ΣΚΟΠΟΣ - ΝΟΜΙΜΗ ΒΑΣΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ

- 4.1. Ως σκοπός επεξεργασίας ορίζεται η εκπλήρωση των όρων της Κύριας σύμβασης μεταξύ των μερών και ειδικότερα η κάλυψη αναγκών ανάπτυξης και εφαρμογής ενός ενιαίου αριθμού επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πολιτών για θέματα του ΥΠΕΚΥΠ και των εποπτευόμενων φορέων του.
- 4.2. Ως νόμιμη βάση επεξεργασίας θεωρείται η εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που έχει ανατεθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας.

5. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΔΗΛΩΣΕΙΣ/ΔΙΑΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΟΣ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

- 5.1. Η ΕΕ θα διενεργεί μεμονωμένες πράξεις επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα [ενδεικτικά: πρόσβαση, αναζήτηση, αλλά όχι διαβίβαση, όχι διάδοση, όχι μεταβολή, όχι διαγραφή εκτός και αν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δώσει σχετική εντολή], με σκοπό την εκπλήρωση των συμβατικών της υποχρεώσεων, όπως προκύπτουν από το Προοίμιο της παρούσας (Προοίμιο σημείο 1) και την Κύρια Σύμβαση με γενικό σκοπό την εκπλήρωση των λοιπών συμβατικών όρων όπως περιγράφονται σε αυτή.
- 5.2. Η ΕΕ δηλαδή προβαίνει στις ανωτέρω πράξεις επεξεργασίας οι οποίες προκύπτουν ευθέως αποκλειστικά και στενά συνδεδεμένες με την φύση των συμβατικών καθηκόντων της και όχι σε άλλες, σύμφωνα πάντα με τις υποδείξεις/οδηγίες/κατευθύνσεις του υπευθύνου προς αυτή.
- 5.3. Η ΕΕ υποχρεούται να απέχει από την επεξεργασία των δεδομένων για άλλους σκοπούς πέραν των ανωτέρω καθώς και να τα χρησιμοποιεί καθ' οιονδήποτε τρόπο για άλλους σκοπούς.
- 5.4. Οι πράξεις επεξεργασίας της ΕΕ είναι κυρίως αυτοματοποιημένες αλλά και μη αυτοματοποιημένες.
- 5.5. Διάρκεια επεξεργασίας: η επεξεργασία της ΕΕ λαμβάνει χώρα όσο διαρκεί η Κύρια Σύμβαση με τον υπεύθυνο καθώς σε περίπτωση νόμιμης παράτασής της. Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας ή λύσης της τελευταίας, τα μέρη θα ακολουθήσουν όσα ορίζονται στο σημείο 6.11.

- 5.6. Είδος δεδομένων: η ΕΕ ενεργεί πράξεις επεξεργασίας επί δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως αυτά προκύπτουν από το φυσικό αντικείμενο.
- 5.7. Κατηγορίες υποκειμένων: η ΕΕ ενεργεί πράξεις επεξεργασίας αναφορικά με υποκείμενα δεδομένων όπως αυτά προκύπτουν από το φυσικό αντικείμενο.
- 5.8. Δηλώσεις και διαβεβαιώσεις της εκτελούσας την επεξεργασία: η ΕΕ δηλώνει και διαβεβαιώνει ότι είναι ικανός να διενεργεί τις ανωτέρω πράξεις επεξεργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και της λοιπής νομοθεσίας, εφαρμόζοντας όλα τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ώστε να προστατεύονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και τα δικαιώματα των υποκειμένων.
- 5.9. Η ΕΕ δηλώνει και εγγυάται ότι:
- α) είναι συμμορφωμένη με τις αντίστοιχες υποχρεώσεις της που απορρέουν από την εν γένει Νομοθεσία Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
- β) θα παραμείνει συμμορφωμένη καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Κύριας Σύμβασης και κατά την περίπτωση τυχόν παράτασης του χρόνου αυτής

6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΤΕΛΟΥΣΑΣ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ:

Η ΕΕ υποχρεούται να:

- 6.1. επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο με βάση τις εντολές του υπεύθυνου επεξεργασίας τηρώντας τις αρχές επεξεργασίας καθώς και σχετικό αρχείο επεξεργασίας σύμφωνα με τα όσα ορίζει το άρθρο 30 ΓΚΠΔ, το οποίο αρχείο και ενημερώνει σε κάθε περίπτωση μεταβολής των πληροφοριών που αυτό υποχρεωτικά περιέχει
- 6.2. μην αποκαλύπτει, κοινοποιεί, παρέχει πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται ο ίδιος και ο υπεύθυνος σε οποιονδήποτε τρίτο, να μην αναθέτει επεξεργασία σε τρίτο υποεκτελούντα ή προστηθέντα της, χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια του υπευθύνου, με την επιφύλαξη κοινοποίησης προς αυτόν δεσμευτικής εντολής ή απόφασης από εποπτική, κρατική, φορολογική ή δικαστική αρχή, την οποία υποχρεούται να γνωστοποιεί άμεσα και εγγράφως στον υπεύθυνο επεξεργασίας
- 6.3. εφαρμόζει άμεσα τα κατάλληλα τεχνικά μέτρα και οργανωτικά μέτρα ανάλογα με το είδος του κινδύνου που προκαλεί η επεξεργασία, σχεδιάζει και να εφαρμόζει αποδεδειγμένα τεχνικά μέτρα τήρησης εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας εκ μέρους του προσωπικού της, διαδικασίες ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων από τυχαία ή παράνομη καταστροφή, διαγραφή ή τυχαία απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη κοινοποίηση, χρήση ή πρόσβαση και οποιαδήποτε άλλη παράνομη μορφή επεξεργασίας
- 6.4. μην προβαίνει σε περιττή αναπαραγωγή αντιγράφων είτε σε φυσική είτε σε ηλεκτρονική μορφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- 6.5. υλοποιεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την Κύρια Σύμβαση, ενσωματώνοντας σε αυτή τις αρχές του privacy by design και privacy by default σε κάθε στάδιο της επεξεργασίας
- 6.6. αποδέχεται ελέγχους συμμόρφωσης (GDPR compliance audits) από την αρμόδια Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα καθώς και από τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε σχέση με τις εδώ υποχρεώσεις της

6.7. συντρέχει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στην εκπλήρωση της υποχρέωσης του τελευταίου να απαντά στα προβλεπόμενα εκ του νόμου αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων και να του γνωστοποιεί άμεσα τυχόν αιτήματα που υποβλήθηκαν σε αυτόν χωρίς να προβαίνει ο ίδιος αυτοβούλως σε ικανοποίησή τους

6.8. ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας άμεσα, αν κατά τη γνώμη της κάποια εντολή του παραβιάζει τον ΓΚΠΔ ή άλλη κανονιστική ή νομοθετική διάταξη περί προστασίας δεδομένων

6.9. ενημερώνει τον υπεύθυνο με κάθε πρόσφορο μέσο αμέσως και σε κάθε περίπτωση εντός 24 ωρών για κάθε γεγονός (αρχική ενημέρωση) το οποίο οδήγησε ή δύναται να οδηγήσει σε παραβίαση της εμπιστευτικότητας και των δεδομένων, ανεξαρτήτως του αν αυτή είναι υπαίτια γι' αυτήν ή όχι, παρέχοντας στον υπεύθυνο επεξεργασίας επαρκή πληροφόρηση, που θα του επιτρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για τη γνωστοποίηση παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε εποπτική αρχή ή/και στα Υποκείμενα των Δεδομένων. Μετά την αρχική ενημέρωση η ΕΕ συντάσσει αναφορά παραβίασης η οποία πρέπει να περιγράφει:

α) τη φύση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τον τύπο και την αιτία της διαρροής

β) την ημερομηνία και ώρα που σημειώθηκε ή εντοπίστηκε,

γ) περιγράφει τα έντυπα αρχεία ή τα ηλεκτρονικά συστήματα αρχειοθέτησης/λογισμικού/βάσεις δεδομένων που αφορά

δ) το είδος, τη φύση και τις κατηγορίες προσωπικών δεδομένων που τυχόν υποκλάπηκαν ή παραβιάστηκαν

ε) αναφέρει τον κατά προσέγγιση αριθμό επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

στ) περιγράφει τις ενδεχόμενες δυσμενείς συνέπειες και τους κινδύνους για τα υποκείμενα

ζ) τα μέτρα που έλαβε ή προτίθεται να λάβει και προτείνει στον υπεύθυνο Επεξεργασίας μέτρα για την αντιμετώπιση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των μέτρων για τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών συνεπειών της

6.10. συνεργάζεται με τον υπεύθυνο επεξεργασίας και να λειτουργεί κατ' εντολή του υπευθύνου επεξεργασίας προκειμένου να τον επικουρεί, στην έρευνα, στον περιορισμό και στην αντιμετώπιση κάθε περιστατικού παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

6.11. μετά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση/λήξη της ήδη υφιστάμενης σύμβασης επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο καθώς και διαγράφει (με σύνταξη και παράδοση Πρωτοκόλλου Διαγραφής) τυχόν αντίγραφα αυτών που έχει δημιουργήσει εντός 10 ημερών κατόπιν αιτήματος του υπευθύνου. Επιπλέον παύει να χρησιμοποιεί τα ΠΣ στα οποία τυχόν της παρασχέθηκε πρόσβαση σε σχέση με τις ανάγκες της Κύριας Σύμβασης και της παρούσας

6.12. τηρεί τις ως άνω υποχρεώσεις με ενεργό τρόπο, διατηρώντας ένα υψηλό επίπεδο εγρήγορσης, αντίληψης και προσοχής, ανάλογο των κινδύνων που συνεπάγεται η επεξεργασία

7. ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ

7.1. Η επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων στην οποία προβαίνει η ΕΕ για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας, πραγματοποιείται αποκλειστικά εντός των εδαφικών ορίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ).

7.2. Για οποιαδήποτε διαβίβαση δεδομένων σε χώρα η οποία δεν είναι κράτος- μέλος της ΕΕ ή του ΕΟΧ, απαιτείται προηγούμενη γραπτή ενημέρωση εκ μέρους της ΕΕ (με αναλυτική αναφορά στη χώρα αποστολής, στο είδος των δεδομένων, στις κατηγορίες των επηρεαζόμενων υποκειμένων) και παροχή προηγούμενης γραπτής συναίνεσης του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

7.3. Η εν λόγω διαβίβαση θα υπόκειται σε συμμόρφωση με τις ειδικές απαιτήσεις που αφορούν τη διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε χώρες εκτός της ΕΕ και του ΕΟΧ δυνάμει της Υφιστάμενης Νομοθεσίας. Ειδικότερα, η ΕΕ οφείλει να διασφαλίζει ότι σε κάθε περίπτωση διαβίβασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό συντρέχουν οι κατάλληλες εγγυήσεις για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και θα ενημερώνει εκ των προτέρων, γραπτώς και εγκαίρως τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την αναγκαιότητα της διαβίβασης αυτής, ώστε να του δώσει την ευκαιρία να αντιταχθεί πραγματικά σε αυτή.

8. ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

8.1. Η ΕΕ είναι υπεύθυνη για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που διενεργεί η ίδια, το προσωπικό της ή οι υποεκτελούντες ή τυχόν προστηθέντες αυτής. Η επεξεργασία αυτή πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπευθύνου και τις υποχρεώσεις των εκτελούντων που απορρέουν από τον ΓΚΠΔ, το ν. 4624/2019 και τη λοιπή συναφή νομοθεσία.

8.2. Η ΕΕ κατά την εκτέλεση των ανωτέρω καθηκόντων της, ευθύνεται πλήρως για κάθε πταίσμα της ίδιας, του προσωπικού της, των τυχόν υποεκτελούντων και εν γένει προστηθέντων της έναντι του υπευθύνου επεξεργασίας και υποχρεούται να αποκαταστήσει πλήρως κάθε ζημία, θετική ή αποθετική του υπευθύνου επεξεργασίας, όπως, ενδεικτικά, αποζημιώσεις και όποια άλλη βλάβη τυχόν αυτός υπέστη από πράξεις και παραλείψεις της ΕΕ ή/και των προστηθέντων της, η οποία οφείλεται ή συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με την παράβαση από την ΕΕ των ανωτέρω.

8.3. Ο υπεύθυνος ή η ΕΕ απαλλάσσονται από την ευθύνη για ζημία, αν αποδείξουν ότι δε φέρουν καμία ευθύνη για το γενεσιουργό γεγονός της ζημίας.

8.4. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή η ΕΕ έχει καταβάλει πλήρη αποζημίωση για τη ζημία που προκάλεσε, ο εν λόγω υπεύθυνος ή ΕΕ, δικαιούται να ζητήσει από τον άλλο υπεύθυνο ή ΕΕ που εμπλέκονται στην ίδια επεξεργασία την ανάκτηση μέρους της αποζημίωσης που αντιστοιχεί στο μέρος της ευθύνης τους λόγω της ζημίας που προκλήθηκε.

8.5. Σε περίπτωση που οιοδήποτε μέρος παραβιάσει την παρούσα αλλά δεν έχει προκύψει ακόμα ζημία τρίτων προσώπων, το παραβιάσαν μέρος υποχρεούται να ενεργήσει αμέσως κάθε νόμιμη δυνατή ενέργεια προκειμένου να επανορθώσει την παραβίαση και να αποτρέψει την επανεμφάνισή της στο μέλλον, τηρώντας αρχείο με τη συνολική αντιμετώπιση του περιστατικού αυτού.

8.6. Η παραβίαση των όρων της παρούσας οι οποίοι άπαντες συμφωνούνται ουσιώδεις, συνιστά λόγο καταγγελίας της Κύριας Σύμβασης.

9. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

9.1. Οι τίτλοι των άρθρων είναι ενδεικτικοί και δε συνεπάγονται περιορισμό της ευθύνης ή των υποχρεώσεων των μερών.

9.2. Η μη άσκηση όλων ή μέρους των από την παρούσα σύμβαση δικαιωμάτων δεν μπορεί να εκληφθεί, ερμηνευθεί ή θεωρηθεί ως παραίτηση από αυτά.

9.3. Αν κάποιος όρος της παρούσης κριθεί άκυρος από οποιαδήποτε αιτία, η εν λόγω ακυρότητα δεν επηρεάζει το κύρος των υπόλοιπων όρων αυτής. Σε περίπτωση σύγκρουσης όρων της Κύριας Σύμβασης με την παρούσα αναφορικά με ζητήματα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υπερισχύουν οι διατάξεις της παρούσας.

9.4. Η παρούσα εμπεριέχει το σύνολο των μεταξύ των συμβαλλομένων συμφωνιών και υπερισχύει κάθε άλλης προηγούμενης μεταξύ τους έγγραφης ή προφορικής συμφωνίας ή ρύθμισης αναφορικά με ζητήματα ρυθμιζόμενα από αυτή.

9.5. Η παρούσα τροποποιείται, συμπληρώνεται ή καταργείται μόνο με έγγραφη συμφωνία των συμβαλλομένων.

9.6. Η παρούσα δεν μεταβάλλει τις οριζόμενες υποχρεώσεις της ΕΕ, όπως αυτές περιγράφονται στην Κύρια σύμβαση, αλλά προσθέτει τις απολύτως απαραίτητες για τις ανάγκες της παρούσας που προκύπτουν από τη μεταβολή της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Για το λόγο αυτό, τα μέρη συνομολογούν και αποδέχονται ότι η συμφωνηθείσα αμοιβή για την παροχή των υπηρεσιών στο πλαίσιο της ήδη υφιστάμενης Κύριας Σύμβασης συνεχίζει να είναι δίκαιη και εύλογη και δεν υφίσταται λόγος αναπροσαρμογής της.

9.7. Η ΕΕ δηλώνει και εγγυάται ότι από τη σύναψη της Κύριας Σύμβασης δεν έχουν υποπέσει στην αντίληψή της γεγονότα ή καταστάσεις που οδήγησαν ή θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε παραβίαση της ασφάλειας των δπχ.

9.8. Τα μέρη συμφωνούν και αποδέχονται ότι καθένας και όλοι οι όροι και οι διατάξεις της παρούσας είναι βασικοί και ουσιώδεις.

9.9. Όλα τα παραρτήματα συνιστούν αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας και έχουν δεσμευτικό περιεχόμενο.

9.10. Για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς μεταξύ των μερών που απορρέει από την παρούσα, αποκλειστική αρμοδιότητα έχουν τα Δικαστήρια των Αθηνών.