

ΟΡΟΙ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

για την υλοποίηση της ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ με κωδικό 65
«Δράσεις προστασίας και αξιοποίησης της πολιτιστικής
κληρονομιάς και του πολιτιστικού/φυσικού αποθέματος
στις περιοχές παρέμβασης των Στρατηγικών
Βιώσιμης Αστικής Ανάπτυξης (ΣΒΑΑ)»

στο πλαίσιο της Πράξης:

«Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων»
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Στερεά Ελλάδα 2014-2020»»

(Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης ΟΠΣ 5076411)

**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ : 328.450, 00€ συμπεριλαμβανομένου
Φ.Π.Α 24%.**

CPV 72212517-6

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	4
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	4
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ.....	4
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	5
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	6
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	8
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	9
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ.....	9
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	11
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	11
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης.....	11
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης.....	11
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	11
2.1.4 Γλώσσα	12
2.1.5 Εγγυήσεις.....	12
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	13
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	13
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	13
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής.....	14
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού.....	15
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	19
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	20
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	20
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	22
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία.....	22
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής.....	23
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	24
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	25
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ.....	34
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	34
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	37
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	37
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	37
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	40
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	40
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά.....	41
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.....	41
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών.....	42
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών	42
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	44
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	46
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	48
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	49

3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	52
4.	ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	53
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)	53
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	53
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	53
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	54
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	55
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	55
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	57
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	57
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	58
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	59
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	59
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ.....	61
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	61
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	61
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	61
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	64	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΜΕΛΕΤΗ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΥΧΟΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ.....	64	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	141	
ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΦΥΛΛΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	141	
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	142	
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	145	
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	146	
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ONLINE ΜΕΣΩΝ.....	148	
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	149	
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ.....	150	
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	152	
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ	157	
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	162	
ΔΙΕΠΑΦΕΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΧΡΗΣΤΗ.....	165	
ΔΙΕΠΑΦΗ ΣΧΑΤΒΟΤ	170	
ΔΙΕΠΑΦΕΣ SOCIAL MEDIA	171	
ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	171	
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	172	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	173	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	175	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	176	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	178	
ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	180	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)	182	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	183	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	185	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	188	

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997947640
Ταχυδρομική διεύθυνση	ΦΛΕΜΙΓΚ & ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ
Πόλη	ΛΑΜΙΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	35 131
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL644
Τηλέφωνο	22313-51045, 22313-51033, 22313-51067
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	grprom@lamia-city.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Κων. Χαΐλης, Ε. Τσαλαφούτα
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.lamia.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι ο Δήμος Λαμιέων και ανήκει στην Γενική Κυβέρνηση, Υποτομέας ΟΤΑ.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι Γενικές Δημόσιες Υπηρεσίες.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής ΕΣΗΔΗΣ), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
- Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από: την προαναφερθείσα Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL): www.lamia.gr

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότησης

Είδος διαδικασίας

Η παροχή υπηρεσιών, θα πραγματοποιηθεί με «Ανοικτό Διεθνή Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό» (άρθρο 27 του 4412/16, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει), με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα

από οικονομική άποψη προσφορά με βάση τη βέλτιστη σχέση ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται σύμφωνα με τα κριτήρια που καθορίζονται στην Τεχνική Περιγραφή της Μελέτης.

ΤΟ ΕΡΓΟ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ Π.Ε.Π. «ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020, σε συνέχεια της πρόσκλησης με κωδικό 68.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΣΥΜΒΑΣΗ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ Π.Ε.Π. «ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020 / Π.Δ.Ε. Μ.Ι.Σ. 5076411 και κωδικό πράξης ΣΑ 2022ΕΠ05610002 σε συνέχεια της πρόσκλησης 68. Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο Δήμος Λαμιέων και η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει τον Κ.Α. : 69.6162.0001 του προϋπολογισμού οικονομικού έτους 2022, του Δήμου Λαμιέων.

Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η υπ' αριθ: 1062/11-01-2023 (ΑΔΑΜ:23REQ011969513 & ΑΔΑ:6Ρ2ΒΩΛΚ-ΧΤΖ) απόφασης ανάληψης υποχρέωσης.

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στην πράξη «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων» η οποία έχει ενταχθεί στο πλαίσιο της Πράξης «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων», ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020, Άξονας προτεραιότητας 06 «Προστασία του περιβάλλοντος και προώθηση της αποδοτικότητας των πόρων», με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ. 373/22-02-2022 (ΑΔΑ : 6ΨΨΧ7ΛΗ-ΔΜΑ) της ΕΙΔΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ Ε.Π. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΣΤΕΡΕΑΣ. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης ΕΤΠΑ) με κωδικό ΣΑ: ΕΠ0561.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών για την προμήθεια κι εγκατάσταση Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού του Δήμου Λαμιέων.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) :

CPV	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
72212517-6	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό 264.879,03€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 328.450,00€).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται από την ημερομηνία υπογραφής της μέχρι την ημερομηνία λήξης της Πράξης ήτοι την 6-12-2023.

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, βάσει της βέλτιστης σχέση ποιότητας – τιμής.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

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

- του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
- του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37
- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337
- του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
- του ν. 3310/2005 (Α' 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα», της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α'167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς» .
- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
- της υπ' αριθμ. 57654/22.05.2017 Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα : "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 1781)
- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»

- της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β' 2425/18.06.2020) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
- της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
- του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»
- του ν. 4635/2019 (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 85 επ.
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- του ν. 4314/2014 (Α' 265) «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014–2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α' 297) και άλλες διατάξεις»
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,

- Την Πρόσκληση με κωδικό 65 για την υποβολή προτάσεων στο ΕΠ «ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014 – 2020 στον Άξονα Προτεραιότητας ΧΧ: ο οποίος συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) με τίτλο: «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων» με ΑΔΑ: 6Γ697ΛΗ-ΞΤΓ.
- τη υπ'αρ. 602/22-12-2020 (ΑΔΑ: 6Γ4ΚΩΛΚ-Χ55) απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής Δήμου Λαμιέων για την έγκριση υποβολής ΤΔΠ επί της ως άνω προσκλήσεως
- τη με αριθμ. 373/22-2-2022 (ΑΔΑ : 6ΨΨΧ7ΛΗ-ΔΜΑ) Πράξη Ένταξης της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Ε.Π. Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας του Έργου «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων», στο πλαίσιο της ανωτέρω Πράξης με MIS 5076411.
- της υπ' αρ. πρωτ. 2296/28-09-2022 απόφασης της ΕΥΔΕΠ Στερεάς Ελλάδας, με την οποία διατυπώνεται η Θετική Γνώμη για το υποβληθέν σχέδιο του τεύχους δημοπράτησης της παρούσας σύμβασης,
- τη με αριθμ. 3183/16-12-2022 (ΑΔΑ : 65ΟΣ7ΛΗ-Ν8Λ) Τροποποίηση της Πράξης Ένταξης της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Ε.Π. Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας του Έργου «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων», στο πλαίσιο της ανωτέρω Πράξης με MIS 5076411.
- του με αρ. πρωτ.37204/20-09-2022 πρωτογενούς αιτήματος της Διεύθυνσης με ΑΔΑΜ: 22REQ011271601
- της με αρ. πρωτ. 51927/27-12-2022 (ΑΔΑΜ:22REQ011905186 & ΑΔΑ:66ΑΧΩΛΚ-ΤΜΞ) απόφασης έγκρισης πολυετούς υποχρέωσης
- της με αρ. πρωτ. 52011/28-12-202 βεβαίωσης Π.Ο.Υ πολυετούς υποχρέωσης
- της υπ' αριθμ. 746 /2022 (ΑΔΑ: 9Ω9ΒΩΛΚ-ΤΧΟ), Απόφασης Οικονομικής Επιτροπής με την οποία συγκροτήθηκε η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης διαδικασίας σύναψης συμβάσεων υπηρεσιών έτους 2023
- της με αριθμ. πρωτ. απόφασης της Οικονομικής Επιτροπής του Δήμου Λαμιέων με την οποία εγκρίθηκε η μελέτη και καθορίστηκαν οι όροι του παρόντος διεθνούς ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού με τίτλο «Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων», προϋπολογισμού δαπάνης 328.450,00€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%.
- 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

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΣΤΗΝ ΕΦΗΜ. ΕΕ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ ΕΣΗΔΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
---	---	--	--	--

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

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα.

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η Προκήρυξη Σύμβασης της παρούσας θα αποσταλεί με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στην Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

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

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

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

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : www.lamia.gr

Γ. Έξοδα δημοσιεύσεων

Η δαπάνη των δημοσιεύσεων στον Ελληνικό Τύπο βαρύνει τον ανάδοχο (Πρβλ άρθρο 77 παρ. 5 ν. 4270/2014, άρθρα 1 παρ. 3 & 4 παρ. 3 ν. 3548/2007, σε συνδυασμό με τα άρθρα 377 παρ. 1 περ. 35 & 379 παρ. 12 ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει).

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

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

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

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

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

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

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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

Επίσης οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση στο περιεχόμενο της διακήρυξης και σε όλα τα έγγραφα της σύμβασης μέσω της ιστοσελίδας του Δήμου www.lamia.gr απ' όπου μπορούν να τα προμηθευθούν δωρεάν.

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

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

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

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

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

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

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

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

2.1.5 Εγγυήσεις

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

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

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

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

Σχετικά υποδείγματα παρατίθενται στο Παράρτημα V της παρούσας.

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

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

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

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

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ποσού **δύο χιλιάδων εξακοσίων σαράντα οχτώ ευρώ εβδομήντα εννέα λεπτών (2.648,79 €).**

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

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

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

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

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

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων: α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8, γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παράγραφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας

προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

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

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

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

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

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

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας

και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α'103),

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

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

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

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

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

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

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

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

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

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

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

2.2.3.3 α) ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ -ΠΑΡΑΜΕΝΕΙ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΑΡΙΘΜΗΣΗΣ

2.2.3.3 β) Κατ' εξαίρεση, επίσης, ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.2, 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 υποχρεώσεων 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 υποβολής προσφοράς.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005 , όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού) . Οι υποχρεώσεις της παρούσης αφορούν τις ανώνυμες εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά αυτοτελώς ή ως μέλη ένωσης ή που συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο άλλου νομικού προσώπου που υποβάλλει προσφορά ή νομικά πρόσωπα της αλλοδαπής που αντιστοιχούν σε ανώνυμη εταιρεία.

Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής: α) οι εισηγμένες στα χρηματιστήρια κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες, β) οι εταιρείες, τα δικαιώματα ψήφου των οποίων ελέγχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις επενδύσεων (investment firms), εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού (asset/fund managers) ή εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών (private equity firms), υπό την προϋπόθεση ότι οι τελευταίες αυτές εταιρείες ελέγχουν, συνολικά ποσοστό που υπερβαίνει το εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) των δικαιωμάτων ψήφων και είναι εποπτευόμενες από Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς ή άλλες αρμόδιες χρηματοοικονομικές αρχές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ο.Ο.Σ.Α.

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

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

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

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

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

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

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν για τις τρεις προηγούμενες του έτους του διαγωνισμού κλεισμένες διαχειριστικές χρήσεις (2019, 2020, 2021) μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών ίσο ή μεγαλύτερο από το 200% του προϋπολογισμού της παρούσας σύμβασης (προ ΦΠΑ). Σε περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμα τα στοιχεία του 2021, προσκομίζονται τα στοιχεία της τριετίας 2018, 2019, 2020.

Σε περίπτωση που ο συμμετέχων δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι ίσος ή μεγαλύτερος του 200% του προϋπολογισμού χωρίς το ΦΠΑ. Σε περίπτωση ένωσης /κοινοπραξίας η παραπάνω προϋπόθεση μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας. Η έλλειψη της παραπάνω προϋπόθεσης καθιστά την προσφορά απαράδεκτη.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς (ή σε περίπτωση ένωσης/κοινοπραξίας ένα τουλάχιστον μέλος της) οφείλουν να καλύπτουν **επί ποινή απόρριψης** όλες τις παρακάτω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής. Ειδικότερα:

A) Συναφή έργα

Να έχουν ολοκληρώσει κατά την τελευταία τριετία (2019-2021), έργα με παροχή υπηρεσιών αντίστοιχου αντικειμένου με το υπό ανάθεση (με ένδειξη της οικονομικής τους αξίας, του χρόνου υλοποίησης και του αποδέκτη του έργου, τυχόν εταίρων, καθώς και του ποσοστού (%) συμμετοχής του υποψηφίου σε αυτά). Ειδικότερα :

- Ένα έργο συμβατικής αξίας τουλάχιστον 265.000€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ το οποίο
 - I. να ενσωματώνει διαδραστικές πολυμεσικές εφαρμογές για χρήση τόσο σε φυσικό χώρο όσο και στο διαδίκτυο,
 - II. να ενσωματώνει διαδραστικό δικτυακό κόμβο (portal) για την ανάδειξη πολιτιστικού ή/και τουριστικού αποθέματος.
- Ένα έργο συμβατικής αξίας τουλάχιστον 265.000€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ το οποίο να ενσωματώνει σύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας και διοικητικής πληροφόρησης.
- Ένα έργο συμβατικής αξίας τουλάχιστον 265.000€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ το οποίο :
 - i. να ενσωματώνει διεπαφές διαλειτουργικότητας με τρίτα υποσυστήματα (APIs, web services),
 - ii. να παρέχει εξωστρεφείς ψηφιακές υπηρεσίες με αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών τουλάχιστον 200.000.

- Ένα έργο συμβατικής αξίας τουλάχιστον 150.000€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ που να καλύπτει τη Φιλοξενία εφαρμογών σε Data Center.

Β) Ομάδα Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό και πόρους ικανούς και αξιόπιστους για να φέρει σε πέρας επιτυχώς τις απαιτήσεις της σύμβασης, σε όρους απαιτούμενης εξειδίκευσης, επαγγελματικών προσόντων και εμπειρίας. Η προτεινόμενη από τον υποψήφιο ομάδα έργου θα πρέπει να απαρτίζεται από επαρκή σε αριθμό άτομα, με τα κάτωθι προσόντα και εμπειρία, τα οποία θα πρέπει να περιγράφονται επακριβώς σε αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα.

- 1) **Υπεύθυνος Έργου (ΥΕ) του Αναδόχου & Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου (ΑΥΕ)**, οι οποίοι θα έχουν τη συνολική ευθύνη των εργασιών του Αναδόχου, τη διοίκηση, την πρόοδο και το συντονισμό όλων των στελεχών της ομάδας έργου, θα είναι υπεύθυνοι για τη διασφάλιση της ποιότητας της υπηρεσίας, καθώς και την τήρηση όλων των προδιαγραφών πληρότητας που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή. Επίσης, θα αναλάβουν τη λειτουργική εκπροσώπηση του Αναδόχου για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, έναντι της Επιτροπής Παρακολούθησης & Παραλαβής της υπηρεσίας.

Απαιτήσεις γνωστικών προσόντων και εμπειρίας του Υπευθύνου έργου (ΥΕ) & του Αναπληρωτή του

Τα στελέχη του Αναδόχου που θα αναλάβουν το ρόλο του Υπευθύνου του Έργου (ΥΕ) και του Αναπληρωτή Υπευθύνου Έργου (ΑΥΕ) πρέπει να διαθέτουν τουλάχιστον τα προσόντα και την εμπειρία, που αναφέρονται παρακάτω και αυτά να αποδεικνύονται επαρκώς:

- Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών (ΑΕΙ) ή πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΤΕΙ) στον τομέα των ΤΠΕ (πρέπει να συντρέχουν στο πρόσωπο και των δύο),
 - Μεταπτυχιακό δίπλωμα στον τομέα των ΤΠΕ (πρέπει να συντρέχουν στο πρόσωπο και των δύο),
 - Πιστοποιητικό Project Management Professional (PMP), σε ισχύ, από το φορέα P.M.I ή ισοδύναμου αυτού (αρκεί να συντρέχει στο πρόσωπο του Υπευθύνου Έργου)
 - Δεκαετή επαγγελματική εμπειρία στην υλοποίηση ή/και διοίκηση έργων ΤΠΕ (πρέπει να συντρέχουν στο πρόσωπο και των δύο).
- 2) **Ομάδα Έργου** τουλάχιστον δέκα (10) ατόμων, εκ των οποίων οι πέντε (5) τουλάχιστον να έχουν σχέση πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης με τον Υποψήφιο Ανάδοχο, τα οποία θα αναλάβουν την υλοποίηση / εκτέλεση των επιμέρους εργασιών.

Απαιτήσεις γνωστικών προσόντων και εμπειρίας των μελών της ομάδας έργου

Τα στελέχη του Αναδόχου που θα αποτελέσουν την Ομάδα Έργου θα πρέπει:

- Πέντε (5) στελέχη της ομάδας έργου να έχουν Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών (ΑΕΙ) ή πτυχίο τριτοβάθμιας ανώτατης εκπαίδευσης (ΑΤΕΙ) στον τομέα των ΤΠΕ. Τα υπόλοιπα στελέχη της ομάδας έργου θα πρέπει να έχουν πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών (ΑΕΙ) ή πτυχίο τριτοβάθμιας ανώτατης εκπαίδευσης (ΑΤΕΙ).
- Όλα τα μέλη της ομάδας έργου θα έχουν κατ' ελάχιστον τριετή επαγγελματική εμπειρία στην υλοποίηση έργων ΤΠΕ, μετά την απόκτηση του πτυχίου τους.
- Ένα μέλος της Ομάδας Έργου να έχει τουλάχιστον διετή εμπειρία σε έργα GDPR.

Ως ημερομηνία ολοκλήρωσης νοείται η ημερομηνία της βεβαίωσης/πρωτοκόλλου παραλαβής της υπηρεσίας, που εκδίδει η Αναθέτουσα Αρχή / αποδέκτης. Σε περίπτωση που από τις προσκομιζόμενες βεβαιώσεις/πρωτόκολλα παραλαβής της υπηρεσίας, δεν διαφαίνονται τα παραπάνω στοιχεία, ο υποψήφιος ανάδοχος, υποχρεούται να υποβάλλει τις υπογεγραμμένες συμβάσεις των έργων.

Σε συμβάσεις που ο υποψήφιος ήταν μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας, προσμετράται μόνον η συμβατική αξία που αντιστοιχεί στο ποσοστό συμμετοχής του.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Η αναθέτουσα αρχή, απαιτεί την προσκόμιση πιστοποιητικών εκδιδόμενων από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι ο οικονομικός φορέας συμμορφώνεται με ορισμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και ασφάλειας πληροφοριών (ISO 9001:2015 και ISO 27001:2013), 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.

Σε περίπτωση ενώσεων/κοινοπραξιών που υποβάλλουν προσφορά, τα ανωτέρω πρότυπα διασφάλισης ποιότητας ελέγχονται για τους συμμετέχοντες σε αυτές αθροιστικά.

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

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

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

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

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

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

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

2.2.8.2. Υπεργολαβία

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

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς δια του ΕΕΕΣ κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της

παραγράφου 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016.

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

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα II το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1.

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

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

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

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

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ 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.

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

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

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

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ:

Επισημαίνεται ότι οι οικονομικοί φορείς μπορούν να συμπληρώσουν μόνο την Ενότητα α του Μέρους IV χωρίς να υποχρεούνται να συμπληρώσουν οποιαδήποτε άλλη ενότητα του Μέρους IV του ESPD (Κατευθυντήρια Οδηγία 23 της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.).

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η αναθέτουσα αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή

σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), στο οποίο περιέχονται επίσης οι πληροφορίες που απαιτούνται για τον συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

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

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

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

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

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

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

Επίσης ο προσωρινός ανάδοχος πρέπει να καταθέσει υπεύθυνη δήλωση αναφορικά με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (στην περίπτωση που ο προσωρινός ανάδοχος έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα αφορά Οργανισμούς κύριας και επικουρικής ασφάλισης) στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές.

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

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

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

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

στ) για την παράγραφο 2.2.3.5 [εφόσον η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης υπερβαίνει το 1.000.000 ευρώ], δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική σύνθεση του οποίου

συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.5 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

i) Για την απόδειξη της εξαίρεσης από την υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών τους κατά την περ. α) της παραγράφου 2.2.3.5 βεβαίωση του αρμοδίου Χρηματιστηρίου.

ii) Όσον αφορά την εξαίρεση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.5, για την απόδειξη του ελέγχου δικαιωμάτων ψήφου υπεύθυνη δήλωση της ελεγχόμενης εταιρείας και, εάν αυτή είναι διαφορετική του προσωρινού αναδόχου, πρόσθετη υπεύθυνη δήλωση του τελευταίου, στις οποίες αναφέρονται οι επιχειρήσεις επενδύσεων, οι εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού ή κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών, ανά περίπτωση και το συνολικό ποσοστό των δικαιωμάτων ψήφου που ελέγχουν στην ελεγχόμενη από αυτές εταιρεία. Οι υπεύθυνες αυτές δηλώσεις συνοδεύονται υποχρεωτικά από βεβαίωση ή άλλο έγγραφο από το οποίο προκύπτει ότι οι ελέγχουσες τα δικαιώματα ψήφου εταιρείες είναι εποπτευόμενες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.5.

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

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

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

Ειδικότερα:

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

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

A) εφόσον έχουν κατά το δίκαιο της έδρας τους ονομαστικές μετοχές, προσκομίζουν :

i) Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές

ii) Αναλυτική κατάσταση μετόχων, με τον αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

iii) Κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

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

i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου. Για την περίπτωση μη πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου

ii) έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση προσώπων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου,

iii) εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση προσώπων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν τα πρόσωπα αυτά είναι γνωστά στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που δεν είναι γνωστά τα ως άνω πρόσωπα, η δε αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής. Εναπόκειται στην αναθέτουσα αρχή να αποδείξει τη δυνατότητα της εταιρείας να υποβάλλει την προαναφερόμενη κατάσταση, διαφορετικά η μη υποβολή της σχετικής κατάστασης δεν επιφέρει έννομες συνέπειες σε βάρος της εταιρείας.

Όλα τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να είναι επικυρωμένα από την κατά νόμον αρμόδια αρχή του κράτους της έδρας του υποψηφίου και να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στην ελληνική.

Ελλείψεις στα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών συμπληρώνονται κατά την παράγραφο 3.1.2 της παρούσας.

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

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

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

Για την απόδειξη άσκησης γεωργικού ή κτηνοτροφικού επαγγέλματος, οι αναθέτουσες αρχές απαιτούν σχετική βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος, από αρμόδια διοικητική αρχή ή αρχή Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

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

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

- Ισολογισμοί ή αποσπάσματα ισολογισμών των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων (2019, 2020 και 2021) ή σε περίπτωση που δεν υποχρεούνται στην κατάρτιση ισολογισμών το έντυπο Ε3 των τελευταίων τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων (2019, 2020 και 2021) για το συνολικό ύψος του ετήσιου κύκλου εργασιών ή στην περίπτωση που ο υποψήφιος εδρεύει στο εξωτερικό, τα αντίστοιχα ισχύοντα αποδεικτικά έγγραφα. Σε περίπτωση που πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, αντίστοιχες Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος ή Εκκαθαριστικά Σημειώματα ή άλλα κατάλληλα έγγραφα και δικαιολογητικά. Σε περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμα τα στοιχεία του 2021, προσκομίζονται τα στοιχεία της τριετίας 2018, 2019, 2020.
- Βεβαίωση από έναν ή περισσότερους εκδότες της πρώτης παραγράφου του άρθρου 2.1.5 της παρούσας, περί του συνολικού, για το τρέχον έτος, πιστοδοτικού ορίου του προσφέροντος για έκδοση Εγγυητικών Επιστολών όλων των κατηγοριών.

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

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά, τα ανωτέρω δικαιολογητικά προσκομίζονται για κάθε μέλος της ένωσης ξεχωριστά, αλλά σε κάθε περίπτωση το σχετικό κριτήριο πρέπει να πληρείται από τα μέλη της ένωσης σωρευτικά.

Β.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6. (περίπτωση 1) οι Οικονομικοί Φορείς προσκομίζουν:

- Κατάλογο των επιλεγμένων υπηρεσιών, υπό μορφή συνοπτικού πίνακα, στον οποίο θα αναφέρονται τα ακόλουθα στοιχεία:

Α/Α	ΑΝΑΘΕΤΟΥΣ ΑΡΧΗ / ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ / ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ (από μμ/εε έως μμ/εε)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ (σε ευρώ)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧ ΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (σε %)	ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΘΕΝ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ (είδος & ημερ/νία έκδοσης)

- Βεβαιώσεις / Δηλώσεις Οριστικής Παραλαβής των αντίστοιχων έργων από την Αναθέτουσα Αρχή / Νομικό πρόσωπο ή φορέα του Δημόσιου ή ευρύτερου Δημόσιου τομέα, καθώς και τις σχετικές συμβάσεις.
- Βεβαιώσεις / Δηλώσεις Οριστικής Παραλαβής, συμβάσεις και εξοφλημένα τιμολόγια των αντίστοιχων έργων από φορέα του Ιδιωτικού τομέα

Για την απόδειξη της επαγγελματικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 (περίπτωση 2), οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

- Πίνακα παρουσίασης των μελών της Ομάδας Έργου που θα αναλάβει τη διοίκηση / υλοποίηση της σύμβασης, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας ή Στέλεχος Υπεργολάβου ή Εξωτερικός Συνεργάτης	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες Απασχόλησης

- Αναλυτικά βιογραφικά όλων των μελών της Ομάδας Έργου, στα οποία να αποτυπώνονται σαφώς οι τίτλοι σπουδών, η εμπειρία και η συμμετοχή και ο ρόλος τους σε ανάλογης φύσης έργα.
- Πτυχία όλων των μελών της Ομάδας Έργου, όπου και όπως ζητείται στην παράγραφο 2.2.6 της παρούσας.
- Υπεύθυνες Δηλώσεις όλων των μελών της ομάδας Έργου, όπου δηλώνουν ότι τα αναφερόμενα στα βιογραφικά τους σημειώματα είναι αληθή, ότι γνωρίζουν το ρόλο και τη θέση τους στο συγκεκριμένο έργο όπως περιγράφεται στην προσφορά και ότι έχουν συμφωνήσει με τον προσφέροντα για την συμμετοχή τους σε όλη τη διάρκεια του έργου.
- Πίνακα προσωπικού της επιθεώρησης εργασίας του υποψηφίου οικονομικού φορέα, στον οποίο δηλώνονται οι εργαζόμενοι με εξαρτημένη σχέση εργασίας που αποτελούν μέλη της Ομάδας Έργου ή / και καταστατικό / ΦΕΚ εκπροσώπησης / πρόσφατο πρακτικό Διοικητικού Συμβουλίου ή γενικής Συνέλευσης, από τα οποία να προκύπτουν οι εταίροι ή μέλη Διοίκησης των Νομικών Προσώπων που έχουν δηλωθεί στην Ομάδα Έργου.

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν Πιστοποιητικό συστήματος διαχείρισης ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο στα πεδία εφαρμογής που αναφέρθηκαν στην παράγραφο 2.2.7 και αντίστοιχο πιστοποιητικό ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά τα κριτήρια των παραγράφων 2.2.5, 2.2.6 περίπτωση 2 και 2.2.7, δύναται να αποδεικνύονται από τα μέλη της ένωσης σωρευτικά.

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει

σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

i) **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

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

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

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

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

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

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

B.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους 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. Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση Β.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

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

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

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

Β.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

A/A	Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστής βαρύτητας (%)
A	Μεθοδολογία Προσέγγισης και Υλοποίησης	50%
K1	Πληροφοριακό Σύστημα – Υποσυστήματα – Εργαλεία Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> • η κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του προσφερόμενου Πληροφοριακού Συστήματος • η παρουσίαση – εξειδίκευση της μεθοδολογίας και η αναλυτική και τεκμηριωμένη περιγραφή του σχεδιασμού και της υλοποίησης των απαιτούμενων υποσυστημάτων • οι επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου • το επίπεδο προετοιμασίας των σεναρίων όπως αποτυπώνεται από την παρουσίαση των demo εφαρμογών 	50%
B	Υπηρεσίες	30%
K2	Μελέτη Εφαρμογής Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> • η αναλυτική εξειδίκευση των παραδοτέων της Μελέτης Εφαρμογής • οι τυχόν επιπλέον υπηρεσίες πέραν των ζητούμενων στην παρούσα 	5%
K3	Φιλοξενία Συστήματος Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> • η αναλυτική εξειδίκευση των υπηρεσιών φιλοξενίας του συστήματος • οι τυχόν επιπλέον υπηρεσίες πέραν των ζητούμενων στην παρούσα 	5%
K4	Παραγωγή Υποστηρικτικού Υλικού Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> • η αναλυτική εξειδίκευση των υπηρεσιών παραγωγής • οι τυχόν επιπλέον υπηρεσίες πέραν των ζητούμενων στην παρούσα 	5%
K5	Πιλοτική Λειτουργία Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> • ο βαθμός ανάλυσης και οργάνωσης των παρεχόμενων Υπηρεσιών 	5%

	Πιλοτικής Λειτουργίας <ul style="list-style-type: none"> οι τυχόν επιπλέον υπηρεσίες πέραν των ζητούμενων στην παρούσα 	
K6	Εκπαίδευση Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> ο βαθμός ανάλυσης και οργάνωσης των παρεχόμενων Υπηρεσιών Εκπαίδευσης οι τυχόν επιπλέον υπηρεσίες πέραν των ζητούμενων στην παρούσα 	5%
K7	Εγγύηση - Συντήρηση - Τεχνική υποστήριξη Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> η χρονική διάρκεια της προσφερόμενης Εγγύησης πέραν της ζητούμενης η προσφορά υπηρεσιών κατά την περίοδο της Εγγύησης και την περίοδο της Συντήρησης πέραν των ζητούμενων στην παρούσα 	5%
Γ	Ομάδα Έργου	20%
K8	Καταλληλότητα της Δομής και Οργάνωσης της Ομάδας Έργου και του Σχήματος Διοίκησης της Ομάδας Έργου. Αποτελεσματικότητα του συστήματος Επικοινωνίας και συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή και τους λοιπούς εμπλεκόμενους Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> η επάρκεια του προφερόμενου ανθρωποχρόνου σε σχέση με τη φύση των επί μέρους ρόλων και καθηκόντων, Πακέτων Εργασίας και Παραδοτέων η μεθοδολογική προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου όσον αφορά τη διοίκηση, υλοποίηση και ποιότητα του Έργου, σε σχέση με τις ιδιαιτερότητες του τελευταίου η συγκρότηση και διάρθρωση της Ομάδας Έργου η ορθολογική κατανομή (και αναλυτική περιγραφή) ρόλων και καθηκόντων 	10%
K9	Σαφήνεια και ρεαλιστικότητα κατανομής των επιμέρους ρόλων και αρμοδιοτήτων / καθηκόντων της Ομάδας Έργου. Αποτελεσματικότητα της Ομάδας Έργου Για την αξιολόγηση του κριτηρίου θα ληφθούν υπόψη: <ul style="list-style-type: none"> ο βαθμός επάρκειας και καταλληλότητας της ανάλυσης και εξειδίκευσης της προτεινόμενης μεθοδολογίας στις απαιτήσεις του έργου ο βαθμός επάρκειας και καταλληλότητας της ανάλυσης των περιεχομένων κάθε παραδοτέου, τόσο σε εύρος, όσο και σε βάθος και ο βαθμός επάρκειας, καταλληλότητας και ρεαλιστικότητας του προτεινόμενου χρονοδιαγράμματος των επιμέρους 	10%

	δραστηριοτήτων/ενεργειών εκτέλεσης του Έργου και των μεταξύ τους αλληλεξαρτήσεων	
	ΣΥΝΟΛΟ	100%

Επισημαίνεται ότι η κατάταξη των προσφορών που θα παρουσιαστεί στο σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ), μετά την αξιολόγηση και των οικονομικών προσφορών, δεν λαμβάνεται υπόψη. Η τελική κατάταξη των προσφορών θα γίνει από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης με σχετικό Πρακτικό λαμβάνοντας υπόψη ως πλέον συμφέρουσα την προσφορά εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο τελικό βαθμό αξιολόγησης.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι 150 όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου. Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

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

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

$$ΑΣΤΠ = \sigma 1\chi K1 + \sigma 2\chi K2 + \dots + \sigma n\chi K_n$$

Για κάθε τεχνική προσφορά υπολογίζεται ο Τελικός Βαθμός Τεχνικής Προσφοράς (ΤΒΤΠ), δηλ.

$TBTP = (ΑΣΤΠ / ΑΣΤΠ_{\max}) \times 100$, όπου $ΑΣΤΠ_{\max}$ = η απόλυτη βαθμολογία του καλύτερου τεχνικά υποψηφίου.

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 κάθε οικονομική προσφορά υπολογίζεται το συγκριτικό της κόστος, δηλ. $(ΟΠ_{\min} / ΟΠ_i) \times 100$ όπου:

$ΟΠ_{\min}$ = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

$ΟΠ_i$ = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς i , το οποίο αποτελεί τον Τελικό Βαθμό Οικονομικής Αξιολόγησης (ΤΒΟΑ).

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης (ΤΒΑ), ο οποίος υπολογίζεται σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

$TBA = (TBTP * 0,8) + (TBOA * 0,2)$ όπου ΤΒΑ ο τελικός βαθμός αξιολόγησης, ΤΒΤΠ η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς και ΤΒΟΑ συγκριτικό κόστος της οικονομικής προσφοράς.

Ανάδοχος θα αναδειχθεί ο υποψήφιος που θα συγκεντρώσει τον υψηλότερο Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης (ΤΒΑ).

Εφόσον κριτήριο κατακύρωσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά με βάση τη βέλτιστη σχέση ποιότητας τιμής και δεν προσδιορίζεται αποκλειστικά βάσει τιμής, η κατακύρωση τελικά γίνεται στον προσφέροντα, του οποίου η προσφορά είναι αποδεκτή με βάση τους καθοριζόμενους στη διακήρυξη ουσιώδεις όρους, και έχει την μεγαλύτερη τελική βαθμολογία.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

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

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

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

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

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

2.4.2.2. Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς μέσω του ΕΣΗΔΗΣ βεβαιώνεται αυτόματα από το ΕΣΗΔΗΣ με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

β) είτε των άρθρων 15 και 27 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα

γ) είτε του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45),

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

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

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

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

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

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

β) αυτά που δεν υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999,

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

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

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

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή

παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

Σημειώνεται ότι, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 περ. β του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 “Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας”, όπως αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 1 παρ.2 του ν.4250/2014.

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

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

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α και β στοιχεία: α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου, β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

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

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (www.lamia.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς

δύνανται για αυτό το σκοπό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

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

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

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή στα Παραστήματα: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης και ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης 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 υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

ΤΟΝΙΖΕΤΑΙ ΟΤΙ ΣΤΟ ΦΑΚΕΛΟ ΤΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΕΡΑΝ ΤΩΝ ΩΣ ΑΝΩ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΤΑΤΕΘΕΙ ΣΕ ΜΟΡΦΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ PDF ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ ΤΟ ΣΥΝΗΜΜΕΝΟ ΣΤΗΝ ΜΕΛΕΤΗ ΦΥΛΛΟ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.

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

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

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης της τιμής και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς της διακήρυξης:

Καθώς οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, ο προσφέρων θα πρέπει να επισυνάψει, επί ποινή αποκλεισμού, στην ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του, σε μορφή pdf, ψηφιακά υπογεγραμμένο και συμπληρωμένο, το υπόδειγμα της οικονομικής προσφοράς του Παραρτήματος ΙV – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς που επισυνάπτεται στην παρούσα διακήρυξη.

Η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα.

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

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

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

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

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα έξι (6) μηνών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού

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

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

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

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

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

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

αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

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

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

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 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. στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

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

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

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

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

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

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

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, **εφεξής Επιτροπή Διαγωνισμού**, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», **την XXXXXXXXXX και ώρα XXXXX**
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

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

Ειδικότερα :

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

Στη συνέχεια εκδίδεται από την αναθέτουσα αρχή απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό. Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς του παρόντος εδαφίου εκδίδεται πριν

από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης και κοινοποιείται σε όλους τους προσφέροντες με επιμέλεια αυτής μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων.

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 και την παρ. 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

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

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

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

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

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, η αναθέτουσα αρχή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα

δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινήσεις, με την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

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

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

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

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες μεταβολές επήλθαν ή για τις οποίες μεταβολές έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

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

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.1.) και τη διαβίβασή του στο

αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, και, επιπλέον, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου στα «Συνημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσας. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

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

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

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής

ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

Πριν την υπογραφή της σύμβασης υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) «*Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005*».

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

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

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

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

- (α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή
- (β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως
- (γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

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

Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επομένη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αιτήσεως κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του Ν. 4412/2016.

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

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

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

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

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

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

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

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)

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

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

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

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

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

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

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

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

4.3.2. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

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

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

4.4 Υπεργολαβία

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

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

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

δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

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

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

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

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

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

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

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

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

ε) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η

αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

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

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

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

Η πρώτη πληρωμή θα πραγματοποιηθεί με την ολοκλήρωση και οριστική παραλαβή από την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τα οικεία προβλεπόμενα στη σύμβαση με τον Ανάδοχο, των παραδοτέων του ΠΕ1. Η πληρωμή θα αντιστοιχεί με την οικονομική προσφορά του αναδόχου για την ολοκλήρωση των παραπάνω παραδοτέων.

Η δεύτερη πληρωμή θα πραγματοποιηθεί με την ολοκλήρωση και οριστική παραλαβή από την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τα οικεία προβλεπόμενα στη σύμβαση με τον Ανάδοχο, των παραδοτέων Π2.1 έως Π2.10, και όλων των Πακέτων Εργασίας 3, 4, 5. Η πληρωμή θα αντιστοιχεί με την οικονομική προσφορά του αναδόχου για την ολοκλήρωση των παραπάνω παραδοτέων.

Η οριστική εξόφληση θα πραγματοποιηθεί με την ολοκλήρωση και οριστική παραλαβή από την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τα οικεία προβλεπόμενα στη σύμβαση με τον Ανάδοχο, των υπόλοιπων παραδοτέων.

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

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

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 7 Ν.4912/2022 όπως ισχύει)

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016¹

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

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

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

Σε περίπτωση τροποποίησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί νομίμων κρατήσεων ή/και φόρου εισοδήματος ή οποιαδήποτε άλλη τροποποίηση/συμπλήρωση τυχόν διατάξεων, οι όροι της Διακήρυξης καθώς και της Σύμβασης που πρόκειται να υπογραφεί με τον Ανάδοχο συμμορφώνονται με τις νέες διατάξεις.

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

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

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

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

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας και την παράγραφοτης παρούσας, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

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

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

α) ολική κατάρπωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

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

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

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

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

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως,

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

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

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

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

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της

σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την αρμόδια υπηρεσία η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

6.1.2. Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

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

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δέκα (10) μήνες από την ημερομηνία ανάρτησης της στο ΚΗΜΔΗΣ, σύμφωνα με το άρθρο 104 του Ν.4412/2016.

Για τα επιμέρους στάδια παροχής υπηρεσιών ή υποβολής των παραδοτέων ορίζονται τμηματικές /ενδιάμεσες προθεσμίες ως αναλυτικά περιγράφονται στην μελέτη της υπηρεσίας η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

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

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

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχομένων 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 αποφαινομένου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220.

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

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

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχομένων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση

αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

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

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ

ΕΥΘΥΜΙΟΣ Κ. ΚΑΡΑΪΣΚΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΜΕΛΕΤΗ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΕΥΧΟΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

Μελέτη αρχιτεκτονικής και Τεύχος τεχνικών προδιαγραφών

Της πράξης με τίτλο:

*«Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης
Προορισμού Δήμου Λαμιέων»*

στο πλαίσιο της

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ με κωδικό 65

«Δράσεις προστασίας και αξιοποίησης της πολιτιστικής
κληρονομιάς και του πολιτιστικού/φυσικού αποθέματος στις
περιοχές παρέμβασης των Στρατηγικών Βιώσιμης Αστικής
Ανάπτυξης (ΣΒΑΑ)»

του ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ»





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 328.450,00 ΕΥΡΩ

Κωδικοί CPV: 72212517-6

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 33/2022
Κ.Α. 69.6162.0001

ΧΡΗΣΗ: 2022-2023

Προϋπολογισμός: 328.450,00€

ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ Φ.Π.Α. 24%

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1^ο

Αντικείμενο Υπηρεσίας.

Η παρούσα μελέτη αφορά στην παροχή υπηρεσιών για την προμήθεια κι εγκατάσταση Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού

Άρθρο 2^ο

Συμβατικά Στοιχεία

Στοιχεία της σύμβασης που θα προσαρτηθούν σε αυτή κατά σειρά ισχύος είναι:

α. Η Διακήρυξη

β. Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) του άρθρου 79 του Ν.4412/2016

γ. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός

δ. Τεχνική Έκθεση-Τεχνικές Προδιαγραφές

ε. Συγγραφή Υποχρεώσεων

Άρθρο 3^ο

Ισχύουσες Διατάξεις.

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπεται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες Κανονιστικές Πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

- του Ν. 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- του Ν. 4472/2017 ΦΕΚ 74 Α' 19-5-2017,
- του Ν. 4314/2014 (Α265) Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014-2020.Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕL156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α'297) και άλλες διατάξεις" και του ν. 3614/2007 (Α' 267) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007 -2013» .
- του Ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
του 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,
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- του Ν. 4129/2013 (Α' 52) «Κύρωση του Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο»

- του Ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του 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»,
- του Ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,
- του Ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- του Ν. 2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15,
- του Π.Δ. 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
- του Π.Δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»
- του Ν. 3463/2006 Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας
- του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α/7.6.2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Της με αρ. 57654/22.5.2017 Υπουργική Απόφαση (Φ.Ε.Κ 1781/23.5.2017 τ.Β') «Ρύθμιση των ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.
- Της με αρ. 56902/215/19-5-2017 (ΦΕΚ 1924/2-6-2017 τ.Β 1924) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»,
- 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.

Άρθρο 4^ο

Διαδικασία Εκτέλεσης - Χρηματοδότηση

Η παροχή υπηρεσιών, θα πραγματοποιηθεί με «Ανοικτό Διεθνή Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό» (άρθρο 27 του 4412/16), με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά με βάση τη βέλτιστη σχέση

ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται σύμφωνα με τα κριτήρια που καθορίζονται στην Τεχνική Περιγραφή της Μελέτης.

Άρθρο 5°

Τεχνικά Στοιχεία Προσφοράς

Η κάθε προσφορά θα συνοδεύεται από τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπου θα αναγράφονται στην Ελληνική Γλώσσα όλα τα χαρακτηριστικά που ζητούνται από την Τεχνική Περιγραφή, καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο είναι απαραίτητο για την ορθή αξιολόγηση των προσφορών.

Άρθρο 6°

Αξιολόγηση Προσφορών

Η αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στην Τεχνική Περιγραφή της Μελέτης. Οι προσφορές που δεν πληρούν τις ουσιώδεις προδιαγραφές απορρίπτονται ως ανεπαρκείς.

Άρθρο 7°

Εγγύηση Συμμετοχής

Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ύψους 1% (ένα τοις εκατό) επί του Ενδεικτικού Προϋπολογισμού μη συνυπολογιζομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης και παράτασης της σύμβασης, εκτός Φ.Π.Α. (άρθρο 72 παρ. 1 του ν.4412/16).

Άρθρο 8°

Υπογραφή Σύμβασης

Ο ανάδοχος στον οποίο κατακυρώθηκε η υπηρεσία, μετά την έγκριση του αποτελέσματος, υποχρεούται να προσέλθει εντός προθεσμίας 15 ημερών (Άρθρο 105 παρ.4 Ν.4412/2016), για να υπογράψει τη σύμβαση και να καταθέσει την εγγυητική καλής εκτέλεσης.

Σε περίπτωση κατά την οποία ο ανάδοχος δεν προσέλθει μέσα στην προβλεπόμενη από το Άρθρο 105 παρ.4 του Ν.4412/2016 χρονική προθεσμία να υπογράψει τη σχετική σύμβαση, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτή.

Άρθρο 9^ο

Διάρκεια της Σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται από την ημερομηνία υπογραφής της, μέχρι την ημερομηνία λήξης της Πράξης, σύμφωνα με το άρθρο 104 του Ν.4412/2016. Το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο, με αιτιολογημένη εισήγησή του, μπορεί να προτείνει την κατακύρωση της σύμβασης για ολόκληρη ή μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα κατά ποσοστό στα εκατό.

Άρθρο 10^ο

Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης

Για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης, ο ανάδοχος απαιτείται να καταθέσει πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης το ύψος της οποίας ορίζεται σε ποσοστό 4% (άρθρο 72 του Ν. 4412/2016). Κατά τη διάρκεια του χρόνου εγγύησης καλής εκτέλεσης ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος ύστερα από σχετική ειδοποίηση του αρμόδιου τμήματος, να αποκαταστήσει οποιαδήποτε δυσλειτουργία ή βλάβη.

Άρθρο 11^ο

Παραλαβή

Η παραλαβή των υπηρεσιών θα γίνει από αρμόδια επιτροπή που ορίζεται με βάση το αρ.221 του Ν.4412/2016. Εάν κατά την παραλαβή διαπιστωθεί απόκλιση από τις συμβατικές προδιαγραφές, η Επιτροπή Παραλαβής μπορεί να προτείνει ή την απόρριψη ή την αποκατάσταση των κατασκευαστικών ή λειτουργικών ανωμαλιών.

Ο χρόνος αποκατάστασης και τελικής παράδοσης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει σε καμία περίπτωση τον αρχικό χρόνο παράδοσης που αναφέρεται στην Τεχνική Περιγραφή της μελέτης.

Άρθρο 12^ο

Πληρωμή

Η πληρωμή του αναδόχου δύναται να γίνεται τμηματικά σύμφωνα με τον τρόπο εκτέλεσης και παράδοσης κατά το άρθρο 200 του Ν.4412/2016, μετά την παραλαβή με την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής που θα συνοδεύονται από τα νόμιμα δικαιολογητικά. Η πληρωμή του αναδόχου, θα γίνει μετά τον έλεγχο και την παραλαβή της υπηρεσίας από την αρμόδια Επιτροπή.

Άρθρο 13^ο

Δαπάνες που βαρύνουν τον Ανάδοχο

Ο ανάδοχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, βαρύνεται με όλους τους φόρους, τέλη και κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα της σύμβασης, πλην του Φ.Π.Α. ο οποίος βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή καθώς και οι κάτωθι κρατήσεις:

α) 0,1% υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ.

β) 4% φόρος εισοδήματος.

γ) Υπέρ Δημοσίου 0,02% αρ. 36 παρ. 6 του Ν. 4412/2016.

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

Άρθρο 14^ο

Τόπος Παράδοσης

Η παράδοση των υπηρεσιών θα γίνει στους χώρους που θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή.

Άρθρο 15^ο

Ατυχήματα – Ζημιές – Ασφάλιστρα και Αποζημιώσεις.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να έχει ασφαλισμένο στο ΙΚΑ όλο το προσωπικό το οποίο απασχολεί. Η δαπάνη για τα ασφάλιστρα τα οποία καταβάλει ο ανάδοχος για το προσωπικό και τα μηχανήματα του, συμπεριλαμβανομένης και της εργοδοτικής εισφοράς, υπέρ ΙΚΑ και λοιπών Ταμείων και η καταβολή των κάθε φύσης έκτακτων χρηματικών παροχών του εργατικού προσωπικού του ή υπό τύπου δώρου ή υπό τύπου έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης βαρύνουν αποκλειστικά και μόνο τον ανάδοχο.

Σε καμία περίπτωση δεν βαρύνεται η Αναθέτουσα Αρχή με δαπάνες από ατυχήματα στο εργαζόμενο προσωπικό ή σε τρίτους, όπως επίσης και με αποζημιώσεις για ζημιές που προκαλούνται από το προσωπικό του αναδόχου και των μεταφορικών του μέσων σε ξένη ιδιοκτησία και σε κατασκευές κοινωφελών και λοιπών έργων, του αναδόχου όντως υπεύθυνου αστικά και ποινικά για τα ανωτέρω ατυχήματα φθοράς, ακόμη και αν αυτό δεν οφείλεται στην υπαιτιότητα ή παράληψή του, αλλά σε τυχαίο γεγονός.

Λαμία,/.../20XX

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 328.450,00 ΕΥΡΩ

Κωδικοί CPV: 72212517-6

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 33/2022
Κ.Α. 69.6162.0001

ΧΡΗΣΗ: 2022-2023

Τεχνική Έκθεση – Τεχνικές Προδιαγραφές

Παρούσα Κατάσταση

Ο Δήμος Λαμιέων αποτελεί έναν από τους επτά (7) Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης που υπάγονται διοικητικά στην Περιφερειακή Ενότητα Φθιώτιδας, τη μεγαλύτερη ως προς την έκταση και δεύτερη ως προς τον πληθυσμό υποδιαίρεση της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας. Η πόλη της Λαμίας φιλοξενεί την έδρα της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας και είναι ταυτόχρονα η πρωτεύουσα του Νομού Φθιώτιδας.

Ο Δήμος Λαμιέων αναπτύσσεται στο κέντρο της Λεκάνης του Σπερχειού Ποταμού, καταλαμβάνει το μεγαλύτερο τμήμα των εκβολών του (Δέλτα) και έχει έκταση 942,86 τετρ.χιλιόμετρα. Σε διαπεριφερειακό επίπεδο, η γεωγραφική του θέση είναι εξαιρετικά σημαντική, δεδομένου ότι βρίσκεται στο κεντρικό τμήμα του ηπειρωτικού χώρου της Ελλάδας, στο ιδιότυπο «πέρασμα» του Μαλιακού Κόλπου από τη Βόρεια Ελλάδα και τη Θεσσαλία στη Στερεά Ελλάδα και την Αττική. Στρατηγικό κομβικό σημείο, όπου τέμνονται οι Οδικοί Άξονες ΠΑΘΕ, Μπράλλος – Πάτρα, Λαμία - Καρπενήσι – Αργίριο, Λαμία – Δομοκός – Καρδίτσα, Ε65 (Μαλιακός – Εγνατία), ΟΣΕ κλπ. Η κομβικότητα της κοιλάδας του Σπερχειού ήταν αυτή που ενέπνευσε το μελετητικό γραφείο «ΔΟΞΙΑΔΗ» τη δεκαετία του 70 να προτείνει με ολοκληρωμένη μελέτη τη μεταφορά της πρωτεύουσας της Ελλάδας στη χωρική θέση του σημερινού Δήμου Λαμιέων, όπου τότε προτάθηκε να αναπτυχθεί μια νέα πόλη.

Σε σχέση με την Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας, εκτείνεται δυτικά του γεωγραφικού της κέντρου βάρους, ενώ κεντρική θέση κατέχει και ως προς το Νομό Φθιώτιδος. Συνορεύει άμεσα με τους Δήμους Στυλίδας (ανατολικά), Δομοκού (βόρεια), Μακρακώμης (δυτικά), Αμφίκλειας - Ελάτειας (νότια) και Μώλου- Αγίου Κωνσταντίνου (ανατολικά) της Περιφερειακής Ενότητας Φθιώτιδας, καθώς και το Δήμο Δελφών (νότια) της Περιφερειακής Ενότητας Φωκίδας.

Η μεγάλη ιστορία του τόπου, η σπουδαιότητα σημαντικών μνημείων και τοποσημών, το ιστορικό τρίγωνο «Θερμοπύλες – Αλαμάνια – Γοργοπόταμος» και η πληθώρα περιοχών απείρου φυσικού κάλους, επιβεβαιώνουν τη δυναμική του Δήμου και τις ευκαιρίες για την ανάπτυξη της περιοχής. Πράγματι, στην πόλη της Λαμίας και της ευρύτερης περιοχής της Φθιώτιδας, βρίσκονται κάποια από τα σημαντικότερα αρχαιολογικά μνημεία, που πλαισιώνουν την πολιτιστική κληρονομιά της χώρας μας. Τρανταχτά παραδείγματα αποτελούν οι Θερμοπύλες, η Αλαμάνια και ο Γοργοπόταμος τα οποία επισκέπτονται χιλιάδες επισκέπτες ετησίως και τα οποία τόσο ο Δήμος Λαμιέων, όσο και Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας θέλουν να τα αναδείξουν περαιτέρω, ώστε να δημιουργηθεί ισχυρό ρεύμα προσέλκυσης τουριστικών ροών, όπου παράλληλα με τα πολιτισμικά ενδιαφέροντα θα έχουν την δυνατότητα πολλαπλών δραστηριοτήτων τουρισμού και περιήγησης στην πόλη της Λαμίας.

Σε κοντινή απόσταση, βρίσκονται τόποι με άμεση πρόσβαση στην περιοχή παρέμβασης, που φιλοξενούν κάποιες από τις σημαντικότερες πηγές στην Ελλάδα, τα ιαματικά νερά των οποίων είναι υψηλής ποιότητας, χωρίς κατάλοιπα ή βιομηχανικά λύματα, όπως οι ιαματικές πηγές στα Καμένα Βούρλα, στα Λουτρά Θερμοπύλων, στα Λουτρά Υπάτης καθώς και η πηγή του Δ.Δ. Εκκάρας, οι οποίοι συγκεντρώνουν τη μεγαλύτερη κίνηση ημεδαπού κυρίως τουρισμού, ενώ με αξιόλογη κίνηση ακολουθούν και το Πλατύστομο, η Παλαιοβράχα και η Καϊτσα.

Ο Δήμος Λαμιέων αναμένει ισχυρή αύξηση του τουριστικού ρεύματος στην ευρύτερη περιοχή της Λαμίας, το οποίο τεκμηριώνεται και από την αύξηση των ξένων επισκεπτών όχι μόνο αριθμητικά αλλά και σε διανυκτερεύσεις στην Περιφερειακή Ενότητα Φθιώτιδας, όπως αυτό αποτυπώνεται στους πίνακες της προηγούμενης ενότητας.

Η αύξηση της ροής των επισκεπτών στην πόλη της Λαμίας, αλλά και στην ευρύτερη περιοχή αναμένεται να αποτελέσει αναζωογονητική ένεση και για τις εμπορικές επιχειρήσεις της περιοχής παρέμβασης.

Τα ανωτέρω σε συνδυασμό με το πλούσιο πολιτιστικό απόθεμα που βρίσκεται εντός, δίπλα και κοντά στην περιοχή παρέμβασης (σε επόμενο κεφάλαιο αναλύεται διεξοδικά το πολιτιστικό απόθεμα της επιλεγμένης περιοχής παρέμβασης), δημιουργεί ένα εκπληκτικό μείγμα, το οποίο αξιοποιώντας το μπορεί να δημιουργήσει μία ισχυρές συνθήκες αύξησης του ισοζυγίου τουριστικής και εμπορικής δραστηριότητας. Βασικός στόχος είναι να προσελκύσει ένα μεγάλο αριθμό τουριστών επισκεπτών, που έρχονται στην πόλη και την ευρύτερη περιοχή, ως δυνητικούς πελάτες των επιχειρήσεων της περιοχής παρέμβασης, προωθώντας τους κυρίως τοπικά προϊόντα.

Επιπλέον, η πόλη της Λαμίας διαθέτει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τα οποία σε συνδυασμό με τη δημιουργία των απαιτούμενων υποδομών, μπορεί να αποτελέσει ένα city break προορισμό. Εξάλλου η μικρή απόστασή της από κοντινούς προορισμούς όπως οι Δελφοί, ο Παρνασσός, το Βελούχι, τα Μετέωρα και το Πήλιο την καθιστούν σημαντικό πόλο επίσκεψης.

Ο Αστικός Τουρισμός δίνει τη δυνατότητα στο Δήμο μας να αξιοποιήσει τα πλεονεκτήματα ενός ενισχυμένου τουριστικού τομέα, τα οποία εκτείνονται από τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης και την αύξηση εσόδων ως την ουσιαστική αναβάθμιση της ποιότητας ζωής.

Η αναμενόμενη τόνωση της οικονομικής δραστηριότητας μέσω της ανάδειξης του τουριστικού προϊόντος και της προσέλκυσης επισκεπτών, μπορεί να αποτελέσει τον πυρήνα αναζωογόνησης και ανάπτυξης όλης της πόλης της Λαμίας, αλλά και της ευρύτερης περιοχής της Φθιώτιδας.

Προκειμένου να το επιτύχει αυτό η πόλη καλείται πλέον να αναπτύξει και να διαχειριστεί δραστηριότητες που σχετίζονται με την υψηλή ποιότητα τουριστικών προϊόντων με τρόπο που να

διασφαλίζει μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά της ως ανταγωνιστικού τουριστικού προορισμού. Επομένως, ο Δήμος Λαμιέων καλείται:

- Να αναπτύξει και να εφαρμόσει συστήματα για τη διαχείριση και την παρακολούθηση των επισκεπτών
- Να εφαρμόζει μέτρα για τη μεγιστοποίηση των κοινωνικοοικονομικών οφελών που προκύπτουν από τον τουρισμό στην περιοχή, και να εμπλέκει τοπικό εργατικό δυναμικό, προμηθευτές και τις γύρω κοινότητες.
- Να βελτιώσει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων του, επιτρέποντας την ενθάρρυνση της χρήσης βιολογικών προϊόντων και τροφίμων για την ελαχιστοποίηση της παραγωγής αποβλήτων και των εκπομπών του αέρα και τη ρύπανση των υδάτων μεγιστοποιώντας έτσι την αποδοτικότητα της κατανάλωσης ενέργειας και νερού.
- Να εξασφαλίζει το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης του επισκέπτη μέσω της ανάπτυξης υψηλής ποιότητας πακέτων εμπειριών στον προορισμό.
- Να διατηρεί τον διακριτικό χαρακτήρα που σχετίζεται με την πολιτιστική κληρονομιά, την ελκυστικότητα του τοπίου και το οικοσύστημα αυτού.
- Με στόχο την ενίσχυση της βιωσιμότητας του τουριστικού τομέα της ευρύτερης περιοχής, να συνεργαστεί με το σύνολο των εμπλεκόμενων φορέων

Σκοπός και όραμα

Όραμα της σημερινής Δημοτικής Αρχής αλλά και διαχρονικά όλων των πολιτών αποτελεί η ανάδειξη της πόλης της Λαμίας και της ευρύτερης περιοχής του Δήμου ως ένα σημαντικό πόλο πολιτισμού και τουρισμού, αναγνωρίσιμου σε διεθνές επίπεδο.

Η μεγάλη ιστορία του τόπου, η σπουδαιότητα σημαντικών μνημείων και τοποσημών, το ιστορικό τρίγωνο «Θερμοπύλες – Αλαμάνια – Γοργοπόταμος» και η πληθώρα περιοχών απείρου φυσικού κάλους, επιβεβαιώνουν τη δυναμική του Δήμου και τις ευκαιρίες για την ανάπτυξη της περιοχής.

Παράλληλα η αλματώδης ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια του αστικού τουρισμού δίνει τη δυνατότητα στο Δήμο να αξιοποιήσει τα πλεονεκτήματα ενός ενισχυμένου τουριστικού τομέα, τα οποία εκτείνονται από τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης και την αύξηση εσόδων ως την ουσιαστική αναβάθμιση της ποιότητας ζωής.

Το Στρατηγικό Όραμα για την ανάδειξη του Δήμου ως διεθνούς προορισμό τουρισμού και πολιτισμού, καθώς και τη βιώσιμη και μακροπρόθεσμη διαχείριση του τουρισμού στη βάση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της πόλης και της ευρύτερης περιοχής του Δήμου, στοχεύει:

- στην προστασία και αναβάθμιση του πολιτιστικού και τουριστικού αποθέματος του Δήμου,
- στην ανάδειξη ταυτότητας του κέντρου της πόλης, σε συνδυασμό με την ενίσχυση της βιώσιμης αστικής κινητικότητας και την συνέργεια με τους φορείς και τις επιχειρήσεις της πόλης για την αξιοποίηση της πολιτιστικής και δημιουργικής οικονομίας,
- στην προώθηση εναλλακτικών μορφών τουρισμού και στην ανάπτυξη νέων τουριστικών και πολιτιστικών προϊόντων, δίνοντας έμφαση στη βιομηχανία της εμπειρίας και
- στην προσέλκυση νέων, στοχευμένων ροών επισκεψιμότητας στο Δήμο.

Αποστολή της Δημοτικής Αρχής είναι να οδηγήσει στην ανάδειξη ενός πολυδιάστατου ιδανικού προορισμού καθ' όλη τη διάρκεια του έτους με σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι ανταγωνιστικών προορισμών, που θα εκμεταλλεύεται τις νέες τεχνολογίες για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης του προορισμού, ειδικά εργαλεία πιστοποίησης τουριστικών υπηρεσιών και «πράσινης» επιχειρηματικότητας, καινοτομίας και συνεργασιών.

Αναπόφευκτα, μία ολιστική προσέγγιση του τουριστικού προϊόντος δε δύναται να περιοριστεί στο επίπεδο των ενεργειών προώθησης. Για να παγιωθεί ένας προορισμός στη συνείδηση τόσο των τουριστών όσο και των επαγγελματιών του τουρισμού απαιτούνται συντονισμένες πρωτοβουλίες σε διαφορετικά πεδία, αλλά με κοινή συνισταμένη την ενίσχυση της ελκυστικότητας και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε αυτό το πνεύμα, βασικό μέλημα του Δήμου Λαμιέων είναι η οριοθέτηση ενός συνεκτικού πλαισίου διατύπωσης στρατηγικών στόχων και ανάληψης δράσεων, αξιοποιώντας την έως τώρα υπάρχουσα υποδομή και εργαλεία προβολής και η καλή συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς ώστε να επιδιώξει τη σύζευξη αναπτυξιακών, προωθητικών και διαχειριστικών παρεμβάσεων.

Προτεινόμενη Πράξη

Η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας εξέδωσε την υπ. αρθρ. 403/24.02.2020 (ΑΔΑ: 6Γ697ΛΗ-ΞΤΓ) Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (Κωδικός 65, ΟΠΣ: 4138, Έκδοση 1/0) και τίτλο «Δράσεις προστασίας και αξιοποίησης της πολιτιστικής κληρονομιάς και του πολιτιστικού/φυσικού αποθέματος στις περιοχές παρέμβασης των Στρατηγικών Βιώσιμης Αστικής Ανάπτυξης (ΣΒΑΑ)». Η πρόταση αφορά στην ανάπτυξη και λειτουργία ενός προηγμένου συστήματος διαχείρισης προορισμού (Destination Management System), τουριστικού ενδιαφέροντος, το οποίο θα δίνει τη δυνατότητα καλύτερης προβολής του τουριστικού προορισμού που λέγεται «Δήμος Λαμιέων».

Το σύστημα θα συγκεντρώνει και θα παρουσιάζει όλη την τουριστική πληροφορία του Δήμου Λαμιέων και της ευρύτερης περιοχής και θα ενημερώνεται – επικαιροποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα παρέχοντας ολοκληρωμένες, καινοτόμες, «έξυπνες», υπηρεσίες e-tourism, οι οποίες θα παρέχουν στο γενικό κοινό – χρήστες της πλατφόρμας, τη δυνατότητα να γνωρίσουν και στη συνέχεια να επιλέξουν τον προορισμό λαμβάνοντας υπόψη και τις ελεύθερα παρεχόμενες υπηρεσίες (πολιτιστικές εκδηλώσεις / διαδρομές κτλ) του Δήμου Λαμιέων.

Το Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού (Destination Management System) θα αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο Πληροφορικό Σύστημα Διαχείρισης του προορισμού. Οι υπηρεσίες πληροφόρησης και ενημέρωσης θα παρέχονται ελεύθερα και δωρεάν από το Σύστημα προς όλους τους χρήστες και θα αφορούν το γενικό κοινό ενώ σε καμία περίπτωση δεν θα δημιουργούν έσοδα για τον δικαιούχο από οποιαδήποτε πηγή και δεν θα προβάλλουν επιχειρήσεις ή προϊόντα επιχειρήσεων. Επιπλέον το Σύστημα δεν θα περιλαμβάνει διαφημίσεις και δεν θα δίνει τη δυνατότητα κρατήσεων ή πώλησης εισιτηρίων στους χρήστες του.

Η δράση της υλοποίησης και λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού (DMS) είναι καινοτόμος για τον Δήμο Λαμιέων και αφορά επίσης σε soft ενέργειες διαφοροποίησης του τουριστικού – πολιτιστικού προϊόντος. Στόχος της δράσης είναι να εμπλουτιστεί το τουριστικό προϊόν και οι παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφόρησης και ενημέρωσης προς το γενικό κοινό με έμφαση στην αειφόρο και βιώσιμη διαχείριση του προορισμού.

Το Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού (DMS) για να λειτουργήσει αποτελεσματικά προϋποθέτει την ενσωμάτωση των ακόλουθων ενοτήτων πληροφοριών / υπηρεσιών (ενδεικτικά) :

- Πολιτιστικές διαδρομές ανά περιοχή και περίοδο σε συνδυασμό με τα σημεία εισόδου των τουριστών στην ευρύτερη περιοχή (σύνδεση διαδρομών με τις πύλες εισόδου),
- Λειτουργία και προώθηση ολοκληρωμένου ημερολογίου (καλεντάρι) πολιτιστικών εκδηλώσεων,
- Συντονισμός δράσεων προβολής πολιτιστικών εκδηλώσεων (φεστιβάλ χορού - τραγουδιού, αθλητικές διοργανώσεις) και διεθνοποίηση αυτών μέσω χρήσης ΤΠΕ,
- Ενσωμάτωση του συνόλου των πληροφοριών για την συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση των επισκεπτών,
- Ενσωμάτωση του συνόλου των πληροφοριών σχετικά με τις διαθέσιμες διαδρομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τουρισμό ειδικών κατηγοριών (ενδεικτικά: θρησκευτικός, αγροτικός, ιαματικός, γαστρονομικός, δραστηριοτήτων περιπέτειας, υπαίθρου, βουνού κλπ). Η βασική αντίληψη του συστήματος DMS είναι ότι με δυνατότητα άμεσης πρόσβασης από οποιοδήποτε σημείο της διαδικτυακής πύλης, ο επισκέπτης πρέπει να μπορεί να πλοηγείται ελεύθερα σε ένα σύνολο από συνοπτικές αλλά χρηστικές και εύληπτες πληροφορίες για όλα τα σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου (μουσεία, πινακοθήκες, μνημεία και ιστορικούς/ αρχαιολογικούς χώρους, χώρους πολιτισμού, κέντρα και περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος, κλπ), να λαμβάνει πληροφόρηση/ ενημέρωση για το σύνολο των ειδών και κατηγοριών των επιχειρήσεων τουριστικού ενδιαφέροντος (ενδεικτικά: καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης, διασκέδασης, ενοικίασης αυτοκινήτων, ξενάγησης/περιήγησης, εμπορίας τουριστικών ειδών ή ακόμη και εμπορικά κέντρα/ καταστήματα κλπ) χωρίς αυτές να διαφημίζονται, καθώς και άλλες επιχειρήσεις και φορείς (π.χ. χρήσιμες υπηρεσίες για έκτακτα περιστατικά, κλπ), τρέχουσες σημαντικές πολιτιστικές και ψυχαγωγικές εκδηλώσεις και γεγονότα και στις οποίες θα πρέπει να έχει πρόσβαση.
- Συντονισμός ολοκληρωμένων δράσεων προβολής εμπλουτισμένες με τις ειδικές μορφές τουρισμού που προσφέρονται στην περιοχή.
- Έξυπνες εφαρμογές που θα βοηθούν τον υποψήφιο επισκέπτη στην οργάνωση ενός εξατομικευμένου ταξιδιού.
- Εξειδικευμένη πληροφόρηση (ενδεικτικά θα περιλαμβάνονται: πληροφορίες για τουριστικές ροές, ανάλυση τουριστικής προσφοράς προορισμού, προφίλ προορισμού και επισκεπτών, συγκεκριμένα εμπειρικά προϊόντα, προσφερόμενα εμπειρικά προϊόντα, τουριστική εκπαίδευση, τουριστικές τάσεις).
- Κείμενα και φωτογραφίες υψηλής ποιότητας και συνεχώς επικαιροποιημένη τουριστική πληροφόρηση.
- Πληροφόρηση για τις θετικές κοινωνικό-οικονομικές επιπτώσεις του τουρισμού στην τοπική οικονομία και τον προορισμό καθώς και ενημέρωση δράσεων τουριστικής συνείδησης.

Σημειώνεται ότι όλη η πληροφόρηση και ενημέρωση θα είναι ελεύθερη προς το γενικό κοινό και οποιοσδήποτε θα έχει τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση στο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού του Δήμου. Το Σύστημα που θα αναπτυχθεί δεν θα παρέχει οικονομικής φύσης υπηρεσίες και σε καμία περίπτωση δεν θα διαφημίζει επιχειρήσεις ή εμπορικά προϊόντα αλλά η πληροφόρηση θα είναι ουδέτερη και αμερόληπτη χωρίς να προκαλείται οποιαδήποτε στρέβλωση στον ανταγωνισμό μεταξύ επιχειρήσεων.

Για την ανάπτυξη, την συνεχή, έγκυρη και ορθή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού (DMS) το φυσικό αντικείμενο της πράξης περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

- Σχεδιασμός, υλοποίηση και εγκατάσταση της Πλατφόρμας (DMS) και όλων των υποσυστημάτων, διεπαφών και εφαρμογών που θα ενσωματωθούν σε αυτήν και η μετάπτωση δεδομένων από υφιστάμενες εφαρμογές του Δήμου Λαμιέων και άλλων πολιτιστικών και τουριστικών φορέων της ευρύτερης περιοχής. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά για την αποτελεσματική λειτουργία του, προβλέπονται κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:
 - ο Δημιουργία πρωτογενούς περιεχομένου (κείμενα και φωτογραφίες) με πλήρη δικαιώματα για την υποστήριξη των παρεχόμενων πληροφοριών του DMS.
 - ο Δυνατότητα πρόσβασης στην πλατφόρμα τόσο από προσωπικούς υπολογιστές όσο και από ταμπλέτες και έξυπνα τηλέφωνα.
 - ο Χρήση και μετάδοση της πληροφορίας τόσο στην ελληνική γλώσσα όσο και σε κύριες ξένες γλώσσες κυρίως επισκεπτών που επισκέπτονται με μεγαλύτερη συχνότητα την περιοχή, τουλάχιστον σε πέντε ξένες γλώσσες (μετάφραση περιεχομένου πλατφόρμας). Πιο συγκεκριμένα απαιτείται μετάφραση του περιεχομένου της πλατφόρμας στις ακόλουθες γλώσσες: Ελληνικά, Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά
 - ο Διενέργεια ελέγχων αποδοχής χρηστών και τελικών ρυθμίσεων, στο πλαίσιο της λειτουργίας της πλατφόρμας.
 - ο Εκπαίδευση στελεχών και προσωπικού που θα αναλάβει τη λειτουργία της πλατφόρμας.
 - ο Διασφάλιση διαλειτουργικότητας μεταξύ της ψηφιακής πλατφόρμας (DMS) και της αντίστοιχης πλατφόρμας του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού.
 - ο Φιλοξενία της Πλατφόρμας σε υπολογιστικό Κέντρο Δεδομένων (datacenter).
- Συντήρηση της πλατφόρμας για τρία (3) έτη από τον Ανάδοχο.
- Ενημέρωση-εμπλουτισμός για πέντε (5) έτη από την Αναθέτουσα Αρχή μετά την ολοκλήρωση προμήθειας και παράδοσης του έργου καθώς επίσης και προβολή - διαχείριση στα κοινωνικά δίκτυα (social media).
- Δημιουργία υπηρεσίας άμεσης εξυπηρέτησης χρηστών του DMS μέσω μηχανής διαδικτυακών αυτοματοποιημένων και προσωποποιημένων γραπτών μηνυμάτων – απαντήσεων.
- Υποστήριξη της οργάνωσης, εγκατάστασης και λειτουργίας του Προηγμένου Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού (Destination Management System) (παροχή εξοπλισμού πληροφορικής, λογισμικού λειτουργίας και λογισμικού εφαρμογής, φιλοξενία).
- Δράσεις ψηφιακής προβολής και προώθησης του Προηγμένου Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού (Destination Management System).
- Λοιπές ανάγκες που θα προκύψουν από την μελέτη εφαρμογής και εξειδίκευσης υλοποίησης του έργου και θα αφορούν αποκλειστικά την ανάπτυξη, την συνεχή, έγκυρη και ορθή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού (DMS).

Δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε μεταβολή των όρων δημιουργίας του DMS (μη παραγωγή εσόδων) το οποίο θα λειτουργεί υπό την αποκλειστική ευθύνη του Δικαιούχου.

Σκοπιμότητα υλοποίησης

Η μεγάλη ιστορία του τόπου, η σπουδαιότητα σημαντικών μνημείων και τοποσημών, το ιστορικό τρίγωνο «Θερμοπύλες – Αλαμάνια – Γοργοπόταμος» και η πληθώρα περιοχών απείρου φυσικού κάλους, επιβεβαιώνουν τη δυναμική του Δήμου και τις ευκαιρίες για την ανάπτυξη της περιοχής. Ο φυσικός και πολιτιστικός πλούτος της περιοχής είναι ικανός να προσελκύσει επισκέπτες, οι οποίοι υποκινούνται από πολλά και διαφορετικά κίνητρα. Σε επίπεδο ανταγωνισμού, η πόλη της Λαμίας αντιμετωπίζει τον ευρύτερο ανταγωνισμό, σε όλα τα επίπεδα, είτε από την ευρύτερη περιοχή της, είτε από όμορους προορισμούς.

Στόχο και στρατηγικό όραμα του Δήμου Λαμιέων αποτελεί η ανάδειξη της Πόλης της Λαμίας ως Διεθνώς Αναγνωρίσιμου Πολιτιστικού Προορισμού, αξιοποιώντας τις δυνατότητες, τις ευκαιρίες ανάπτυξης που αναδεικνύονται με επίκεντρο την Πόλη της Λαμίας και τις θετικές παραμέτρους προσέλκυσης ροών επισκεψιμότητας στην Πόλη της Λαμίας, καθώς και προωθώντας αφενός την «οικονομία της επισκεψιμότητας και της αναψυχής» και αφετέρου τις εξελίξεις στις τεχνολογίες «έξυπνων πόλεων» και στη δημιουργική/πολιτιστική βιομηχανία (ποιότητα ζωής, βιωματικές εμπειρίες, συμμετοχικότητα πολιτών, εργαζομένων και επισκεπτών στη διαμόρφωση της «ταυτότητας» της Πόλης της Λαμίας.

Κατά συνέπεια, ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού είναι πλέον μονόδρομος για την εξέλιξη του προορισμού και της ταυτότητας αυτού καθώς όλες οι προσπάθειες των τελευταίων ετών θα πρέπει να στεγαστούν κάτω από μια πλατφόρμα που θα συγκεντρώνει πλέον την τεχνογνωσία να διαχειριστεί το τουριστικό προϊόν του προορισμού, αναγνωρίζοντας τις αδυναμίες και του κεντρικού φορέα διοίκησης (Δήμος) αλλά και τις παθογένειες της τοπικής τουριστικής οικονομίας και μπορεί πλέον να δημιουργήσει τις βάσεις συνεργασίας και αντιμετώπισης των προβληματικών καταστάσεων. Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε στο σημείο αυτό ότι χωρίς τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης, ο Δήμος και οι εμπλεκόμενοι φορείς θα χάσουν τη δυναμική που παρουσιάζουν έναντι των ανταγωνιστικών προορισμών οι οποίοι ανταποκρινόμενοι στις νέες τάσεις και τις τεχνολογικές εξελίξεις διαθέτουν (ή αναμένεται να αναπτύξουν) άρτια δομημένα συστήματα διαχείρισης του προορισμού.

Στη σημερινή εποχή μόνο μέσα από τη δημιουργία ενιαίας πλατφόρμας διαχείρισης προορισμού θα μπορέσει η πόλη της Λαμίας να χτίσει συνεργασίες με δυνατούς παίκτες της παγκόσμιας τουριστικής αγοράς οι οποίες θα προάγουν τον προορισμό και την αναγνωσιμότητα της παγκοσμίως, θα δημιουργήσουν θετικές εικόνες και εμπειρίες που θα αυξήσουν την ελκυστικότητα του προορισμού και κατ' επέκταση τη ζήτηση αυτού και θα συμβάλουν στην οικονομική ανάπτυξη του τόπου τόσο σε επίπεδο υποδομών όσο και υπηρεσιών.

Ο τουρισμός είναι στρατηγική προτεραιότητα για τη Λαμία καθώς δημιουργεί θέσεις εργασίας και τονώνει την αγοραστική δύναμη των κατοίκων της. Η ραγδαία ανάπτυξη της τουριστικής αγοράς που παρουσιάζεται στις μελέτες του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού, υποδηλώνει την αναγκαιότητα σε επενδύσεις που αφορούν στην διαχείριση του τουριστικού προϊόντος και στην παροχή απρόσκοπτης ενημέρωσης στους δυνητικούς αγοραστές. Η εγκατάσταση της δομής και του συστήματος διαχείρισης θα εξασφαλίσει για την πόλη ολοένα αυξανόμενο αριθμό επισκεπτών και μεσοπρόθεσμα τη αύξηση ζήτησης επενδυτικών ευκαιριών για ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις που θα επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν εντός των ορίων της Λαμίας και Π.Ε. Φθιώτιδας.

Επιπλέον, με τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης προορισμού που θα τροφοδοτεί με στοιχεία όλους τους φορείς, η πόλη της Λαμίας θα αποκτήσει πλέον ένα εργαλείο που θα συμβάλει στην αναγνωσιμότητα του προορισμού τόσο σε τοπικό, εγχώριο, διεθνές αλλά και διαδικτυακό επίπεδο.

Ο Δήμος Λαμιέων ακολουθώντας τις σύγχρονες τάσεις των νέων τεχνολογιών και των ανταγωνιστικών προορισμών θα προχωρήσει στη δημιουργία Ηλεκτρονικού Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού (DMS). Το σύστημα DMS στοχεύει στην προσέλκυση επισκεπτών σε παγκόσμια κλίμακα και όλο το εικοσιτετράωρο με άμεσο τρόπο και χαμηλό κόστος. Στην εποχή όπου το διαδίκτυο αποτελεί πλέον για την πλειοψηφία της διεθνής τουριστικής ζήτησης το βασικότερο και σημαντικότερο εργαλείο εύρεσης πληροφόρησης, τα DMS μπορούν να συμβάλουν αποτελεσματικά στη διεθνή προβολή τουριστικών προορισμών, ανεξαρτήτου του μεγέθους τους και των χρηματικών τους πόρων. Η μεγάλη απήχηση και χρήση των DMS από την διεθνή τουριστική αγορά οφείλεται κυρίως στην αμεροληψία και πληρότητα της πληροφόρησης που παρέχουν (π.χ. προώθηση με τον ίδιο τρόπο όλων των επιχειρήσεων και οργανισμών μιας περιοχής).

Επίσης, μέσω της κοινής πλατφόρμας προώθησης του συνόλου των τουριστικών επιχειρήσεων, πόρων και υποδομών μιας τουριστικής περιοχής, τα DMS μπορούν να στηρίξουν αποτελεσματικά την ανάπτυξη και προώθηση των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων, οι οποίες συχνά δεν έχουν τους πόρους, τεχνογνωσία και υποδομές για την ηλεκτρονική τους δραστηριοποίηση. Για παράδειγμα, οι περισσότερες μικρομεσαίες επιχειρήσεις δεν μπορούν όχι μόνο να αναλάβουν το υψηλό κόστος συμμετοχής και προμήθειας σε ηλεκτρονικά κανάλια διανομής, αλλά δεν έχουν και τις απαραίτητες τυποποιημένες και ψηφιοποιημένες δομές οργάνωσης για να μπορούν να στηρίξουν τον τρόπο χειρισμού δυναμικότητας και τιμολογιακών πολιτικών των καναλιών αυτών.

Συνεπώς, τα DMS μπορούν να θεωρηθούν ως ένα ανερχόμενο συμπληρωματικό και στρατηγικό κανάλι διανομής που μπορεί:

α) να επαναφέρει την ισορροπία στην κατανομή της δύναμης στον χώρο της ηλεκτρονικής διανομής μεταξύ μεγάλων και μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων, και

β) να συμβάλλει στην προώθηση της ανάπτυξης και στην γεωγραφική και χρονική διάχυση της τουριστικής δραστηριότητας σε απομακρυσμένους και μικρούς τουριστικούς προορισμούς, των οποίων η προβολή των τουριστικών πόρων ήταν μέχρι τώρα ελάχιστη και δαπανηρή.

Οφέλη από την προτεινόμενη πράξη

Πιο αναλυτικά τα οφέλη ενός συστήματος διαχείρισης προορισμού για τον ίδιο τον προορισμό συνοψίζονται παρακάτω.

Τα DMS επιτρέπουν τη συμμετοχή τουριστικών επιχειρήσεων του προορισμού ανεξαρτήτως μεγέθους, εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την αδιάβλητη ηλεκτρονική προώθηση τους. Ταυτόχρονα, και ειδικά για τις ΜΜΕ τουριστικές επιχειρήσεις, δίνεται η δυνατότητα να ανταγωνιστούν μεγάλες και διεθνείς τουριστικές επιχειρήσεις και ενδιάμεσους προμηθευτές, προσεγγίζοντας άμεσα τον τουρίστα καταναλωτή στα πλαίσια του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Πέρα από την ανάπτυξη σε μικροοικονομικό επίπεδο, τα DMS συμβάλλουν στη μακροπρόθεσμη μακροοικονομική ανάπτυξη καθώς:

- Επιτυγχάνεται η δικτύωση τουριστικών επιχειρήσεων του προορισμού για τη δημιουργία θεματικών τουριστικών προϊόντων και νέων εμπειριών με αποτέλεσμα να αναπτύσσεται ο τουρισμός και η πόλη.

- Αμβλύνονται κοινωνικο-οικονομικές ανισότητες αφού η δημιουργία δικτύων για την ανάπτυξη και προβολή θεματικών τουριστικών προϊόντων διαχέει την τουριστική ζήτηση χρονικά και γεωγραφικά σε περισσότερες περιοχές και κατ' επέκταση επιχειρήσεις.
- Υποστηρίζονται κοινές ενέργειες προβολής και προώθησης με αποτέλεσμα να ενισχύεται το brand image του προορισμού και να καθίσταται ελκυστικότερος για την τουριστική ζήτηση.
- Βελτιώνεται η ποιότητα ζωής της τοπικής κοινωνίας καθώς αυξάνεται η μέση τουριστική δαπάνη ανά επισκέπτη.
- Προστατεύονται και προβάλλονται οι πολιτιστικοί και φυσικοί πόροι του προορισμού.
- Μειώνονται οι κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού, μέσα από τη σωστή διαχείριση αυτών των πόρων, προωθώντας την υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης περιβαλλοντικής και κοινωνικής συμπεριφοράς των επισκεπτών και των κατοίκων.
- Η ανάπτυξη DMS στην Ελλάδα είναι πολύ περιορισμένη όχι μόνο όσον αφορά στον αριθμό γεωγραφικών και τουριστικών προορισμών που έχουν ψηφιοποιήσει τις δραστηριότητές τους, αλλά και όσον αφορά στον αριθμό και τις εφαρμογές των υπαρχόντων DMS. Το ψηφιακό χάσμα στην χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών εντοπίζεται επομένως όχι μόνο σε μικρο-οικονομικό αλλά και σε μακρο-οικονομικό επίπεδο στην ελληνική τουριστική βιομηχανία.

Οφέλη στην οργάνωση και τις λειτουργίες

- Μείωση στο λειτουργικό κόστος του Δήμου
- Αποτελεσματικότερη λειτουργία του Δήμου με ταυτόχρονη βελτίωση της παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού,
- Υλοποίηση καινοτόμων διαδικασιών και χρησιμοποίηση τεχνολογιών αιχμής για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών μέσω ενός σύγχρονου συστήματος διαχείρισης προορισμού
- Βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών προς επισκέπτες / τουρίστες
- Παροχή ποιοτικά και ποσοτικά αναβαθμισμένων και σύγχρονων υπηρεσιών εξυπηρέτησης/ ενημέρωσης στους επισκέπτες και πολίτες
- Αναβάθμιση της εικόνας του Δήμου ως προορισμού
- Ο Δήμος θα αποκτήσει εργαλεία για την χάραξη πολιτικής στον τομέα του Τουρισμού
- Ο Δήμος θα αποκτήσει μια δυναμική και σύγχρονη εικόνα εφάμιλλη μεγάλων εθνικών ή διεθνών φορέων.

Εσωτερικές ομάδες ωφελουμένων/ χρηστών

Μέσω της προτεινόμενης πράξης θα ωφεληθούν τα στελέχη του Δήμου και οι υπηρεσίες του που σχετίζονται με την Πληροφορική και τον Τουρισμό / Πολιτισμό, μέσω της αποτελεσματικότερης διάχυσης πληροφοριών και της ταχύτερης πρόσβασης στο περιεχόμενο. Επιπλέον, τα στελέχη του Οργανισμού Διαχείρισης Προορισμού (Destination Management Organization - DMO), το οποίο θα

υλοποιηθεί στο πλαίσιο άλλου υποέργου, θα έχουν στην διάθεση τους ένα σύγχρονο εργαλείο προκειμένου να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες των επισκεπτών και Πολιτών και να συμβάλλουν στην αναβάθμιση της εικόνας του Δήμου. Τέλος, το κανάλι αμφίδρομης επικοινωνίας που θα στηθεί μέσω των διαδικτυακών υπηρεσιών μεταξύ του Δήμου/DMO και των πολιτών, θα συνεισφέρει στη μελλοντική βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και στην αποτελεσματική ευαισθητοποίηση στα μηνύματα των επισκεπτών / πολιτών και του εκάστοτε χρήστη.

Εξωτερικές ομάδες ωφελουμένων/ χρηστών

Μεταξύ των φορέων (δημόσιοι, ιδιωτικοί ή φυσικά πρόσωπα) που θα αξιοποιήσουν το προτεινόμενο έργο καταγράφονται οι εξής:

- Οι επισκέπτες/τουρίστες στην ευρύτερη περιοχή ως άμεσοι ωφελούμενοι από τις υπηρεσίες του συστήματος και της διαδικτυακής Πύλης
- Οι πολίτες ως ωφελούμενοι από μέρος των παρεχόμενων υπηρεσιών και από την γενικότερη αναβάθμιση της εικόνας της πόλης ως προορισμού
- Οι επιχειρήσεις της ευρύτερης περιοχής, ως τελικοί αποδέκτες μέρους των υπηρεσιών και χρήστες των υπηρεσιών και ως γενικότερα ωφελούμενοι από την αναβάθμιση της εικόνας της πόλης, της ενίσχυσης της εικόνας της και της αντίστοιχης αύξησης της επισκεψιμότητάς της.

Γενικές Τεχνολογικές Επιλογές

Οι υποδομές που απαιτούνται για την επίτευξη των σχετικών υπηρεσιών του Destination Management System (DMS) του Δήμου Λαμιέων αφορούν στη χρήση, αφενός, ενός μίγματος εργαλείων τεχνολογιών πληροφορικής (hardware & software), αφετέρου, αξιοποίησης τεχνολογιών μετάδοσης των δεδομένων καθώς και των υφιστάμενων τηλεπικοινωνιακών υποδομών.

Τα υποσυστήματα και οι διαδικτυακές εφαρμογές θα υιοθετούν την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα στα Web Content Accessibility Guidelines (WAI/WCAG). Οι προς υλοποίηση διαδικτυακές εφαρμογές συμμορφώνονται κατ' ελάχιστον με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) στο επίπεδο προσβασιμότητας AA.

Ειδικότερα, τα βασικά τεχνικά χαρακτηριστικά οι βασικές τεχνολογικές επιλογές του Συστήματος του DMS θα περιλαμβάνουν (ενδεικτική αναφορά):

- Παροχή και υποστήριξη συνεργατικών τεχνολογιών,
- Ενοποίηση και αυτοματοποιημένη διαχείριση περιεχομένου,
- Ολοκλήρωση με τα επιμέρους υποσυστήματα, εφαρμογές και υπηρεσίες,
- Ανοικτής αρθρωτής (modular) αρχιτεκτονικής, με δυνατότητες συνεργασίας με σχεσιακές βάσεις δεδομένων, λειτουργικά συστήματα, εξυπηρετητές διαδικτύου & εφαρμογών, κλπ,
- Επεκτασιμότητα,
- Πολλαπλές μεθόδους αναζήτησης και παρουσίασης περιεχόμενου και πληροφοριακού υλικού,
- Δυνατότητα παραμετροποιημένης πρόσβασης,
- Διασφάλιση της προσβασιμότητας των ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ) τόσο στο περιεχόμενο όσο και στις παραγόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (WC3),
- Υποστήριξη πολυκαναλικότητας,
- Εναρμόνιση με τον κανονισμό GDPR

Επιπλέον, οι προδιαγραφές των προβλεπόμενων Υποσυστημάτων και Υπηρεσιών θα περιλαμβάνουν τα εξής (ενδεικτική αναφορά):

- Εύχρηστο και κατανοητό σημείο διεπαφής (interface) το οποίο θα παρέχει εύκολη πρόσβαση σε δεδομένα - πληροφορίες και λειτουργίες της Διαδικτυακής Πύλης,
- Πολλαπλούς τρόπους πλοήγησης στο περιεχόμενο,
- Συλλογή, κωδικοποίηση, ταξινόμηση και επικαιροποίηση (ενημέρωση) περιεχομένου,
- Προσωποποιημένη πρόσβαση σε περιεχόμενο και λειτουργίες της πλατφόρμας, ανάλογα με τον τύπο χρήστη,
- Δυνατότητα έκδοσης στατιστικών, για την αξιοποίηση τους από τον Δήμο Λαμιέων και τον DMO για την λήψη αποφάσεων και χάραξη στρατηγικής

Τα Υποσυστήματα που αναλύονται λειτουργικά λεπτομερώς παρακάτω θα ενσωματωθούν κατά τέτοιο τρόπο ώστε οι πληροφορίες και τα παρεχόμενα εργαλεία να είναι διαθέσιμα σε συνθήκες άμεσης απόκρισης στον τελικό χρήστη, ανάλογα με τα ειδικά ενδιαφέροντα του τελευταίου. Ειδικότερα, οι Γενικές Αρχές – κατευθύνσεις υλοποίησης που θα διέπουν το σύνολο των λειτουργιών των Υποσυστημάτων είναι οι εξής:

Ασφάλεια: Η διασφάλιση του απόρρητου και του ακεραίου των δεδομένων που βρίσκονται ή διακινούνται από το σύστημα, στα πλαίσια ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτελεί πρώτη σχεδιαστική προτεραιότητα και ειδικότερα η εναρμόνιση με τον κανονισμό της ΕΕ 679/2016 (GDPR).

Προσβασιμότητα: Στην σχεδιαζόμενη υλοποίηση πλατφόρμας για την ενιαία παροχή προηγμένων υπηρεσιών του φορέα, θα ληφθεί υπόψη ο ν. 4727/2020, που ενσωματώνει την Οδηγία (ΕΕ) 2016/2102 για την προσβασιμότητα των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, η οποία, συμπληρωματικά της ήδη ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας, καθορίζει συγκεκριμένες απαιτήσεις προσβασιμότητας, που πρέπει να τηρούνται κατά το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, λειτουργία και συντήρηση των ιστότοπων και των εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα, προκειμένου να καθίστανται προσβάσιμα σε όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες, καθώς και το πρότυπο EN 301 549 v2.1.2 “Accessibility requirements for ICT products and services” (2018-08), εφόσον δεν έχουν δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στοιχεία αναφοράς που παραπέμπουν σε μια πιο πρόσφατη έκδοση του ευρωπαϊκού προτύπου, και το επίπεδο συμμόρφωσης «ΑΑ»

Κυβερνητικό νέφος: Θα ληφθούν υπόψη οι διατάξεις του Ν. 4727/2020, 23-09-2020, αναφορικά με την α) φιλοξενία των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών στις κεντρικές υποδομές της της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, όπως ορίζονται στο άρθρο 87 του ως άνω νόμου, β) προμήθεια νέου εξοπλισμού κεντρικών εξυπηρετητών και νέων αδειών χρήσης πλατφόρμας λογισμικού, καθώς και η με αριθ. 126904 ΕΞ 2019 (ΦΕΚ 4289/Β’/27-11-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα: «Καθορισμός λεπτομερειών εφαρμογής των παραγράφων 3α, 3β, 3γ και 3δ του άρθρου 48 του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση και άλλα επείγοντα ζητήματα».

Διαλειτουργικότητα: Οι τεχνολογίες και δομές ανταλλαγής δεδομένων και διαλειτουργικότητας που χρησιμοποιούνται θα είναι ευρέως αποδεκτές και κατά προτίμηση να προδιαγράφονται σε διεθνή και κοινοτικά πρότυπα διαλειτουργικότητας και να κάνουν χρήση ανοικτών προτύπων και μορφοτύπων. Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν συνάφεια με την προτεραιότητα 5.4- “Επιβολή της διαλειτουργικότητας” της ΕΨΣ. Ακόμα, απαιτείται διαλειτουργικότητα μεταξύ της ψηφιακής πλατφόρμας (DMS) και της αντίστοιχης πλατφόρμας του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού αλλά και με αντίστοιχα συστήματα του ΥΠΠΟΑ που ήδη είναι σε λειτουργία. Τέλος θα τηρηθεί το ισχύον πλαίσιο διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τόπους του Δημόσιου

Τομέα) σύμφωνα με τα οριζόμενα στο πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989, ΦΕΚ 1301/Β/12-04-2012), όπου κρίνεται αναγκαίο.

Διασυνδεσιμότητα: Τα Υποσυστήματα και οι Υπηρεσίες θα χρησιμοποιούν την παραπεμπτική φύση του Διαδικτύου, περιλαμβάνοντας συνδέσμους προς χρήσιμες εξωτερικές πηγές. Τα Υποσυστήματα που θα υλοποιηθούν θα συνδέονται και θα ανταλλάσσουν δεδομένα με άλλες εσωτερικές εφαρμογές και θα έχουν τη δυνατότητα διασύνδεσης με εξωτερικές εφαρμογές.

Επεκτασιμότητα: Τα Υποσυστήματα και οι Υπηρεσίες θα είναι σχεδιασμένες και υλοποιημένες κατά τέτοιο τρόπο, που να είναι εύκολη η μελλοντική τους επέκταση, όσον αφορά την κάλυψη νέων υπηρεσιών, την αύξηση του όγκου περιεχομένου, του πλήθους εξυπηρετούμενων χρηστών.

Λογισμικό: Το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο των υπηρεσιών ανάπτυξης του λογισμικού και το σχήμα της βάσης θα αποτελούν παραδοτέα του έργου, θα συνοδεύονται από αναλυτική τεκμηρίωση και θα διατίθενται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση τους από την Αναθέτουσα Αρχή. Σε περίπτωση αγοράς αδειών λογισμικού θα είναι τεκμηριωμένος ο τρόπος κτήσης του (ανά χρήστη, ανά έτος, κοκ) και θα καλύπτει το σύνολο της λειτουργικότητας του έργου ώστε να διασφαλίζεται η βιωσιμότητά του.

Ανοιχτά Δεδομένα: το ψηφιακό περιεχόμενο που πιθανόν παραχθεί στο πλαίσιο των έργων θα είναι συμβατό με τις κατευθύνσεις που σχετίζονται με την παραγωγή ανοικτού ψηφιακού περιεχομένου (Open Data)(Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024) και τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησής του. Θα ληφθεί μέριμνα για την υλοποίηση κατάλληλων προγραμματιστικών διεπαφών (API) για την διάθεση δεδομένων με την μορφή των Ανοικτών Δημόσιων Δεδομένων (open data).

Δημόσια Αποθετήρια: Το παραγόμενο ψηφιακό περιεχόμενο (όπου κριθεί αναγκαίο) όσο και τα συστήματα απόθεσης, οργάνωσης και διάθεσης θα συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας, ποιότητας, τεκμηρίωσης και ψηφιοποίησης του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ).

Αξιοπιστία: Τα Υποσυστήματα και οι Υπηρεσίες θα συμπεριφέρονται με τον αναμενόμενο τρόπο.

Συνέπεια: Οι γραφικές διεπαφές θα έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και θα τηρούνται συγκεκριμένα πρότυπα εμφάνισης και πλοήγησης και του γενικότερου look-and-feel των διεπαφών.

Προσανατολισμός και Πλοήγηση: Σε κάθε ιστοσελίδα της Δικτυακής Πύλης ο χρήστης θα έχει στη διάθεση του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται (κόμβος, κατηγορία, λειτουργία κλπ), εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν λογική σύνδεση με το σύνολο του κόμβου (κατηγορία, σχετικές σελίδες), εμφανείς επιλογές για το πού μπορεί να πάει από εκεί που βρίσκεται ή τι μπορεί / τι πρέπει να κάνει, εμφανείς τρόπους να επιστρέψει σε ένα υψηλότερο επίπεδο αφαίρεσης από αυτό στο οποίο βρίσκεται.

Συμμόρφωση: Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Επιχειρησιακού Προγράμματος, άλλες εθνικές απαιτήσεις και απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Βιωσιμότητα: Διασφαλίζεται από τον Τελικό Δικαιούχο η λειτουργικότητα και βιωσιμότητα του έργου μετά την ολοκλήρωσή του με την απαίτηση παροχής από τον Ανάδοχο υλοποίησης διετούς περιόδους εγγύησης και καλής λειτουργίας συστημάτων και εφαρμογών.

Κυβερνοασφάλεια: Η Εθνική Στρατηγική ΚυβερνοΑσφάλειας (ΑΔΑ:Ψ4Ρ7465ΧΘ0-Ζ6Ω), μέσω της οποίας αναπτύσσεται ο κεντρικός σχεδιασμός της Ελληνικής Πολιτείας αναφορικά με τον τομέα της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο. Ο Ν. 4577/2018 (ΦΕΚ 199/Α'/03-12-2018) που ενσωματώνει την Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148/ΕΕ σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση. Θα ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις ασφαλούς ανάπτυξης συστημάτων (security by design και default) καθώς και οι απαιτήσεις προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας (privacy by design and default).

Γεωχωρικά δεδομένα: Στην περίπτωση χρήσης γεωχωρικών δεδομένων θα λαμβάνεται υπόψη η Ευρωπαϊκή Οδηγία INSPIRE για χρήση, διάθεση και περαιτέρω αξιοποίηση αυτών (Ν.3882/2010, ΦΕΚ 166Α') που θα παραχθούν.

Η πλατφόρμα θα συμμορφώνεται πλήρως με τις διατάξεις του Νόμου 4591/2019 (ΦΕΚ19 /Α /12.02.2019) για την προσβασιμότητα ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των οργανισμών του δημόσιου τομέα.

Τέλος, η πλατφόρμα θα πρέπει να υποστηρίζει την διάθεση της πληροφορίας με ανοικτές άδειες που επιτρέπουν την περαιτέρω χρήση αυτής χωρίς περιορισμούς, πέραν της αναφοράς στην πηγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο αρ. 19 του Ν. 3979/2011 και τις κατ' εφαρμογή αυτού κανονιστικές πράξεις και ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες του Φορέα, να του παραχωρείται το δικαίωμα αντιγραφής λογισμικού για δική του αποκλειστικά χρήση.

Χρήστες του Συστήματος

Οι χρήστες του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού θα είναι:

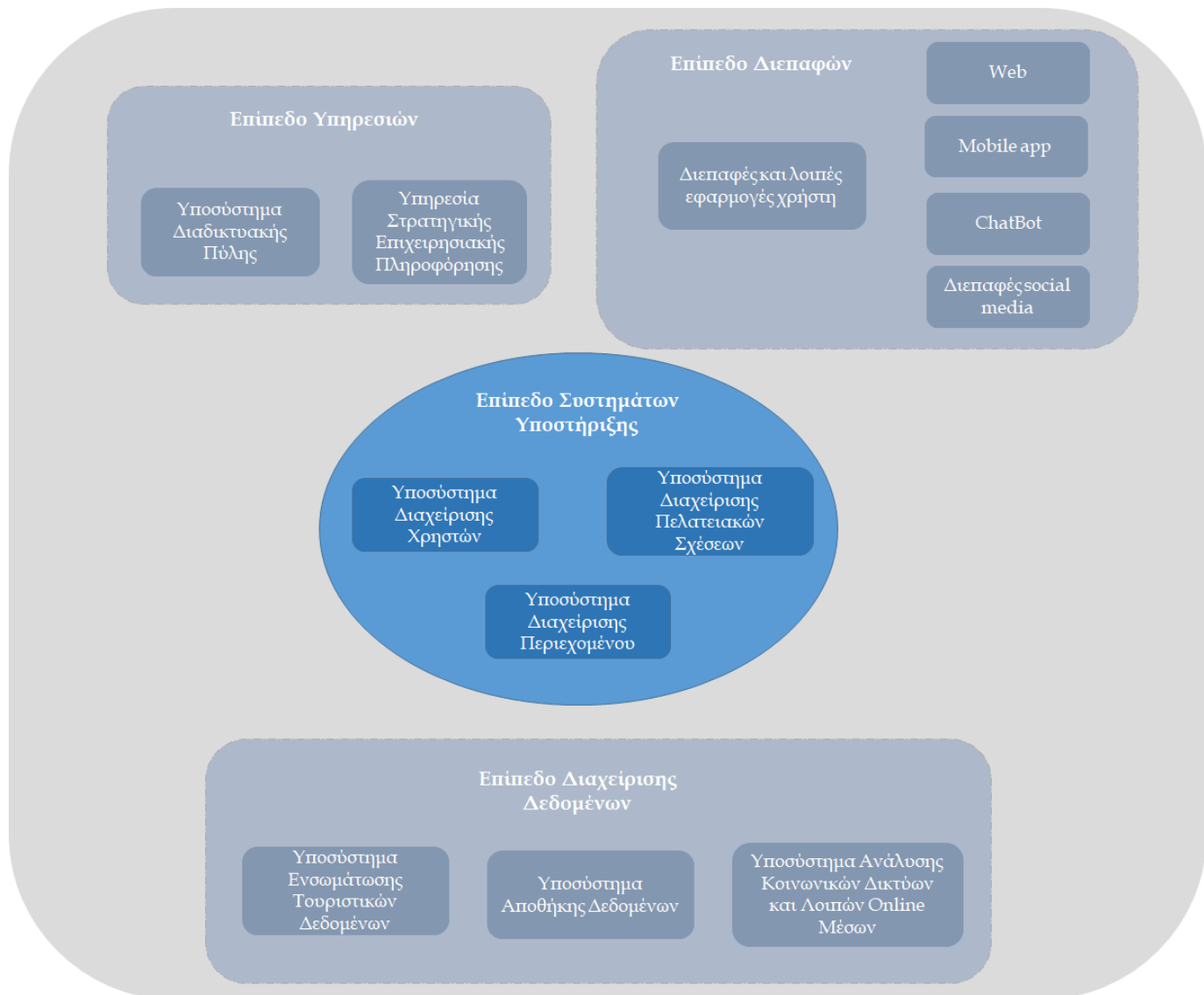
- Οι **υπάλληλοι του Δήμου** που θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Admin) και θα είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία του Συστήματος
- Οι **υπάλληλοι του Destination Management Organization (DMO)** που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο άλλου έργου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για τη συνεχή ανανέωση του περιεχομένου του, την καθημερινή λειτουργία, την παραγωγή κατάλληλης διοικητικής πληροφόρησης του και την κατάλληλη αξιοποίηση του.
- Οι **ιδιοκτήτες / υπάλληλοι συμμετέχοντων επιχειρήσεων** οι οποίοι θα χρησιμοποιούν συγκεκριμένα υποσυστήματα και υπηρεσίες προκειμένου να συμβάλλουν στην αναβάθμιση του προορισμού Λαμίας.
- Οι **πολίτες / ταξιδιώτες / επισκέπτες**, οι οποίοι θα χρησιμοποιούν το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού προκειμένου να βελτιστοποιήσουν την εμπειρία τους στον Προορισμό.

Δομή του Συστήματος

Το σύνολο των Υπηρεσιών και των Υποσυστημάτων του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού οργανώνονται σε τέσσερα δομικά επίπεδα:

- Επίπεδο Διαχείρισης Δεδομένων
- Επίπεδο Συστημάτων Υποστήριξης
- Επίπεδο Υπηρεσιών
- Επίπεδο Διεπαφών

Τα παραπάνω επίπεδα και τα επιμέρους Υποσυστήματα και Υπηρεσίες σχηματίζουν την ακόλουθη Δομή του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού.



Υποσυστήματα που θα αναπτυχθούν

Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων

Το Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων αποτελεί ένα από τα πλέον κρίσιμα συστατικά στοιχεία της συνολικής υποδομής του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού, με τις λειτουργικότητές του να υποστηρίζουν συνολικά τη λειτουργία του συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, οι δομές του υποσυστήματος είναι υπεύθυνες για λειτουργίες σχετικές με τα δεδομένα που βρίσκονται εντός των ορίων της συνολικής υποδομής, είτε αυτές αφορούν την επεξεργασία και αποθήκευσή τους, είτε την διάθεσή τους για αξιοποίηση από τα υπόλοιπα υποσυστήματα και υπηρεσίες. Σε αυτό το πλαίσιο, η σχεδίαση και ανάπτυξη του υποσυστήματος πρέπει να είναι συμβατή με τις λειτουργικές και συστημικές απαιτήσεις των υποστηριζόμενων εφαρμογών και υπηρεσιών, να χαρακτηρίζεται από αποδοτικές και ασφαλείς λειτουργικότητες καθώς και να διευκολύνει τη συντήρηση και την επεκτασιμότητά του καθώς είναι σύνηθες οι επιχειρησιακές ανάγκες να αλλάζουν διαρκώς.

Στο περιβάλλον και πλαίσιο λειτουργίας του Συστήματος, θα απαιτηθεί ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη μιας αποθήκης δεδομένων που περιλαμβάνει πολλαπλές και εξειδικευμένες πηγές δεδομένων, κάθε μια από τις οποίες πρέπει να βελτιστοποιηθεί για την υποστήριξη συγκεκριμένων λειτουργιών. Η αποθήκη δεδομένων θα αποτελεί τον υποστηρικτικό μηχανισμό για τη διαχείριση δεδομένων που τροφοδοτούν μια σειρά από υπηρεσίες και υποσυστήματα της υποδομής, όπως είναι το Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου, το Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών, το Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων καθώς και οι λοιπές διεπαφές προς τους χρήστες του Συστήματος.

Η αποθήκη δεδομένων θα λειτουργήσει ως ένα σύστημα κατανεμημένων αποθετηρίων δεδομένων από μία ή περισσότερες διαφορετικές πηγές, σε πολλές ή σε όλες τις θεματικές περιοχές που πραγματεύεται το Σύστημα. Η αποθήκη θα αποθηκεύει τόσο τρέχοντα όσο και ιστορικά δεδομένα, για την ανάλυσή τους με πολλαπλούς τρόπους και στόχους, όπως είναι η παραγωγή αναφορών, η συστηματική ανάλυση και η διαμόρφωση σημαντικών επιχειρηματικών αποφάσεων χρησιμοποιώντας εργαλεία επιχειρηματικής ευφυΐας.

Παράλληλα, το Υποσύστημα θα περιλαμβάνει και εκείνες τις δομές, εκτός της αποθήκης δεδομένων, που θα επιτρέπει στο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού να διαχειρίζεται την ενσωμάτωση, επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων μεγάλης κλίμακας. Σημειώνεται ότι, τα δεδομένα μεγάλης κλίμακας που θα αξιοποιήσει το Σύστημα, δεν συνοδεύονται απαραίτητα από μεγάλο μέγεθος, αλλά από υψηλής αξίας πληροφορία για τον Destination Management Organization, μέσω των επακόλουθων προηγμένων αναλύσεων που θα εφαρμοστούν στα συλλεχθέντα σύνολα δεδομένων.

Η σχεδίαση και η ανάπτυξη του Υποσυστήματος Αποθήκης Δεδομένων θα αποτελέσει μια κλιμακωτή διαδικασία: Σε πρώτο στάδιο θα αναλυθούν οι διαφορετικοί τύποι δεδομένων που θα φιλοξενηθούν στο Σύστημα καθώς και θα αναγνωριστούν οι ιδιότητες και περιορισμοί που προκύπτουν από αυτή την ανάλυση. Τα δεδομένα της πρώτης φάσης θα οδηγήσουν στην τελική επιλογή των κατάλληλων τεχνολογιών πρόσβασης και αποθήκευσης δεδομένων. Τέλος, θα αποσαφηνιστεί ένα ενιαίο πλάνο χειρισμού λαθών και εξαιρέσεων σε ότι αφορά λειτουργίες πρόσβασης σε δεδομένα. Πιο αναλυτικά:

- Η επιλογή των κατάλληλων τεχνολογιών πρόσβασης και αποθήκευσης δεδομένων θα βασιστεί στον τύπο των υποκείμενων δεδομένων καθώς και του επιθυμητού τρόπου διαχείρισής τους κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους στην υποδομή. Είναι προφανές ότι, εξειδικευμένα σενάρια χρήσης απαιτούν και εξειδικευμένες τεχνικές και τεχνολογίες.
- Το είδος και τα χαρακτηριστικά των αντικειμένων που αναπαριστούν τα δεδομένα εντός της υποδομής θα καθορίσουν και τις τεχνικές και τεχνολογίες ανάκτησης και αποθήκευσης τους.
- Πολλαπλές ενέργειες πρόσβασης σε δεδομένα θα ομαδοποιούνται σε συναλλαγές, οι οποίες επιτρέπουν την εκτέλεση σχετικών διαδικασιών πρόσβασης ως μια ενότητα ενεργειών, με στόχο τη διατήρηση της ακεραιότητας των υφιστάμενων βάσεων δεδομένων.
- Θα εφαρμοστεί μια κεντρική και αποδοτική στρατηγική διαχείρισης εξαιρέσεων προς την αποφυγή της μετάδοσης σφαλμάτων στα υπόλοιπα επίπεδα της Υποδομής και της αποκάλυψης ευαίσθητων πληροφοριών αλλά και προς την εξασφάλιση της αξιοπιστίας ολόκληρου του Υποσυστήματος.
- Θα υιοθετηθεί εξειδικευμένη λογική επαναληπτικών προσπαθειών σε περίπτωση σφαλμάτων λόγω αποτυχίας σύνδεσης στις υποκείμενες βάσεις δεδομένων. Έτσι, σε περιπτώσεις σφαλμάτων τα αντίστοιχα συστήματα θα είναι υπεύθυνα για τον τερματισμό των αποτυχημένων συνδέσεων, την καθιέρωση νέων συνδέσεων αλλά και την εκτέλεση των εντολών εκείνων που δεν τερμάτισαν σωστά τη λειτουργία τους. Η εν λόγω διαδικασία θα πρέπει να εκτελείται για πεπερασμένο αριθμό επαναλήψεων και με ασύγχρονο τρόπο.
- Η επιλογή των κατωφλίων αποτυχίας (timeouts) θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για τη στρατηγική επαναληπτικών προσπαθειών. Για παράδειγμα ο καθορισμός ορίων που είναι υψηλότερα σε σχέση με αυτά των εφαρμογών-πελατών της υποδομής μπορεί να οδηγήσει τους τελευταίους να αιτούνται τερματισμό μια σύνδεσης πριν καν ακόμα αυτή καθιερωθεί στην πραγματικότητα. Αντίθετα, πολύ χαμηλά όρια είναι δυνατόν να οδηγήσουν το επίπεδο σε χαμηλή αποκρισιμότητα λόγω εκκίνησης των διαδικασιών επαναληπτικών προσπαθειών.

Οι βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος Αποθήκης Δεδομένων, θα είναι οι ακόλουθες:

- Αποθήκευση και διαχείριση σχεσιακών συνόλων δεδομένων
- Αποθήκευση και διαχείριση αρχείων πολυμέσων υψηλής ποιότητας
- Ενσωμάτωση, αποθήκευση, επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων μεγάλης κλίμακας
- Αναδιάρθρωση των δεδομένων με στόχο τη βελτιστοποίηση των επιδόσεων ακόμη και για την ικανοποίηση σύνθετων ερωτημάτων.
- Οργάνωση λειτουργιών για τροφοδότηση μεθόδων εξόρυξης δεδομένων, επιχειρηματικής ευφυΐας, διαχείρισης και ανάκτησης μεταδεδομένων.

Το Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων
- Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών
- Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου

- Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων

Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων

Βασικό χαρακτηριστικό και αναπόσπαστο υποσύστημα του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού αφορά τη δυνατότητα για διαρκή εμπλουτισμό των υφιστάμενων δεδομένων μέσω νέας εισερχόμενης πληροφορίας από μεγάλο αριθμό πηγών καθώς και την ικανότητα ανάλυσης αυτής της πληροφορίας για την εξαγωγή γνώσης αλλά και τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του φορέα που θα ενεργεί ως Destination Management Organization. Σε αυτό το πλαίσιο κρίνεται απαραίτητη η δυνατότητα λήψης, αποθήκευσης, διαχείρισης και ανάλυσης μεγάλου όγκου δεδομένων από πολλές και διαφορετικές πηγές του Διαδικτύου (π.χ. κανάλια πώλησης, κοινωνικά δίκτυα, διαδικτυακές πλατφόρμες).

Με στόχο την ικανοποίηση της παραπάνω απαίτησης, θα σχεδιαστεί και θα αναπτυχθεί ένα Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων, το οποίο θα τροφοδοτεί με δεδομένα από πολλαπλές και ετερογενείς πηγές την αποθήκη δεδομένων του Υποσυστήματος Αποθήκης Δεδομένων, που θα λειτουργήσει ως ένας χώρος συγκέντρωσης και αναλυτικής επεξεργασίας τουριστικής πληροφορίας.

Γίνεται σαφές ότι τα δεδομένα, η συλλογή των οποίων μπορεί να άπτεται διαφορετικής θεματολογίας και σκοπιμότητας (π.χ. μέση κράτηση των ξενοδοχείων ανά χρονική στιγμή του έτους, αναλυτικά στοιχεία για την εθνικότητα και την ηλικία των τουριστών, αναλυτικά στοιχεία για προϊόντα και τις πωλήσεις αυτών ανά περιοχή και χρόνο, διαμόρφωση τιμών πώλησης σε μέσα μεταφοράς, δρομολόγια, πληρότητες, χώρες ή περιοχές προέλευσης, στοιχεία τα οποία αντλούνται από τα κοινωνικά δίκτυα και έχουν εμφανώς συσχέτιση με τον προορισμό, πολυμέσα σχετικά με τον προορισμό, τιμές σε κανάλια πωλήσεων), θα πρέπει να προσαρμόζονται προκειμένου να μπορούν να αποθηκευτούν με μορφή που δημιουργεί δυνατότητα ανάλυσής τους.

Βασικός στόχος του Υποσυστήματος Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων, θα είναι η ομογενοποίηση και κανονικοποίηση των διακριτών και ετερογενών δεδομένων όπως αυτά απορροφώνται από ετερογενείς πηγές του Διαδικτύου προκειμένου να χρησιμοποιηθούν με ουσιαστικό και ολοκληρωτικό τρόπο για την εξαγωγή γνώσης και την ανάπτυξη υπηρεσιών.

Το Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων ουσιαστικά θα αποτελέσει ένα συνδεδετικό (και προστατευτικό) στρώμα του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού με εξωτερικά συστήματα με τα οποία υπάρχει πρόθεση συνεργασίας και ολοκλήρωσης. Το Υποσύστημα θα προλειαίνει το έδαφος για την κατάλληλη αξιοποίηση των εν λόγω πηγών από το Σύστημα, ομογενοποιώντας τα εισερχόμενα δεδομένα, προσαρμόζοντας κατάλληλα τις αξιοποιηθείσες λειτουργίες και αναλαμβάνοντας εξ' ολοκλήρου την επικοινωνία μεταξύ της Υποδομής και απομακρυσμένων οντοτήτων.

Οι υπομονάδες του Υποσυστήματος θα υιοθετήσουν τις παρακάτω αρχές:

- Η συλλογή και η ομογενοποίηση δεδομένων προερχόμενων από γνωστές πηγές, με στόχο την προσαρμογή τους, θα διενεργείται από εξειδικευμένες Extraction Transformation and Load διαδικασίες.
- Κατά τη μεταφορά ευαίσθητων ή προσωπικών δεδομένων, θα αξιοποιηθούν μηχανισμοί κρυπτογράφησης και ψηφιακών υπογραφών στα ανταλλασσόμενα μηνύματα.

Ο στόχος του Υποσυστήματος:

- Για τον Δήμο Λαμιέων, είναι ο διαρκής εμπλουτισμός των υφιστάμενων τουριστικών δεδομένων με δεδομένα μεγάλης κλίμακας που θα επιτρέψουν την παροχή πληρέστερων υπηρεσιών προς τον επισκέπτη και την καλύτερη προβολή του τουριστικού προορισμού.
- Για τους επισκέπτες, είναι η κατανάλωση ενός πλούσιου αποθετηρίου εφαρμογών και δεδομένων που θα τους επιτρέψει την οργάνωση ενός εξατομικευμένου και ενημερωμένου ταξιδιού.

Οι βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος, θα είναι οι ακόλουθες:

- Ολοκλήρωση με αποθετήρια Ανοιχτών Δεδομένων και άλλων διαθέσιμων στο Διαδίκτυο διεπαφών προγραμματισμού (Application Programming Interface - API).
- Ομογενοποίηση και κανονικοποίηση διαφορετικών και διατομεακών μορφών δεδομένων
- Διεξαγωγή τυπικών διεργασιών Extract, Transform, and Load (ETL) για κάθε διακριτή πηγή δεδομένων
- Διατήρηση υψηλών επιπέδων παραμετροποίησης, επεκτασιμότητας και χρόνων απόκρισης, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στον συγχρονισμό των υφιστάμενων διαδικασιών.
- Τροφοδότηση του Υποσυστήματος Αποθήκης Δεδομένων με ομογενοποιημένα και κανονικοποιημένα δεδομένα

Το Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων

Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων

Στον σημερινό ψηφιοποιημένο κόσμο, είναι κοινό για τους ανθρώπους να μοιράζονται πληροφορίες σχετικά με τις προτιμήσεις τους. Για παράδειγμα, τα περισσότερα ηλεκτρονικά καταστήματα διατηρούν πληροφορίες σχετικά με τις προσωπικές προτιμήσεις των πελατών. Επίσης, τα ξενοδοχεία διατηρούν πληροφορίες για τους επισκέπτες τους, όπως διάρκεια διαμονής, τύπο δωματίου, ημερομηνίες check-in και check out, συμπεριφορά κατανάλωσης κ.λ.π.. Ομοίως, καθώς οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας διεισδύουν ολοένα και περισσότερο και οριζόντια σε όλους τους τομείς και σε διαφορετικά μεγέθη και είδη οντοτήτων του τομέα του Τουρισμού, η αξιοποίηση έξυπνων συσκευών και εφαρμογών έχει ανοίξει ένα παράθυρο ευκαιριών για συλλογή κρίσιμων δεδομένων.

Πιο συγκεκριμένα, πληροφορίες όπως ο χρόνος που αφιερώνεται σε μια συγκεκριμένη ιστοσελίδα, τα γραφικά στοιχεία που συλλέγουν τα περισσότερα κλικ, οι πιο δημοφιλείς επιλεγμένες υπηρεσίες και οι πληροφορίες προφίλ των χρηστών μπορούν να βρίσκονται ανά πάσα στιγμή στη διάθεση των διαχειριστών των εφαρμογών, πάντα με τη συγκατάθεση των χρηστών. Επιπλέον, είναι σύνηθες στις πλέον διαδεδομένες εφαρμογές κοινωνικών μέσων δικτύωσης όπως το Facebook και το Twitter, οι χρήστες να έχουν τη δυνατότητα να μεταφορτώσουν πληροφορίες σχετικά με τις προτιμήσεις τους και τις καταναλωτικές τους συνήθειες και απόψεις για βιβλία, τραγούδια, ταινίες, προορισμούς κ.λ.π.. Μάλιστα, υπάρχει διαθέσιμο για ανάλυση πληθώρα από διαδικτυακές κοινότητες στις οποίες οι καταναλωτές μοιράζονται πληροφορίες σχετικά με τις προτιμήσεις τους για διαφορετικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι εν λόγω διαδικτυακές κοινότητες και τα πλέον διαδεδομένα κοινωνικά δίκτυα, αποτελούν και το πεδίο δράσης του Υποσυστήματος Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων, το οποίο και αναλύει και ανιχνεύει τις προσδοκίες, τις προτιμήσεις, την ικανοποίηση και την απογοήτευση των επισκεπτών του προορισμού. Πιο συγκεκριμένα, το Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων θα παράγει ένα λεπτομερές σύνολο προτιμήσεων και αναγκών των επισκεπτών, οργανωμένο σε μια ιεραρχική δομή και στη συνέχεια προτεραιοποιημένο ως προς τη σχετικότητα του αποτελέσματος σε σχέση με το αντικείμενο της αναζήτησης, παρουσιάζοντας παράλληλα εναλλακτικά αποτελέσματα.

Οι λειτουργίες του Υποσυστήματος Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων, αναφέρονται κυρίως σε διαδικασίες ανάλυσης συναισθήματος (Sentiment Analysis). Σε γενικές γραμμές, η ανάλυση συναισθημάτων έχει ως στόχο να καθορίσει τη στάση ενός χρήστη σε σχέση με κάποιο θέμα, τη συνολική συμφραζόμενη πολικότητα, τη συναισθηματική αντίδραση σε ένα έγγραφο, μια αλληλεπίδραση ή ένα γεγονός. Η στάση αυτή μπορεί να αποτελεί κρίση ή αξιολόγηση, συναισθηματική κατάσταση ή την επιδιωκόμενη συναισθηματική επικοινωνία.

Ο στόχος του Υποσυστήματος:

- Για το Δήμο Λαμιέων, είναι η αναγνώριση του βαθμού ικανοποίησης και η μέτρηση της κοινής γνώμης των επισκεπτών σε σχέση με μια τουριστική στρατηγική και πολιτική.
- Για τις επιχειρήσεις είναι η αναγνώριση του βαθμού ικανοποίησης και η μέτρηση της κοινής γνώμης των επισκεπτών σε σχέση με το προϊόν και τις υπηρεσίες που προσφέρουν καθώς και για πιθανά διαφοροποιημένα προϊόντα.

Οι βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος, θα είναι οι ακόλουθες:

- Διασύνδεση με διαδικτυακές κοινότητες και διαδεδομένα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. twitter) για την εφαρμογή μεθόδων Sentiment Analysis
- Αναγνώριση επιπέδων ικανοποίησης και πολικότητας συναισθήματος σε σχέση με διαφορετικά στοιχεία του τουριστικού προορισμού
- Αναγνώριση συχνότητας αναφοράς και πλαισίου χρήσης για διαφορετικά στοιχεία του τουριστικού προορισμού

- Δυνατότητα δημιουργίας επαναλαμβανόμενης καμπάνιας με συγκεκριμένες παραμέτρους (λέξεις κλειδιά, χρονικό διάστημα, πηγές εισόδου, συχνότητα, ενημέρωση χρηστών, ορισμός γλωσσών, κλπ)
- Εμφάνιση αποτελεσμάτων πολικότητας συναισθήματος σε γραφική μορφή
- Αναλυτική εμφάνιση συνολικών θετικών/αρνητικών/ουδέτερων σχολίων
- Διατήρηση ιστορικών στοιχείων των καμπανιών και εμφάνιση συγκριτικών ιστορικών στοιχείων σε γραφική μορφή

Το Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

Αναπόσπαστο κομμάτι των διαδικασιών και μέτρων ασφάλειας κάθε μεγάλου πληροφοριακού συστήματος, όπως είναι το Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού, αποτελεί η Διαχείριση Χρηστών. Στόχος της Διαχείρισης Χρηστών είναι η διαχείριση των εξουσιοδοτήσεων των χρηστών καθώς και ο έλεγχος των δικαιωμάτων και του επιπέδου της πρόσβασης που έχουν σε πόρους, δεδομένα και λειτουργίες της Υποδομής. Το Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών διαδραματίζει ακριβώς αυτόν τον ρόλο. Πιο συγκεκριμένα το Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών θα εργαστεί στην κατεύθυνση των ακόλουθων πυλώνων:

- Ακεραιότητα (integrity): Η διατήρηση των δεδομένων σε προκαθορισμένο χώρο και σε συγκεκριμένη κατάσταση. Κάθε μη εξουσιοδοτημένη ενέργεια πρέπει να αποτρέπεται καθώς και κάθε διενέργεια τροποποιήσεων στο περιεχόμενο της προστατευόμενης πληροφορίας πρέπει να υπόκειται σε έλεγχο πρόσβασης.
- Εμπιστευτικότητα (confidentiality): Η ιδιότητα των πληροφοριών να υφίστανται σε κατανοητή, λογική και αναγνώσιμη μορφή μόνο σε εξουσιοδοτημένες προς τούτο οντότητες.
- Διαθεσιμότητα (availability): Η αποτροπή της άρνησης διάθεσης της πληροφορίας σε κάθε εξουσιοδοτημένη οντότητα τη στιγμή της ζήτησής της. Πρέπει να εξασφαλίζεται η συνεχής και εύρυθμη λειτουργία των υπολογιστικών συστημάτων επεξεργασίας και αποθήκευσης της πληροφορίας καθώς και των μηχανισμών ασφάλειας που αξιοποιούνται για την προστασία της και των καναλιών επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται για τη διάδοσή της.
- Μη αποποίηση (non-repudiation): Η αποτροπή άρνησης επιτέλεσης ενεργειών επί της πληροφορίας από την υπεύθυνη για τις ενέργειες οντότητα.

- Μοναδικότητα (uniqueness): Η αδυναμία αντιγραφής ή αναπαραγωγής της πληροφορίας από μη εξουσιοδοτημένες προς τούτο οντότητες.
- Δυνατότητα ελέγχου και απολογισμού (auditability): Η δυνατότητα διευκρίνισης της πορείας της επεξεργασίας των δεδομένων και εξακρίβωσης της ορθότητάς της.
- Υπευθυνότητα (accountability): Κάθε οντότητα που εμπλέκεται σε διαδικασίες αποστολής, λήψης ή τροποποίησης των δεδομένων είναι υπεύθυνη για τις σχετικές ενέργειες.

Σε γενικές γραμμές, το Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού οφείλει να υποστηρίζει διαφορετικές ομάδες χρηστών με διακριτές αρμοδιότητες και απαιτήσεις και συγκεκριμένα προφίλ ασφάλειας και ρόλους. Κατ' ελάχιστο, οι χρήστες του Συστήματος θα πρέπει να διακρίνονται στις παρακάτω βασικές κατηγορίες:

1. Διαχειριστές Συστημάτων (Υπάλληλοι Δήμου): Συνιστούν ένα ικανό και ενιαίο πυρήνα στελεχών με εξειδικευμένη γνώση του συστήματος με αντικείμενο την διαχείριση των συστημάτων και του λογισμικού υποδομής του κόμβου και στόχο την αδιάλειπτη, αποδοτική και ασφαλή λειτουργία της υπηρεσίας. Επιπλέον, οι διαχειριστές θα έχουν αντικείμενο τον σχεδιασμό και την βελτιστοποίηση των υποσυστημάτων.
2. Διαβαθμισμένοι Χρήστες (Υπάλληλοι DMO): αφορά προσωπικό του Destination Management Organization και οποιουδήποτε άλλου φορέα επιθυμεί πρόσβαση στις εφαρμογές και υπηρεσίες που θα υποστηρίζει το Σύστημα.
3. Επισκέπτες / Τουρίστες / Παραγωγοί Χρήστες: αφορά στους τελικούς χρήστες του DMS που θα καταναλώνουν τις υπηρεσίες του

Ο διαχειριστής του Συστήματος (system administrator) θα μπορεί να μεταβάλλει τις ρυθμίσεις πρόσβασης στην Υποδομή και πιο συγκεκριμένα:

- Τον ορισμό κωδικών πρόσβασης ανά χρήστη
- Την πρόσβαση χρηστών μέσω κωδικού χρήστη και κωδικοποιημένου συνθήματος (Password) με ελεγχόμενη διάρκεια
- Τον ορισμό των υποσυστημάτων στα οποία ο χρήστης θα έχει πρόσβαση

Για τις εφαρμογές και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα είναι προσβάσιμες μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (restricted access) η αυθεντικοποίηση θα βασίζεται στην αρχική διαδικασία αυθεντικοποίησης του χρήστη (Single sign-on), χωρίς την απαίτηση για επαναληπτική καταχώρηση των αναγνωριστικών στοιχείων.

Ο στόχος του Υποσυστήματος:

- Για τον Δήμο Λαμιέων δεν είναι άλλος από την εφαρμογή του βασικού και ελάχιστου επιπέδου ασφάλειας και ελέγχου πρόσβασης στους πληροφοριακούς πόρους και τις ψηφιακές υπηρεσίες του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού, είτε πρόκειται για «εσωτερικούς» χρήστες (π.χ. προσωπικό του Destination Management Organization) είτε αφορά «εξωτερικούς» χρήστες (π.χ. συνδεδεμένες επιχειρήσεις).

Οι βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος Διαχείρισης Χρηστών, θα είναι οι ακόλουθες:

- Καταγραφή και διαχείριση χρηστών
- Προσθήκη χρήστη
- Προβολή και αλλαγή ιδιοτήτων χρήστη
- Καταγραφή και διαχείριση ομάδων
- Προσθήκη ομάδας
- Προβολή και αλλαγή ιδιοτήτων ομάδας
- Καταγραφή και διαχείριση πρόσβασης στα υποσυστήματα
- Διαγραφή χρηστών και ομάδων
- Επισκόπηση του χρήστη

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου
- Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου

Στόχος του Προηγμένου Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού είναι η βέλτιστη προβολή του τουριστικού προορισμού που λέγεται «Λαμία», προς εξυπηρέτηση του οποίου, το Σύστημα θα συγκεντρώνει και θα παρουσιάζει όλη την τουριστική πληροφορία του Δήμου Λαμιέων και θα ενημερώνεται –επικαιροποιείται σε τακτά χρονικά διαστήματα για να παρέχει στο γενικό κοινό – χρήστες της πλατφόρμας, τη δυνατότητα να γνωρίσουν και στη συνέχεια να επιλέξουν τον προορισμό. Σε αυτό το πλαίσιο, θα σχεδιαστεί και θα αναπτυχθεί το Υποσύστημα Διαχείρισης

Περιεχομένου για την παροχή του συνόλου των διαδικασιών και τεχνολογιών που υποστηρίζουν τη συλλογή, τη διαχείριση και τη δημοσίευση πληροφοριών σε οποιαδήποτε επιθυμητή μορφή και σύμφωνα με τις εξειδικευμένες ανάγκες των διεπαφών που θα υποστηρίξει το Σύστημα.

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου θα αποτελέσει ένα ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης του περιεχομένου και της εμφάνισης της κύριας ιστοσελίδας, των υπηρεσιών και των Διαδικτυακών και «έξυπνων» εφαρμογών του Συστήματος, μέσω ενός κεντρικού πίνακα ελέγχου. Το ψηφιακό περιεχόμενο που θα τροφοδοτήσει τις προαναφερθέντες διεπαφές μπορεί να έχει τη μορφή κειμένου, αρχείων πολυμέσων ή οποιουδήποτε άλλου τύπου αρχείου μπορεί να αξιοποιηθεί για τις ανάγκες του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω τύποι περιεχομένου:

- πολιτιστικές διαδρομές ανά περιοχή και περίοδο σε συνδυασμό με τα σημεία εισόδου των τουριστών στη Λαμία (σύνδεση διαδρομών με τις πύλες εισόδου)
- πολιτιστικές εκδηλώσεις (φεστιβάλ χορού - τραγουδιού, αθλητικές διοργανώσεις)
- ολοκληρωμένο ημερολόγιο (καλεντάρι) πολιτιστικών εκδηλώσεων
- πληροφορίες για την συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση των επισκεπτών
- πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες διαδρομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τουρισμό ειδικών κατηγοριών (ενδεικτικά: ιαματικός, θρησκευτικός, αγροτικός, γαστρονομικός, δραστηριοτήτων περιπέτειας, υπαίθρου, βουνού κλπ)
- συνοπτικές αλλά χρηστικές και εύληπτες πληροφορίες για όλα τα σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου και της ευρύτερης περιοχής (μουσεία, πινακοθήκες, μνημεία και ιστορικούς/αρχαιολογικούς χώρους, χώρους πολιτισμού, κέντρα και περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος, κ.λ.π.)
- πληροφορίες για το σύνολο των ειδών και κατηγοριών των επιχειρήσεων τουριστικού ενδιαφέροντος (ενδεικτικά: καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης, διασκέδασης, ενοικίασης αυτοκινήτων, ξενάγησης/ περιήγησης, εμπορίας τουριστικών ειδών ή ακόμη και εμπορικά καταστήματα κ.λ.π.)
- κείμενα και φωτογραφίες υψηλής ποιότητας για σημεία ενδιαφέροντος

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η διαχείριση περιεχομένου αποτελεί μια εγγενώς συνεργατική διαδικασία, το Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου, που θα είναι σε θέση να αντλεί περιεχόμενο από πηγές εντός άλλων Υποσυστημάτων (π.χ. Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων), θα αξιοποιεί τους ακόλουθους βασικούς ρόλους και ευθύνες (σε συνεργασία με το Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών):

1. Creator - υπεύθυνος για τη δημιουργία και την επεξεργασία περιεχομένου.
2. Publisher - υπεύθυνος για την διάθεση του περιεχομένου για χρήση.

3. Administrator - υπεύθυνος για τη διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης, συνήθως επιτυγχάνεται με την ανάθεση δικαιωμάτων πρόσβασης σε ομάδες χρηστών ή ρόλους. Οι διαχειριστές μπορούν επίσης να βοηθούν και να υποστηρίζουν τους χρήστες με διάφορους τρόπους.
4. Consumer - το άτομο που διαβάζει ή άλλως παίρνει περιεχόμενο μετά τη δημοσίευση ή την κοινή χρήση του.

Το Υποσύστημα θα υποστηρίζει μια κρίσιμη διεργασία της διαχείρισης περιεχομένου, αυτή της διαχείρισης των εκδόσεων του περιεχομένου καθώς εξελίσσεται. Πράγματι, οι συντάκτες πρέπει συχνά να αποκαταστήσουν παλαιότερες εκδόσεις επεξεργασμένων προϊόντων λόγω μιας αποτυχίας διαδικασίας ή μιας ανεπιθύμητης σειράς επεξεργασιών. Μια άλλη εξίσου σημαντική πτυχή της διαχείρισης περιεχομένου περιλαμβάνει τη δημιουργία, τη συντήρηση και την εφαρμογή προτύπων αναθεώρησης. Επομένως, μέσα από το Υποσύστημα κάθε μέλος της διαδικασίας δημιουργίας περιεχομένου και αναθεώρησης θα έχει έναν μοναδικό ρόλο και σύνολο ευθυνών στην ανάπτυξη ή τη δημοσίευση του περιεχομένου και κάθε μέλος της ομάδας ελέγχου θα αξιοποιεί σαφή και συνοπτικά πρότυπα αναθεώρησης.

Η πρόσβαση στο Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου θα είναι δυνατή μέσα μιας αποκλειστικής διεύθυνσης URL και ενός επιτραπέζιου/φορητού υπολογιστή αλλά και ενός tablet. Επομένως, το Υποσύστημα θα σχεδιαστεί με μια προσέγγιση responsive design που θα επιτρέπει τη χρήση του από φορητές συσκευές.

Τέλος, το Υποσύστημα θα υποστηρίζει τη συνεχή παρακολούθηση και καταγραφή κρίσιμων data analytics σχετικά με τη χρήση και την ανάλυση της ιστοσελίδας, των εφαρμογών και των υπηρεσιών του Συστήματος, περιλαμβάνοντας στατιστικά στοιχεία για δημοφιλείς σελίδες, τη πορεία του χρήστη σε αυτές, δημοφιλείς περιεχόμενο πολυμέσων και τη χρήση χαρακτηριστικών εφαρμογών μεταξύ άλλων.

Ο στόχος του Υποσυστήματος:

- Για τον Δήμο Λαμιέων και τον φορέα που θα λειτουργήσει ως Destination Management Organization είναι η διαχείριση του περιεχομένου και της εμφάνισης της κύριας ιστοσελίδας, των υπηρεσιών και των Διαδικτυακών και «έξυπνων» εφαρμογών του Συστήματος, μέσω ενός κεντρικού πίνακα ελέγχου.

Οι βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου, θα είναι οι ακόλουθες:

- Εισαγωγή και δημιουργία περιεχομένου (κυρίως κειμένων και υλικού πολυμέσων)
- Αναγνώριση όλων των βασικών χρηστών και των ρόλων τους
- Εκχώρηση ρόλων και ευθυνών σε διαφορετικές περιπτώσεις κατηγοριών ή τύπων περιεχομένου
- Ορισμός ρόων εργασιών, έτσι ώστε οι διαχειριστές περιεχομένου να ειδοποιούνται για αλλαγές στο περιεχόμενο

- Παρακολούθηση και διαχείριση πολλαπλών εκδόσεων συγκεκριμένης δημοσίευσης περιεχομένου
- Εξατομίκευση περιεχομένου βάσει ενός συνόλου κανόνων
- Χρήση διευθύνσεων URL φιλικών προς στρατηγικές βελτιστοποίησης αναζήτησης (search Engine Optimization - SEO)
- Κλιμακοθετησιμότητα
- Συμμόρφωση με διάφορα πλαίσια και πρότυπα προσβασιμότητας, όπως το όπως το W3C-WAI
- Πολυγλωσσία

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων

Το Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού έχει στόχο να αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο κέντρο συντονισμού και ενορχήστρωσης της τουριστικής ταυτότητας του Δήμου Λαμιέων, μέσω της ανάλυσης των χαρακτηριστικών τόσο της ζήτησης (διεθνείς και εγχώριες αφίξεις, χαρακτηριστικά των επισκεπτών και κατανάλωση αγαθών και υπηρεσιών) όσο και της προσφοράς (χαρακτηριστικά των τοπικών βιομηχανιών που ασχολούνται με τον τουρισμό, τις λεπτομέρειες της παραγωγής τους, τη χρήση του εργατικού δυναμικού και του κεφαλαίου τους). Σε αυτή τη διαδικασία, ο φορέας χειρισμού του Συστήματος, ένας Destination Management Organization καλείται να αξιοποιήσει εξειδικευμένα εργαλεία ανάλυσης για την εφαρμογή συγκεκριμένων τουριστικών στρατηγικών.

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων θα παρέχει στο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού τα απαραίτητα εργαλεία ανάλυσης για τη διαχείριση όλων των σχέσεων και των αλληλεπιδράσεων του Destination Management Organization με τους επαγγελματικούς και κοινωνικούς φορείς, τις επιχειρήσεις στους τομείς του Τουρισμού και των Πολιτιστικών και Δημιουργικών Βιομηχανιών καθώς και με τους επισκέπτες και τους χρήστες του Συστήματος και των Υπηρεσιών του. Η διαχείριση των παραπάνω οντοτήτων (οργανισμοί – πρόσωπα) προτείνεται να γίνεται διακριτά για καλύτερη διαχείριση καθώς και οι ανάγκες επεξεργασίας τους είναι διαφορετικές.

Πιο συγκεκριμένα, το Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων θα επιτρέψει την ανάλυση της σχέσης του οργανισμού με μεμονωμένους ανθρώπους και οντότητες, παρέχοντας υποστήριξη και πρόσθετες υπηρεσίες για όλο τον κύκλο ζωής της σχέσης αυτής, συμπεριλαμβανομένης της εύρεσης πιθανών νέων χρηστών του Συστήματος. Μέσω ενός συνοπτικού, συνεκτικού και προσαρμόσιμου πίνακα ελέγχου, θα είναι δυνατή η πληροφόρηση για το προφίλ του κάθε χρήστη και επιχείρησης εντός του Συστήματος, τα στοιχεία επαφής τους, την τρέχουσα κατάσταση σε σχέση με τη χρήση εφαρμογών και υπηρεσιών, στατιστικά στοιχεία για το ιστορικό τους κ.τ.λ..

Τις πληροφορίες αυτές το Υποσύστημα τις αντλεί από τις διακριτές Υπηρεσίες και τα Υποσυστήματα της Υποδομής, αλλά και από τις διεπαφές χρήστη και τις ψηφιακές εφαρμογές του Συστήματος. Για την περίπτωση των απλών χρηστών θα πρέπει να παρέχεται διαδικασία εγγραφής χρήστη και δημιουργίας προφίλ. Προσοχή θα πρέπει να δοθεί στην διαφύλαξη των προσωπικών τους δεδομένων. Η διαχείριση των λογαριασμών από τον διαχειριστή θα γίνεται μέσω του Υποσυστήματος Διαχείρισης Χρηστών.

Συνεργατικά και τροφοδοτώντας κρίσιμη πληροφορία στα υπόλοιπα Υποσυστήματα, το Υποσύστημα θα μπορεί επιπρόσθετα να αξιοποιηθεί ως ένα προηγμένο εργαλείο προώθησης και μάρκετινγκ. Αναλύοντας τη διαθέσιμη πληροφορία, ο Destination Management Organization θα είναι σε θέση να κατανοήσει καλύτερα την αγορά και τα χαρακτηριστικά των εισερχόμενων τουριστικών ροών, ούτως ώστε να προσαρμόσει κατάλληλα τις πολιτικές διαφοροποίησης του τουριστικού προϊόντος, τις στρατηγικές προώθησης και μάρκετινγκ και τα πλάνα προσέλκυσης νέων επισκεπτών.

Πιο συγκεκριμένα, το Υποσύστημα θα πραγματοποιεί επιπρόσθετα αντιστοίχιση των χαρακτηριστικών του προσφερόμενου τουριστικού και πολιτιστικού προϊόντος με τις ανάγκες και προτιμήσεις διαφορετικών χρηστών. Η τροφοδότηση του Υποσυστήματος με δεδομένα σχετικά με το υφιστάμενο περιβάλλον τουριστικών υπηρεσιών θα πραγματοποιείται μέσω αλληλεπίδρασης με το Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων. Αντίστοιχα, για την καταγραφή των προτιμήσεων των χρηστών, η Υπηρεσία θα αξιοποιεί δύο εναλλακτικές πρακτικές:

1. Άντληση στατικής πληροφορίας μέσω ρητής ανατροφοδότησης από τον χρήστη (συμπλήρωση προφίλ χρήστη, συμπλήρωση στοιχείων προτιμήσεων σε ηλεκτρονικές φόρμες και ερωτηματολόγια της ιστοσελίδας του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού κ.α.).
2. Άντληση δυναμικής πληροφορίας μέσω «σιωπηρής» ανατροφοδότησης από τον χρήστη (ανάλυση της συμπεριφοράς του χρήστη εντός του Συστήματος).

Για πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των χρηστών το Υποσύστημα θα αξιοποιεί τεχνικές και τεχνολογίες έξυπνων ειδοποιήσεων για την αποστολή αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων στους επισκέπτες αξιοποιώντας πληθώρα καναλιών επικοινωνίας (π.χ. SMS, e-mails, push notifications). Επιπρόσθετα, οι διεπαφές χρήστη θα πρέπει να είναι εύχρηστες για τον απλό χρήστη χωρίς να παρουσιάζουν συντριπτικό όγκο προτάσεων και συστάσεων με κίνδυνο την απαξίωση της Υπηρεσίας και την υπερφόρτωση του επισκέπτη με πληροφορία.

Οι προτάσεις που θα παρέχει στον επισκέπτη το Υποσύστημα θα περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Προτεινόμενα σημεία ενδιαφέροντος
- Προτεινόμενες εκδηλώσεις
- Προτεινόμενες διαδρομές
- Προτάσεις για προϊόντα
- Προτάσεις για τουριστικές υπηρεσίες
- Επιλογές μετακίνησης προς σημεία ενδιαφέροντος

Τέλος, το Υποσύστημα θα επιτρέψει την ενίσχυση τόσο της τοπικής επιχειρηματικότητας όσο και της συμμετοχικότητας, μέσω της δημιουργίας ενός δυναμικού και πρωτοπόρου συστήματος Loyalty/Επιβράβευσης της πιστότητας των χρηστών. Η λειτουργία θα αναπτυχθεί σύμφωνα με τις δυνατότητες, τις ανάγκες και την μάρκετινγκ ταυτότητα της Δράσης με στόχο:

- Την ενίσχυση του brand name της Λαμίας
- Την ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικότητας και του τουρισμού
- Τη διατήρηση των υπαρχόντων και την προσέλκυση νέων επισκεπτών μέσω σύστασης (referrals)
- Την τόνωση της Συμμετοχικότητας επιχειρήσεων, Πολιτών και επισκεπτών / τουριστών
- Την αύξηση των εσόδων ανά χρήστη μέσω cross selling και up-selling
- Την κατανόηση των αναγκών των χρηστών Δημοτών / Επισκεπτών για το σχεδιασμό άμεσων και στοχευμένων προωθητικών ενεργειών
- Τη συνεχή και στοχευμένη επικοινωνία με τους χρήστες
- Την επέκταση της σεζόν μέσω προσφορών κινήτρων (πχ μεγαλύτερες εκπτώσεις, περισσότερους πόντους off season / off peak hour)

Ο στόχος του Υποσυστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων:

- Για τον Δήμο Λαμιέων και τον Destination Management Organization, είναι
 - η γενικότερη βελτίωση της λειτουργίας τους σε ότι αφορά το τουριστικό προϊόν
 - η αύξηση του αριθμού των υποψηφίων πελατών (leads), μέσω της κατάλληλης κατηγοριοποίησης και προτεραιοποίησης των πηγών προσέλκυσης νέων επισκεπτών

- ο η καλύτερη εξυπηρέτηση των επισκεπτών, μέσω της εστίασης σε εκείνα τα στοιχεία που οδηγούν σε μεγαλύτερη ικανοποίηση χρήστη
 - ο η αύξηση του βαθμού «πιστότητας» των επισκεπτών (user engagement), μέσω της κατάλληλης κατηγοριοποίησης και προτεραιοποίησης των αναγκών τους
 - ο η συνεχής βελτίωση του παρεχόμενου τουριστικού και πολιτιστικού προϊόντος
 - ο η ενίσχυση του brand name της πόλης και δημιουργία πιστών επισκεπτών μέσω της προσφοράς καινοτόμων υπηρεσιών
- Για τους απλούς χρήστες, δημότες ή επισκέπτες, είναι η αξιοποίηση νέων, αναβαθμισμένων και καλύτερα προσαρμοσμένων στις ανάγκες και προτιμήσεις τους τουριστικών υπηρεσιών, καθώς και η εξοικονόμηση χρημάτων, μέσω επιβραβεύσεων (εξαργυρώσιμοι πόνοι, συμμετοχές σε κληρώσεις, συμμετοχές σε ειδικές εκδηλώσεις δωρεάν) για αγορές από τις συμμετέχουσες τοπικές επιχειρήσεις.
 - Για τις επιχειρήσεις, η ενίσχυση της ζήτησης και η δημιουργία πιστών και επαναλαμβανόμενων πελατών, η συμμετοχή στην προώθηση του τουριστικού προϊόντος της περιοχής και η άμεση επικοινωνία με τον Δήμο.

Οι χρήστες του Υποσυστήματος θα είναι:

- Οι υπάλληλοι του Δήμου που θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Admin) και θα είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία του Υποσυστήματος και για την αρχικοποίηση του με υπάρχοντα στοιχεία επιχειρήσεων και επαγγελματιών.
- Οι υπάλληλοι του Destination Management Organization που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο άλλου έργου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για τη συνεχή ανανέωση του περιεχομένου του Υποσυστήματος, την καθημερινή λειτουργία του και την κατάλληλη αξιοποίηση του για τροφοδότηση της Υπηρεσίας Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης.
- Οι απλοί χρήστες (ταξιδιώτες/επισκέπτες) που θα δημιουργήσουν προφίλ
- Οι επιχειρήσεις που θα εκδηλώσουν ενδιαφέρον και σε συνεργασία με τον Δήμο θα τους δημιουργήσει το αντίστοιχο επαγγελματικό προφίλ

Όλοι οι χρήστες θα έχουν διαβαθμισμένη πρόσβαση στην Υπηρεσία μέσω μιας responsive web διεπαφής, σύμφωνης με τα διεθνή στάνταρντ και πρότυπα διαλειτουργικότητας και χρηστικότητας που ισχύουν για το σύνολο του Έργου.

Οι βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων, θα είναι οι ακόλουθες:

- Δημιουργία και διαχείριση νέων εγγραφών επιχειρηματικών επαφών και απλών χρηστών
- Καταγραφή συνολικού προφίλ επιχειρηματικών επαφών και απλών χρηστών

- Διατήρηση ιστορικού όλων των αλληλεπιδράσεων κάθε οντότητας με το Σύστημα
- Εξελιγμένη αναζήτηση και επιλογή από σειρά ειδικών κριτηρίων αναζήτησης
- Άντληση και τροφοδοσία δεδομένων από και προς τα υπόλοιπα Υποσυστήματα και Υπηρεσίες της Υποδομής
- Παραγωγή και αποστολή αυτόματων προτεινόμενων εκδηλώσεων
- Παραγωγή και αποστολή αυτόματων προτεινόμενων σημείων ενδιαφέροντος
- Παραγωγή και αποστολή αυτόματων προτεινόμενων τουριστικών υπηρεσιών
- Απεικόνιση προτάσεων σε διαδραστικό χάρτη με αναλυτικές περιγραφές
- Αρχικοποίηση λειτουργίας Loyalty, με ορισμό των επιπέδων των μελών (loyalty status / tier), ορισμός κανόνων αλλαγής επιπέδου, ορισμός προνομίων και πολιτικών επιβράβευσης μελών, κλπ.
- Εγγραφή επιχειρήσεων που συμμετέχουν στην λειτουργία Loyalty
- Προφίλ μελών λειτουργίας Loyalty, το οποίο θα προσφέρει πληροφόρηση για το πότε εγγράφηκαν, για τις ενέργειες τους και τους τρόπους με τους οποίους κέρδισαν ή εξαργύρωσαν τους πόντους, τις προτιμήσεις τους κλπ.
- Διαχείριση πόντων (points awarded & redeemed) λειτουργίας Loyalty, με δυνατότητες ορισμού κανόνων για την απονομή / εξαργύρωση πόντων ανά ενέργεια ή συμμετέχουσα επιχείρηση, ορισμού κανόνων για την λήξη (expiration) των πόντων

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

Στόχος του Έργου είναι η ανάπτυξη και λειτουργία ενός προηγμένου Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού τουριστικού ενδιαφέροντος για τη βέλτιστη προβολή και προώθηση του τουριστικού προορισμού. Το Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού συγκεντρώνει και παρουσιάζει όλη την

τουριστική πληροφορία του Δήμου Λαμιέων παρέχοντας ολοκληρωμένες, καινοτόμες και «έξυπνες», ψηφιακές υπηρεσίες τουρισμού, οι οποίες παρέχουν στους επισκέπτες και στους χρήστες της πλατφόρμας, τη δυνατότητα να γνωρίσουν και στη συνέχεια να επιλέξουν τον προορισμό λαμβάνοντας υπόψη και τις ελεύθερα παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου Λαμιέων.

Σε αυτό το πλαίσιο, κρίνεται σκόπιμη η ανάπτυξη ενός Υποσυστήματος Διαδικτυακής Πύλης, το οποίο θα αποτελέσει τον επίσημο ιστότοπο τουριστικής προβολής και προώθησης του Δήμου αλλά συγχρόνως θα λειτουργήσει ως και εργαλείο αξιοποιήσιμο από τους επισκέπτες πριν από, κατά τη διάρκεια και μετά την επίσκεψή τους στον προορισμό. Το Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης θα διαδραματίσει το ρόλο του κεντρικού (και ανάλογα με το είδος χρήστη, μοναδικού) διαδικτυακού σημείου εισόδου για εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες, παρέχοντας μια σειρά από λειτουργικές δυνατότητες. Προς τούτο, το Υποσύστημα θα παρέχει έναν ενοποιημένο τρόπο πρόσβασης σε όλες τις ομάδες χρηστών του, μέσα από μια ενοποιημένη γραφική διεπαφή χρήστη, η οποία θα ολοκληρώνει όλες τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αντανακλώντας τα δικαιώματα κάθε ομάδας.

Βασικός στόχος του Υποσυστήματος είναι η ολοκληρωμένη πληροφόρηση του επισκέπτη, σε όλα τα θέματα που είτε είναι άμεσης χρησιμότητας είτε μπορεί να τον ενδιαφέρουν, πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την επίσκεψή τους στη περιοχή. Επομένως, οι επισκέπτες μέσω της Διαδικτυακής Πύλης θα έχουν πρόσβαση σε λειτουργίες:

- Πρόσβασης σε πληροφορίες για την περιοχή, όπως:
 - πολιτιστικές διαδρομές ανά περιοχή και περίοδο σε συνδυασμό με τα σημεία εισόδου των τουριστών στη Λαμία (σύνδεση διαδρομών με τις πύλες εισόδου)
 - πολιτιστικές εκδηλώσεις (φεστιβάλ χορού - τραγουδιού, αθλητικές διοργανώσεις)
 - ολοκληρωμένο ημερολόγιο (καλεντάρι) πολιτιστικών εκδηλώσεων
 - πληροφορίες για την συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση των επισκεπτών
 - πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες διαδρομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τουρισμό ειδικών κατηγοριών (ενδεικτικά: ιαματικός, θρησκευτικός, αγροτικός, γαστρονομικός, δραστηριοτήτων περιπέτειας, υπαίθρου, βουνού κλπ)
 - συνοπτικές αλλά χρηστικές και εύληπτες πληροφορίες για όλα τα σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου και της ευρύτερης περιοχής (μουσεία, πινακοθήκες, μνημεία και ιστορικούς/ αρχαιολογικούς χώρους, χώρους πολιτισμού, κέντρα και περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος, κ.λ.π.)
 - πληροφορίες για το σύνολο των ειδών και κατηγοριών των επιχειρήσεων τουριστικού ενδιαφέροντος (ενδεικτικά: καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης, διασκέδασης, ενοικίασης αυτοκινήτων, ξενάγησης/ περιήγησης, εμπορίας τουριστικών ειδών ή ακόμη και εμπορικά κέντρα/ καταστήματα κ.λ.π.)
 - κείμενα και φωτογραφίες υψηλής ποιότητας για σημεία ενδιαφέροντος

- Ενημέρωσης για τους τοπικούς παραγωγούς και τα προϊόντα τους (παρουσίαση, φωτογραφίες, βίντεο, κείμενα)
- Διασύνδεσης με δημοφιλή μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram, pinterest κλπ), με δυνατότητα διαμοιρασμού σε δημοφιλή κοινωνικά δίκτυα περιεχομένου της Ιστοσελίδας
- Αξιοποίησης φωτοάλμπουμ, ανέβασμα επιλεγμένων φωτογραφιών της Περιοχής και των Διαδρομών με το λογότυπο της Αναθέτουσας Αρχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, για ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας της περιοχής
- Συμπλήρωσης ερωτηματολογίων ικανοποίησης
- Ενημέρωσης για τοπικό καιρό

Συνοπτικά, θα προσφέρει στον επισκέπτη με απλό, εύληπτο και ελκυστικό τρόπο όλα τα στοιχεία που μπορούν να ενισχύσουν και να βελτιώσουν την τουριστική του εμπειρία στο καλύτερο δυνατό επίπεδο.

Παράλληλα, ένα από τα σημαντικότερα σημεία για την επίτευξη των στόχων του Έργου είναι η συμμετοχή της τοπικής κοινότητας προκειμένου να υποστηρίξει την λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού, εμπλουτίζοντας την με τοπικό και «ζωντανό» περιεχόμενο. Το παραγόμενο από την τοπική κοινότητα περιεχόμενο, το οποίο συνήθως παρουσιάζει την ματιά του ντόπιου για τον τόπο του και περιλαμβάνει παρουσιάσεις ενδιαφέροντων σημείων, συμβουλές, τοπικές συνταγές και άλλα, αποτελεί πόλο έλξης των ταξιδιωτών που αναζητούν αυθεντικές εμπειρίες και εγγύηση για την αυξημένη επισκεψιμότητα και την δημιουργία πιστών επαναλαμβανόμενων επισκεπτών.

Σε αυτό το πλαίσιο, το Υποσύστημα θα διαθέτει λειτουργίες εμπλοκής της τοπικής κοινότητας με σκοπό:

1. Να δώσει την δυνατότητα στην τοπική κοινότητα να συμμετάσχει στην προβολή του τόπου της
2. Να εμπλουτίσει την Δικτυακή Πύλη και τα social media του Έργου και του Δήμου μέσω της παραγωγής αυθεντικού περιεχομένου (φώτο, βίντεο, ήχο, κείμενο) από ντόπιους
3. Να αποδώσει κίνητρα στην τοπική κοινότητα με την διασύνδεση της παραγωγής περιεχομένου με τη λειτουργία Loyalty.

Περιεχόμενο στην συγκεκριμένη υπηρεσία θα προσφέρουν εγγεγραμμένοι πιστοποιημένοι χρήστες (παραγωγοί χρήστες), οι οποίοι εφόσον το επιθυμούν θα δημιουργούν και προφίλ τους, το οποίο θα είναι διαθέσιμο στους χρήστες προκειμένου να γνωρίζουν την πηγή της πληροφορίας. Οι παραγωγοί χρήστες θα μπορούν να ανεβάζουν το περιεχόμενο που επιθυμούν σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες υποστηρίζει το DMS, το οποίο οι διαχειριστές του DMO (moderators) θα εγκρίνουν την δημοσίευση και θα κατηγοριοποιούν σε κατηγορίες ανάλογα την φύση του πχ συνταγές, παρουσίαση μνημείου, ιδέες για εκδρομές, τοπικές παραδόσεις, κλπ. και θα το συνδυάζουν με

συγκεκριμένες λέξεις κλειδιά (tags). Το περιεχόμενο θα αποθηκεύεται στην Αποθήκη Δεδομένων της Δικτυακής Πύλης του συστήματος. Η προβολή του περιεχομένου θα πρέπει να ξεχωρίζει από το επίσημο περιεχόμενο του DMS ώστε να γίνεται αντιληπτό ότι αποτελεί συνεισφορά της τοπικής κοινότητας.

Οι παραγωγοί χρήστες εφόσον το επιθυμούν θα μπορούν να επιλέξουν να είναι διαθέσιμοι για άμεση επικοινωνία με τους επισκέπτες / ταξιδιώτες (λειτουργία ask the local). Επιπλέον, οι εγγεγραμμένοι επισκέπτες/ταξιδιώτες θα έχουν την δυνατότητα α) να προσπελάσουν το περιεχόμενο που τους ενδιαφέρει μέσω λειτουργικής responsive διεπαφής με χρήση της κατηγοριοποίησης είτε με χρήση λέξεων κλειδιών και β) να βαθμολογήσουν την χρησιμότητα και να σχολιάσουν το περιεχόμενο που κατανάλωσαν και γ) να δημοσιεύσουν το περιεχόμενα στα αγαπημένα τους social media.

Τέλος, ανάλογα με τον τύπο του περιεχομένου που προσφέρει ο κάθε παραγωγός χρήστης (φώτο, βίντεο, ήχο, κείμενο) θα λαμβάνει ανταποδοτικά επιπλέον πόντους στη λειτουργία Loyalty, οι οποίοι θα πιστώνονται από τα στελέχη του DMO κατά την έγκριση δημοσίευσης. Επιπλέον, πόντοι θα δίδονται αυτοματοποιημένα σε αυτούς που επιλέγουν να είναι διαθέσιμοι για άμεση επικοινωνία με τους επισκέπτες/ταξιδιώτες (λειτουργία ask the local).

Συνολικά, το Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης θα αποτελέσει και το σημείο ολοκλήρωσης και πρόσβασης για το σύνολο των ψηφιακών Υπηρεσιών και Υποσυστημάτων της Υποδομής για τον Δήμο Λαμιέων και του φορέα που θα λειτουργήσει ως Destination Management Organization, με στόχο την ολιστική υποστήριξή τους για την τελική επίτευξη του στόχου του εμπλουτισμού και διαφοροποίησης του τουριστικού – πολιτιστικού προϊόντος και την αειφόρο και βιώσιμη διαχείριση του προορισμού.

Ο στόχος του Υποσυστήματος Διαδικτυακής Πύλης:

- Για τον Δήμο Λαμιέων και τον Destination Management Organization, είναι η αξιοποίηση ενός μοναδικού και καινοτόμου σημείου πρόσβασης για την ολοκληρωτική προώθηση και προβολή του τουριστικού προϊόντος που λέγεται «Λαμία».
- Για τις επιχειρήσεις, είναι η αξιοποίηση της Διαδικτυακής Πύλης για την παρουσίαση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους αλλά και για τη συμμετοχή τους σε καινοτόμες Υπηρεσίες.
- Για τους τουρίστες/επισκέπτες/απλούς χρήστες, είναι η κατανάλωση ολοκληρωμένων, καινοτόμων και «έξυπνων», ψηφιακών υπηρεσιών τουρισμού, ούτως ώστε να γνωρίσουν και στη συνέχεια να επιλέξουν τον προορισμό.

Οι χρήστες του Υποσυστήματος θα είναι:

- Οι υπάλληλοι του Δήμου που θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Admin) του Υποσυστήματος.

- Οι υπάλληλοι του Destination Management Organization που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο άλλου έργου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την καθημερινή λειτουργία του Υποσυστήματος.
- Οι απλοί χρήστες/τουρίστες/επισκέπτες της περιοχής, οι οποίοι θα αξιοποιούν το Υποσύστημα για όλα τα θέματα που είτε είναι άμεσης χρησιμότητας είτε μπορεί να τους ενδιαφέρουν, πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την επίσκεψή τους στη περιοχή.

Η πύλη θα ακολουθεί τις αρχές του Responsive Web Design δηλαδή οι ιστοσελίδες θα διαμορφώνονται ανάλογα με την ανάλυση της οθόνης στην οποία εμφανίζονται. Θα είναι επίσης Mobile Friendly έτσι ώστε ο επισκέπτης να μη χρειάζεται να κάνει μεγέθυνση ή πλάγια κύλιση για να διαβάσει με ευκολία το περιεχόμενο τους.

Επιπλέον, η διαδικτυακή πύλη θα βασίζεται σε ανοιχτά Internet πρότυπα (Apache, Java2EE, XML, SOAP, LDAP, WAP κ.α.), και θα μπορεί να είναι διαθέσιμη σε διάφορα λειτουργικά συστήματα και εξοπλισμούς (π.χ. Windows Server, Linux, Unix κλπ.), γεγονός που θα παρέχει ευελιξία, επεκτασιμότητα και προστασία της επένδυσης.

Εκτός από τις βασικές δυνατότητες για τη δημιουργία και τη διαχείριση της, η διαδικτυακή πύλη θα παρέχει ένα επεκτάσιμο πλαίσιο για τη δυνατότητα σύνδεσης κάθε είδους εφαρμογής και την παρουσίαση οποιασδήποτε σχετικής, με το έργο, πληροφορίας. Το πλαίσιο αυτό θα βασίζεται σε επαναχρησιμοποιούμενα κομμάτια πληροφοριών και εφαρμογών, έτοιμα για ενσωμάτωση, ενεργοποίηση και άμεση χρήση (plug 'n play modules).

Η διαδικτυακή πύλη θα παρέχει επίσης δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης (self-service) που θα επιτρέπουν την έκδοση υλικού πάνω σε αυτό από απλούς χρήστες που δεν διαθέτουν γνώσεις προγραμματισμού, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής ανανέωση του περιεχομένου. Για παράδειγμα, κάθε εξουσιοδοτημένος Χρήστης που θα γίνει παραγωγός χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να τοποθετήσει ο ίδιος το υλικό που επιθυμεί στην πύλη μέσα από καλά ορισμένες και απόλυτα ασφαλείς διαδικασίες που βασίζονται στη χρήση φιλικών wizards και στην ενσωματωμένη υποδομή workflow της διαδικτυακής πύλης.

Τέλος, η διαδικτυακή πύλη θα υιοθετεί την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα στα Web Content Accessibility Guidelines (WAI/WCAG). Η διαδικτυακή πύλη λοιπόν θα συμμορφώνεται κατ' ελάχιστον με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) στο επίπεδο προσβασιμότητας AA και θα διασφαλίζει την προσβασιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες (AMEA) τόσο στο περιεχόμενο όσο και στις παραγόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (W3C).

Το Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης
- Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

- Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου
- Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων
- Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων
- Διεπαφές και λοιπές Εφαρμογές Χρήστη

Υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν

Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης

Βασικός και κρίσιμος άξονας της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού, πέραν της αναβάθμισης των τρόπων και της ποιότητας προώθησης του παρεχόμενου τουριστικού και πολιτιστικού προϊόντος προς τους επισκέπτες, δεν είναι άλλος από την υποστήριξη του Δήμου Λαμιέων και του φορέα που θα λειτουργήσει ως Destination Management Organization στη λήψη ενημερωμένων αποφάσεων και στην κατεύθυνση της εφαρμογής στοχευμένης και αποδοτικής τουριστικής πολιτικής. Σε αυτό το πλαίσιο, το Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού θα διαθέτει μια Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης προς τους αρμόδιους φορείς για την τελική επίτευξη του στόχου του εμπλουτισμού και διαφοροποίησης του τουριστικού – πολιτιστικού προϊόντος και την αειφόρο και βιώσιμη διαχείριση του προορισμού.

Η Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης θα περιλαμβάνει εργαλεία, τεχνικές και τεχνολογίες για την ανάλυση των τουριστικών και επιχειρηματικών δεδομένων και την εξαγωγή χρήσιμης γνώσης που θα αξιοποιηθεί στη διαδικασία της λήψης επιχειρηματικών και στρατηγικών αποφάσεων, σε ιστορικό, τρέχον και προγνωστικό πλαίσιο. Βασικές στρατηγικές αποφάσεις που θα κληθεί να υποστηρίξει η Υπηρεσία, εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα τα κατάλληλα και απαραίτητα δεδομένα, αφορούν την απόδοση συγκεκριμένων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών στην αγορά, την αποδοτικότητα τρεχόντων ψηφιακών καμπανιών προώθησης, τις προτεραιότητες που πρέπει να θέσει ο Destination Management Organization ως προς το προσφερόμενο προϊόν, τον βαθμό ικανοποίησης των στόχων που έχουν τεθεί ως προς την ικανοποίηση των επισκεπτών αλλά και την προσέλκυσή τους και τη γενικότερη κατεύθυνση που θα πρέπει να ακολουθήσει ο Δήμος συνολικά σε σχέση με τις αναμενόμενες εισερχόμενες τουριστικές και πολιτιστικές ροές.

Προς τούτο, η Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης θα αντλεί και θα αξιοποιεί δεδομένα τόσο του εξωτερικού του Συστήματος περιβάλλοντος (π.χ. στοιχεία της αγοράς και του τουριστικού περιβάλλοντος) όσο και του εσωτερικού (π.χ. δεδομένα των επιχειρήσεων του Συστήματος και των ψηφιακών καμπανιών που είναι ενεργές). Με αυτόν τον τρόπο, η Υπηρεσία είναι σε θέση να προσδώσει στον Destination Management Organization μια ολοκληρωτική εικόνα σε σχέση με τον προορισμό, η οποία δεν θα ήταν δυνατόν να εξαχθεί από οποιοδήποτε μοναδικό σύνολο δεδομένων.

Ο στόχος της Υπηρεσίας Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης:

- Για τον Δήμο Λαμιέων και τον Destination Management Organization, είναι

- ο η λήψη ενημερωμένων επιχειρηματικών και στρατηγικών αποφάσεων, σε ιστορικό, τρέχον και προγνωστικό πλαίσιο
- ο η καλύτερη εξυπηρέτηση των επισκεπτών, μέσω της εστίασης σε εκείνα τα στοιχεία που οδηγούν σε μεγαλύτερη ικανοποίηση χρήστη
- ο η συνεχής βελτίωση του παρεχόμενου τουριστικού και πολιτιστικού προϊόντος
- ο η αύξηση του βαθμού «πιστότητας» των επισκεπτών (user engagement), μέσω της κατάλληλης κατηγοριοποίησης και προτεραιοποίησης των αναγκών τους
- ο η προετοιμασία της αγοράς σε σχέση με τις αναμενόμενες εισερχόμενες τουριστικές και πολιτιστικές ροές
- ο η μεγιστοποίηση της οικονομικής απόδοσης του τουριστικού προϊόντος
- ο η βελτιστοποίηση των κύριων δεικτών επίδοσης του οργανισμού

Οι χρήστες της Υπηρεσίας θα είναι:

- Οι υπάλληλοι του Δήμου που θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Admin) και θα είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας.
- Οι υπάλληλοι του Destination Management Organization που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο άλλου έργου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την καθημερινή λειτουργία της Υπηρεσίας και την κατάλληλη αξιοποίηση της για τη λήψη αποφάσεων και την εφαρμογή στοχευμένης τουριστικής πολιτικής σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις του Δήμου Λαμιέων.

Όλοι οι χρήστες θα έχουν διαβαθμισμένη πρόσβαση στην Υπηρεσία μέσω μιας responsive web διεπαφής, σύμφωνης με τα διεθνή στάνταρντ και πρότυπα διαλειτουργικότητας και χρηστικότητας που ισχύουν για το σύνολο του Έργου.

Οι βασικές λειτουργίες της Υπηρεσίας Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης, θα είναι οι ακόλουθες:

- Δυνατότητα για προβολή συνοπτικών στοιχείων για κάθε κατηγορία τουριστικής πληροφορίας που υπάρχει στο Σύστημα
- Δυνατότητα για υποβολή παραμετροποιήσιμων ερωτημάτων στη βάση των εσωτερικών (λειτουργικών) και εξωτερικών (τουριστικών) δεδομένων της Υποδομής
- Δυνατότητα για αξιοποίηση εύχρηστων και κατανοητών τεχνικών οπτικοποίησης για κάθε διαφορετική πτυχή των υποβληθέντων ερωτημάτων
- Δυνατότητα παραγωγής παραμετροποιήσιμων αναφορών που θα επιτρέψουν στον αρμόδιο αναλυτή και χρήστη της Υπηρεσίας, ανάλογα με τα διαθέσιμα δεδομένα:

- να κατανοήσει την αγορά και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε τμήματός της
- να αξιολογήσει την καταλληλότητα και την απόδοση προϊόντων και υπηρεσιών για διάφορα τμήματα της αγοράς
- να εφαρμόσει συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) για τμήματα της αγοράς
- να αποκτήσει γνώσεις για νέες αγορές
- να αξιολογήσει τη ζήτηση σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο προγνωστικό πλαίσιο
- να μετρήσει τον αντίκτυπο των ψηφιακών καμπανιών προώθησης και μάρκετινγκ για διάφορα τμήματα της αγοράς
- να μετρήσει τον βαθμό ικανοποίησης των στόχων που έχουν τεθεί ως προς την ικανοποίηση των επισκεπτών αλλά και την προσέλκυσή τους
- να συγκρίνει και να αξιολογήσει την απόδοση των ψηφιακών καμπανιών προώθησης και μάρκετινγκ, την ένταση των εισερχόμενων τουριστικών ροών και την οικονομική απόδοση του τουριστικού προϊόντος σε ιστορικό υπόβαθρο
- να αναγνωρίσει πρότυπα και επαναλαμβανόμενα μοτίβα στην ένταση και στην ποιότητα της ζήτησης με χρονικά κριτήρια

Η Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

Διεπαφές και λοιπές εφαρμογές χρήστη που θα αναπτυχθούν

Οι Διεπαφές και οι Λοιπές Εφαρμογές Χρήστη καλύπτουν τα σημεία επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης του επισκέπτη / τουρίστα με την πλατφόρμα DMS. Σε αυτά περιλαμβάνονται:

- Η Διαδικτυακή Πύλη, η λειτουργικότητα και απαιτήσεις της οποίας έχουν περιγραφεί σε προηγούμενο κεφάλαιο
- Η Διεπαφή έξυπνων κινητών συσκευών
- Η Διεπαφή ChatBot
- Οι Διεπαφές Κοινωνικών Δικτύων

Διεπαφή έξυπνων κινητών συσκευών

Η Διεπαφή έξυπνων κινητών συσκευών (mobile app) θα περιλαμβάνει υπηρεσίες και πολυμεσικό περιεχόμενο για την ανάδειξη θεματικών διαδρομών (αρχαιολογικών, ιστορικών ή άλλων

εστιασμένων σε θεματικές ενότητες) για την παροχή ολοκληρωμένης εμπειρίας στον επισκέπτη / ταξιδιώτη. Οι επισκέπτες θα έχουν πρόσβαση στο υλικό αυτό με πολλαπλούς τρόπους μέσω ειδικών υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν. Σημειώνεται ότι η πλατφόρμα ιδανικά θα είναι cloud based ώστε να επαλειφθούν προβλήματα προσβασιμότητας και διαθεσιμότητας των υπηρεσιών.

Οι επισκέπτες μέσω του mobile app θα έχουν τη δυνατότητα:

- Πρόσβασης σε πληροφορίες για την περιοχή, όπως:
 - πολιτιστικές διαδρομές ανά περιοχή και περίοδο σε συνδυασμό με τα σημεία εισόδου των τουριστών στη Λαμία (σύνδεση διαδρομών με τις πύλες εισόδου)
 - πολιτιστικές εκδηλώσεις (φεστιβάλ χορού - τραγουδιού, αθλητικές διοργανώσεις)
 - ολοκληρωμένο ημερολόγιο (καλεντάρι) πολιτιστικών εκδηλώσεων
 - πληροφορίες για την συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση των επισκεπτών
 - πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες διαδρομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τουρισμό ειδικών κατηγοριών (ενδεικτικά: ιαματικός, θρησκευτικός, αγροτικός, γαστρονομικός, δραστηριοτήτων περιπέτειας, υπαίθρου, βουνού κλπ)
 - συνοπτικές αλλά χρηστικές και εύληπτες πληροφορίες για όλα τα σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου και της ευρύτερης περιοχής (μουσεία, πινακοθήκες, μνημεία και ιστορικούς/ αρχαιολογικούς χώρους, χώρους πολιτισμού, κέντρα και περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος, κ.λ.π.)
 - πληροφορίες για το σύνολο των ειδών και κατηγοριών των επιχειρήσεων τουριστικού ενδιαφέροντος (ενδεικτικά: καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης, διασκέδασης, ενοικίασης αυτοκινήτων, ξενάγησης/ περιήγησης, εμπορίας τουριστικών ειδών ή ακόμη και εμπορικά κέντρα/ καταστήματα κ.λ.π.)
 - κείμενα και φωτογραφίες υψηλής ποιότητας για σημεία ενδιαφέροντος
- Προτάσεις για δραστηριότητες στην περιοχή με βάση το προφίλ, τον διαθέσιμο χρόνο και τις προτιμήσεις του χρήστη
- Ενημέρωση για τους τοπικούς παραγωγούς και τα προϊόντα τους (παρουσίαση, φωτογραφίες, βίντεο, κείμενα)
- Λήψης ενημερωτικών και προωθητικών μηνυμάτων που στέλνονται από το DMO.
- Διασύνδεση με δημοφιλή μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram, pinterest κλπ). Οι χρήστες θα έχουν την δυνατότητα να μοιράζονται σε δημοφιλή κοινωνικά δίκτυα περιεχόμενο από την εφαρμογή ή που λαμβάνεται μέσω της εφαρμογής.

- Φωτοάλμπουμ, ανέβασμα επιλεγμένων φωτογραφιών της Περιοχής και των Διαδρομών με το λογότυπο της Αναθέτουσας Αρχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, για ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας της περιοχής.
- Ερωτηματολόγιο/α ικανοποίησης.
- Ενημέρωση για τοπικό καιρό

Η mobile app θα πρέπει να επιτρέπει User Profiling και Personalisation σε τέτοιο βαθμό και με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σύμφωνη με τις αρχές της οδηγίας GDPR. Στην αρχική εγκατάσταση (default) θα υλοποιηθεί ανώνυμο profiling και personalisation ώστε να προστατευτούν τα προσωπικά δεδομένα και οι προτιμήσεις του χρήστη. Η εφαρμογή θα δίνει την δυνατότητα μέσω ειδικού μενού να δηλώσει προτιμήσεις του ώστε να μειωθεί το πρόβλημα του cold-start των αλγορίθμων της υπηρεσίας προτάσεων του επισκέπτη που θα διασυνδέεται με την εφαρμογή και να βελτιστοποιηθεί η εμπειρία του χρήστη.

Για την ανάπτυξη της εφαρμογής θα χρησιμοποιηθούν βέλτιστες πρακτικές ώστε το μέγεθος της να κινηθεί σε λογικά πλαίσια και επίσης ειδική μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί ώστε να είναι φιλική με την κατανάλωση μπαταρίας.

Επίσης, η εφαρμογή θα πρέπει να έτσι σχεδιασμένη ώστε να προσφέρει analytics για την χρήση της.

Η εφαρμογή θα υποστηρίζει ανάγνωση QR Codes, έτσι ώστε εφόσον στα σημαντικότερα σημεία ενδιαφέροντος (κτίρια, αρχαιολογικοί χώροι, κλπ.) τοποθετηθούν σημάνσεις QR Codes οι επισκέπτες να είναι σε θέση σαρώνοντας τους θα έχουν πρόσβαση σε σχετική πληροφορία.

Η εφαρμογή θα είναι πολυγλωσσική και η αρχική της έκδοση θα είναι διαθέσιμη στις γλώσσες που θα υποστηρίζει και η Διαδικτυακή Πύλη.

Ιδιαίτερη μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί για την αισθητική του mobile app ώστε να είναι σύμφωνη με το Brand του Δήμου και τα branding guidelines που θα δοθούν.

Τέλος, η εφαρμογή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη για Android version 6.0 η ανώτερη και iOS version 13 η ανώτερη.

Λειτουργική Περιγραφή της λειτουργίας Augmented Reality AR

Η λειτουργία AR θα πρέπει να αναπτυχθεί σε Google AR-Core (Core, Sceneform and animation) ή Apple AR-Kit ή άλλη παρόμοια ή καλύτερη βιβλιοθήκη ώστε να λειτουργεί αποδοτικά στα ζητούμενα λειτουργικά και να είναι σε θέση να προσφέρει τις περιγραφόμενες στην συνέχεια εμπειρίες στον τελικό χρήστη.

Η λειτουργία AR είναι ένας απλός και πολύ αποτελεσματικός τρόπος για να παρουσιάζονται πληροφορίες. Το τελικό αποτέλεσμα επιτρέπει στον χρήστη, κοιτώντας μέσα από την κάμερα, να εξερευνεί την περιοχή γύρω του/της και, αναλόγως προς τα που κοιτάει η συσκευή, να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικές με συγκεκριμένες τοποθεσίες ή ομάδα τοποθεσιών που βρίσκονται προς την κατεύθυνση αυτή.

Για περαιτέρω αύξηση της χρησιμότητας του παραπάνω τρόπου, μπορούν να προστεθεί η παρουσίαση σημαντικών τοποθεσιών, οι οποίες θα είναι οργανωμένες σε κατηγορίες και ανάλογα φίλτρα. Αυτό σημαίνει ότι οι χρήστες θα μπορούν να επιλέγουν ποιους τύπους τοποθεσιών θα βλέπουν στην AR, προσθέτοντας ή αφαιρώντας κατηγορίες καθώς θα εξερευνούν την περιοχή.

Η παρουσία των φίλτρων επιτρέπει την δημιουργία μιας επαναστατικής εμπειρίας στην εξερεύνηση της Λαμίας. Απλά με το να στρέψει κανείς την συσκευή σε μια κατεύθυνση, ή με το να περιφέρουν το βλέμμα τους σε ένα τοπίο, οι χρήστες θα μπορούν να δουν αυτό που θα τους ενδιαφέρει περισσότερο. Αυτό επιτρέπει την προσωποποίηση των πληροφοριών που θα προσφέρει το Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου. Σε πρακτικό επίπεδο οι χρήστες θα μπορούν να αναζητούν μέσω της συσκευής ένα μουσείο ή πολιτιστικό χώρο, ωστόσο, εάν χρειαστεί, μπορούν άμεσα να καθαρίσουν όλα τα φίλτρα από την οθόνη και να έχουν την επιλογή ενός «επείγοντος» φίλτρου, το οποίο θα περιλαμβάνει το Γραφείο Πληροφοριών για Επισκέπτες, σημεία Πρώτων Βοηθειών, ή ακόμα και τις τουαλέτες.

Η διαθεσιμότητα πολυκαναλικού περιεχομένου μέσω του Υποσυστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου είναι πολύ σημαντική από μόνη της, ωστόσο οφείλουμε να εξασφαλίσουμε ότι μεγάλες ποσότητες τέτοιου περιεχομένου παραμένουν ευρέως διαθέσιμες για εξερεύνηση.

Η AR παρέχει μια φρέσκια και καινοτόμο λύση σε αυτή τη πρόκληση της υπερ-πληθώρας πληροφοριών. Με το περιεχόμενο να είναι συνδεδεμένο με συγκεκριμένες τοποθεσίες οι χρήστες μπορούν να βλέπουν εύκολα το περιεχόμενο που τους ενδιαφέρει μέσω της AR. Για παράδειγμα, οι χρήστες που στρέφουν την συσκευή τους προς ένα κτίριο, όπως το Αρχαίο θέατρο στην Επίδαυρο, θα μπορούν να δουν μια συλλογή ψηφιακού περιεχομένου (κείμενο, video, φωτογραφίες, παραπομπές σε link σε διεύθυνση internet, κλπ) σχετικού με το κτίριο αυτό. Αυτό το περιεχόμενο μπορεί να ποικίλλει από φωτογραφίες το κτιρίου, μέχρι τρισδιάστατα μοντέλα του σημερινού και αρχικού κτιρίου, ή ακόμα και βίντεο επιλεγμένων παραστάσεων που διασκέδασαν εκατοντάδες άλλους στο ίδιο θέατρο, ανάλογα με το διαθέσιμο περιεχόμενο.

Για τον προσδιορισμό της θέσης και του οπτικού πεδίου του χρήστη που θα επιτρέψει την λειτουργία του AR, το έξυπνο κινητό θα πρέπει να διαθέτει:

1. Ενσωματωμένη κάμερα
2. Πυξίδα
3. Εφαρμογή Εντοπισμού Θέσης (Global Positioning System - GPS)
4. Μετρητή επιτάχυνση (Accelerometer) για τη σωστή εμφάνιση των εικόνων

Επιγραμματικά, η εφαρμογή θα υποστηρίζει τις εξής δυνατότητες (Location based και vision based AR):

- Εμφάνιση όλων των Πολιτιστικών-Τουριστικών Διαδρομών του προορισμού με πληροφορίες για σημεία ενδιαφέροντος, εκδηλώσεις, κλπ., με βάση τη γεωγραφική θέση του χρήστη και τη στόχευσή του με την κάμερα του κινητού (Location based AR).

- Εμφάνιση των σημείων Google Places καθώς ο χρήστης κινείται στον εξωτερικό χώρο.
- Εμφάνιση των επιχειρήσεων του προορισμού
- Εμφάνιση πληροφοριών για κάθε εντοπιζόμενο σημείο (Εμφάνιση κειμένου, φωτογραφιών, βίντεο, 3D μοντέλων, animation, απόσταση από το χρήστη, κλπ).
- Ενημέρωση του χρήστη και μέσω Text To Speech
- Δυνατότητα ρύθμισης από το χρήστη της ακτίνας θέασης και διόρθωσης της bearing-γωνίας θέασης.
- Δυνατότητα εμφάνισης των σημείων ανεξάρτητα από τη γωνία θέασης
- Δυνατότητα Vision Based AR (εντοπισμός των σημείων ενδιαφέροντος μέσω αναγνώρισης εικόνων και εμφάνιση AR πληροφοριών για αυτά.) Σημειώνεται εδώ ότι η δημιουργία του περιεχομένου θα προέρχεται από το υποσύστημα διαχείρισης περιεχομένου του DMS. Οι εικόνες θα πρέπει να έχουν προκαθορισθεί και περασθεί στο σύστημα.

Οι χρήστες της εφαρμογής θα είναι όλοι οι επισκέπτες του προορισμού, χωρίς να απαιτείται εγγραφή για τη χρήση της παρά μόνο για κάποιες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της.

Οι χρήστες της Διεπαφής έξυπνων κινητών θα είναι:

- Οι υπάλληλοι του Δήμου που θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Admin) και θα είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία της διεπαφής και για την αρχικοποίηση της.
- Οι υπάλληλοι του DMO που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο άλλου έργου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την καθημερινή λειτουργία της, την απόδοση της και την παροχή διοικητικής πληροφόρησης σε σχέση με αυτήν, μέσω των παρεχόμενων analytics.
- Οι επισκέπτες/ταξιδιώτες, οι οποίοι θα έχουν πρόσβαση στον παραγόμενο περιεχόμενο, στις υπηρεσίες του mobile app και θα μπορούν να επικοινωνούν με αυτό με στελέχη του DMO.

Ιδιαίτερη μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί για την λειτουργικότητα και την αισθητική της Διεπαφής της Υπηρεσίας.

Η Διεπαφή έξυπνων κινητών θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου, για την άντληση των στοιχείων που αφορούν τις τουριστικές διαδρομές, τα σημεία ενδιαφέροντος, τις εκδηλώσεις, τα καταστήματα, κλπ.
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης, για την διασύνδεση με την Πύλη του Έργου

Λειτουργία Ασφάλειας Επισκέπτη

Η λειτουργία Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη αποτελεί μια λύση στον τομέα της ασφάλειας των επισκεπτών του DMS, καθώς επιτρέπει την επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο μεταξύ αυτών και των φιλικών-συγγενικών τους προσώπων σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

Η Υπηρεσία θα προσφέρει τη δυνατότητα για άμεση αποστολή ειδοποιήσεων ασφάλειας σε επιλεγμένες επαφές σε περίπτωση κινδύνου ή δυσφορίας, μέσω διαφορετικών επιλογών όπως είναι ο χειρισμός mobile εφαρμογής, η αξιοποίηση φυσικών κουμπιών ασφαλείας και η χρησιμοποίηση φωνητικών εντολών. Παράλληλα, θα επιτρέπει στους επισκέπτες τον άμεσο διαμοιρασμό της τρέχουσας θέσης τους και της κατάστασης ασφαλείας τους με επιλεγμένους αποδέκτες καθώς και την ενημέρωση των οικείων τους για ενδεχόμενα περιστατικά κινδύνου.

Επιγραμματικά, η Υπηρεσία θα υποστηρίζει τις εξής δυνατότητες:

- Ειδοποίηση επαφών έκτακτης ανάγκης με πληροφορίες θέσης και κείμενο, ήχο ή/και video
- Αναγνώριση κατάστασης έκτακτης ανάγκης με διαφορετικούς τρόπους (π.χ. πάτημα κουμπιού, φωνητικές εντολές, έντονη κίνηση συσκευής, πέρασμα παλάμης, χρονομετρητής)
- Άμεσος διαμοιρασμός θέσης και κατάστασης ασφαλείας
- Συνομιλία με φίλους και οικογένεια

Η Υπηρεσία, η οποία περιλαμβάνει τη λειτουργία εξειδικευμένης εφαρμογής για συσκευές τύπου smartphone καθώς και συστήματος διαχείρισης της υποδομής σε περιβάλλον Διαδικτύου έχει τα ακόλουθα κύρια χαρακτηριστικά:

- Αναγνώριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης:
 - Αναγνώριση με το πάτημα κουμπιού εντός εφαρμογής
 - Αναγνώριση με το πάτημα φυσικού κουμπιού (π.χ flic button)
 - Αναγνώριση με έντονη κίνηση της συσκευής
 - Αναγνώριση με πέρασμα παλάμης από την οθόνη του κινητού
 - Αναγνώριση με φωνητική εντολή από τον χρήστη
 - Δυνατότητα για ολοκλήρωση με «έξυπνο» ρολόι
- Σύστημα ειδοποιήσεων
 - Διαχείριση επαφών έκτακτης ανάγκης (στοιχεία επικοινωνίας, χρονικές ζώνες ειδοποίησης, τρόπος επικοινωνίας)
 - Ειδοποίηση επαφών έκτακτης ανάγκης με πληροφορίες θέσης, κειμένου, ήχου ή/και βίντεο

- Ειδοποίηση μέσω πολλαπλών SMS και email και πραγματοποίησης κλήσης σε μοναδικό αριθμό
- Παραμετροποίηση περιεχομένου και χαρακτηριστικών ειδοποιήσεων έκτακτης ανάγκης
- Οπτική και ηχητική υποσημείωση ενεργειών της εφαρμογής για smartphone
 - Ταυτόχρονη με τις ενέργειες της εφαρμογής ηχητική και οπτική ένδειξη σε καίριες φάσεις της διαδικασίας ειδοποίησης
- Άμεση και σε πραγματικό χρόνο επικοινωνία:
 - Συζήτηση με άλλον χρήστη του συστήματος σε πραγματικό χρόνο (1-1 chat)
- Μαζική αποστολή μηνυμάτων από τον διαχειριστή προς τους χρήστες
 - προς όλους
 - βάσει της τρέχουσας θέσης τους
- Επιπλέον λειτουργίες
 - Λειτουργία εφαρμογής στο παρασκήνιο
 - Συντομεύσεις καίριων λειτουργιών της εφαρμογής στην αρχική σελίδα της συσκευής (μέσω τεχνολογίας widget)
 - Λειτουργία χωρίς την ύπαρξη διαδικτύου με περιορισμένες δυνατότητες
 - Ορισμός επικίνδυνων ζωνών από τον διαχειριστή
 - Ορισμός σημείων ενδιαφέροντος
 - Παρακολούθηση στον χάρτη της τρέχουσας θέσης και πορείας χρήστη, από άλλον χρήστη, μετά από σχετικό αίτημά του

Διεπαφή Chatbot

Στον σύγχρονο κόσμο, η χρήση messaging εφαρμογών είναι εξαιρετικά δημοφιλής, χρησιμοποιούνται από εκατομμύρια χρήστες και μια πραγματικότητα που έχει αλλάξει τον τρόπο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης. Σε αυτό το πλαίσιο, η πλατφόρμα DMS θα υποστηρίζει την επικοινωνία μέσω σύγχρονων και δημοφιλών εφαρμογών messaging, όπως το facebook messenger, skype, κλπ. ως κανάλι επικοινωνίας με τους επισκέπτες / ταξιδιώτες.

Δεδομένου του αναμενόμενου πλήθους επισκεπτών / τουριστών στον Δήμο Λαμιέων, της αναμενόμενης 24ώρης χρήσης των υπηρεσιών απαιτείται μια λύση για την ελαχιστοποίηση της ανθρώπινης συμμετοχής από την πλευρά των στελεχών του μελλοντικού DMO στην επικοινωνία αυτή.

Στόχος της παρούσας υπηρεσίας είναι η δημιουργία ενός chatbot (εξειδικευμένο λογισμικό) για την άμεση εξυπηρέτηση των επισκεπτών / τουριστών ελαχιστοποιώντας την ανθρώπινη παρέμβαση για την παροχή πληροφοριών και στοιχείων που σχετίζονται με το διαθέσιμο από το DMS περιεχόμενο.

Μέσω των chatbots, ένας χρήστης μπορεί να «κουβεντιάσει», αφού έχουν δημιουργηθεί ούτως ώστε να δίνουν αυτόματες απαντήσεις πάντα σε συνάρτηση με τον διάλογο που διεξάγεται, όπως ακριβώς γίνεται σε εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ ανθρώπων. Το chatbot θα παρέχει όλες τις πληροφορίες που θα είναι διαθέσιμες στο DMS και θα αφορούν στην ενημέρωση του επισκέπτη/τουρίστα, με στόχο την πιο ολοκληρωμένη και αρτιότερη υποστήριξή του. Σε περίπτωση που το chatbot δεν θα μπορέσει να εντοπίσει τι ακριβώς ζητά ο χρήστης, αυτοματοποιημένα θα καλείται στέλεχος του DMO, το οποίο θα συνεχίζει την συζήτηση με τον χρήστη και θα παρέχει την ζητούμενη πληροφόρηση.

Το chatbot του DMS θα υλοποιηθεί έτσι ώστε να υποστηρίζει συγκεκριμένα προ-δημιουργημένα flows επικοινωνίας. Η υποστήριξη θα αφορά αρχικά την Αγγλική και Ελληνική γλώσσα με δυνατότητα επέκτασης και σε άλλες αν απαιτηθεί. Στο πλαίσιο του έργου θα περιλαμβάνεται και η αρχικοποίηση, αρχική εκπαίδευση των εργαλείων αυτών ώστε να προσαρμοστούν στο πλαίσιο και στην φρασεολογία του DMO. Η πλατφόρμα ανάπτυξης του chatbot θα πρέπει να έχει όλα τα εργαλεία για να μπορεί κάποιος να κατασκευάσει, αναπτύξει και διαχειριστεί τα bots. Ακολουθούν μερικά από τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να διαθέτει η πλατφόρμα:

- Πίνακα ελέγχου για διαχειριστές (administration dashboard)
- Υποστήριξη για πολλαπλά κανάλια μηνυμάτων όπως Messenger, SMS, Webchat
- Δυνατότητα για Analytics
- Γραφικό περιβάλλον

Οι χρήστες της Διεπαφής Chatbot θα είναι:

- Οι υπάλληλοι του Δήμου που θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Admin) και θα είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία της διεπαφής και για την αρχικοποίηση της.
- Οι υπάλληλοι του DMO που υλοποιείται στο πλαίσιο άλλου έργου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την καθημερινή λειτουργία της, την απόδοση της και την παροχή διοικητικής πληροφόρησης σε σχέση με αυτήν, μέσω των παρεχόμενων analytics.
- Οι επισκέπτες/ταξιδιώτες, οι οποίοι θα μπορούν να χρησιμοποιούν την αγαπημένη τους messaging εφαρμογή για να ζητούν πληροφορίες και να έχουν πρόσβαση στον περιεχόμενο και στις υπηρεσίες του DMS.

Ιδιαίτερη μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί για την λειτουργικότητα και την αισθητική της διεπαφής της Υπηρεσίας.

Η Διεπαφή ChatBot θα διασυνδέεται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου, για την άντληση των στοιχείων που αφορούν τις τουριστικές διαδρομές, τα σημεία ενδιαφέροντος, τις εκδηλώσεις, τα καταστήματα, κλπ.
- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης, για την διασύνδεση με την Πύλη του Έργου

Διεπαφές Social Media

Από το 2005, η χρήση των τεχνολογιών κοινωνικής δικτύωσης από τουρίστες για έρευνα ταξιδιών έχει εκτοξευθεί στα ύψη. Οι πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών, οι οργανισμοί τουριστικής προώθησης καθώς και οι επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου έχουν κατανοήσει ότι η κοινωνική δικτύωση παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στη γενικότερη ηλεκτρονική στρατηγική. Ακόμη και αν το μόνο που προσφέρει είναι ως γνώση είναι το τι ειπώνεται για μια επιχείρηση ή τουριστικό προορισμό. Πλέον, οι ταξιδιώτες δημιουργούν σχέσεις μεταξύ τους και μοιράζονται τις σκέψεις και τα ενδιαφέροντα τους με ομοϊδέατες, οι ανάγκες αλλά και οι προσδοκίες τους αλλάζουν. Αναζητούν πιο εξειδικευμένες πληροφορίες, οι οποίες πλέον προσφέρονται από τα κοινωνικά δίκτυα και από τις εφαρμογές τους. Η κοινωνική δικτύωση έχει αλλάξει την ηλεκτρονική διαχείριση ταξιδιών από μια παθητική πώληση σε μια ενεργή συμμετοχή των χρηστών, η οποία επηρεάζει όλη την τουριστική αλυσίδα.

Ο τουρισμός όντας μια φυσική πλατφόρμα ανταλλαγής δεδομένων, εμπειριών ανάμεσα στους ανθρώπους, έχει υιοθετήσει τη φιλοσοφία του web 2.0, της δεύτερης γενιάς internet ή αλλιώς συμμετοχικού διαδικτύου. Στο Συμμετοχικό Διαδίκτυο web 2.0, ο χρήστης έχει ενεργό ρόλο στην παραγωγή και διακίνηση της διαδικτυακής πληροφορίας. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει το Ινστιτούτο Τουριστικής Ευφυΐας (Tourism Intelligence Network), ο τουρισμός θεωρείται ιδανική περίπτωση για να ενώσει σε μια online κοινότητα τους χρήστες με ενδιαφέρον τα ταξίδια και εντός αυτής της κοινότητας να τους παρέχονται πληροφορίες για τον προορισμό των διακοπών τους καθώς επίσης να ανταλλάσσουν και πληροφορίες μεταξύ τους.

Ο λεγόμενος τουρισμός web 2.0 ή travel 2.0 που αποτελεί ένα εργαλείο εναλλακτικού μάρκετινγκ είναι αποτέλεσμα νοοτροπίας, που επικρατεί πλέον στο κλάδο του τουρισμού, πως δεν "αγοράζεται" κάτι αν πρώτα δεν "δοκιμαστεί". Όπως αναφέρει ο Kostantin Schluter, ιδρυτής του Travel IQ (2007): "Οι προσωπικές εμπειρίες είναι ο καλύτερος οδηγός". Οι περισσότεροι τουρίστες στην εποχή του Web 2.0 επηρεάζονται και αλλάζουν τις αποφάσεις τους περισσότερο από κάθε άλλη εποχή. Ένα ποσοστό κοντά στο 50% κατεβάζει ταξιδιωτικές εφαρμογές πριν καν ξεκινήσει το ταξίδι του.

Το Travel 2.0 αποτελεί την επέκταση της σκέψης Web 2.0 το οποίο αντιπροσωπεύει τη νέα γενιά ιστοσελίδων τουρισμού. Οι νέες τεχνολογίες σε αυτοσυσχέτιση με τα social media έχουν δώσει το έναυσμα στους τουρίστες να μοιράζονται τις εμπειρίες τους, οι οποίοι προτιμούν τις εφαρμογές μέσω διαδικτύου παρά τους ταξιδιωτικούς πράκτορες όσον αφορά συμβουλές για το ταξίδι τους.

Η τεράστια απήχηση του Web 2.0/ travel 2.0 στους χρήστες σήμερα, τον καθιστά σημαντικό χώρο συναναστροφής του Δήμου με τους εικονικούς του επισκέπτες. Έτσι δεδομένου ότι, η καθημερινή ζωή των ανθρώπων σήμερα διαμεσολαβείται όλο και περισσότερο από τα νέα αυτά ψηφιακά κανάλια ανθρώπινης έκφρασης, το Σύστημα DMS θα πρέπει να καλύψει τις νέες προσδοκίες των επισκεπτών / τουριστών τόσο κατά την διαδικασία προετοιμασίας των διακοπών τους, όσο και κατά την διάρκεια και μετά το ταξίδι τους καλύπτοντας την ανάγκη του διαμοιρασμού των συναισθημάτων και εμπειριών, την ανάγκη για προσωποποιημένες υπηρεσίες και την ανάγκη των ζωντανών αφηγήσεων εμπειριών.

Σε αυτό το πλαίσιο, ακολουθώντας τις σύγχρονες τάσεις της επικοινωνίας των τουριστικών προορισμών με ευρύτερο κοινό απαιτείται η δημιουργία λογαριασμών στα δημοφιλή κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Instagram, twitter) και η ενσωμάτωση διεπαφών συμμετοχής ή/και διαμοίρασης υλικού από την δικτυακή πύλη του DMS στα κοινωνικά δίκτυα ή σε άλλα άτομα μέσω Facebook, Twitter, κλπ. Οι υπηρεσίες θα περιλαμβάνουν το άνοιγμα των κοινωνικών λογαριασμών, την συμπλήρωση του προφίλ, την σχεδίαση των σελίδων, τις ρυθμίσεις της σελίδας και την εισαγωγή κάποιου αρχικού περιεχομένου. Η συντήρηση, διαχείριση και ανανέωση του περιεχομένου στα κοινωνικά δίκτυα θα αποτελέσει αντικείμενο των στελεχών του DMO. Αυτό θα μπορεί να γίνεται είτε εισάγοντας πληροφορία κατευθείαν στα δίκτυα αυτά, είτε θα πρέπει το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου της ιστοσελίδας (CMS) να υποστηρίζει αυτόματη ενημέρωση των κοινωνικών δικτύων από το περιεχόμενό της.

Σημειώνεται ότι ιδιαίτερη μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί για την λειτουργικότητα και την αισθητική της κάθε διεπαφής Social Media ώστε να είναι συμβατή με το Brand του Δήμου.

Οι χρήστες της Διεπαφής Social Media θα είναι:

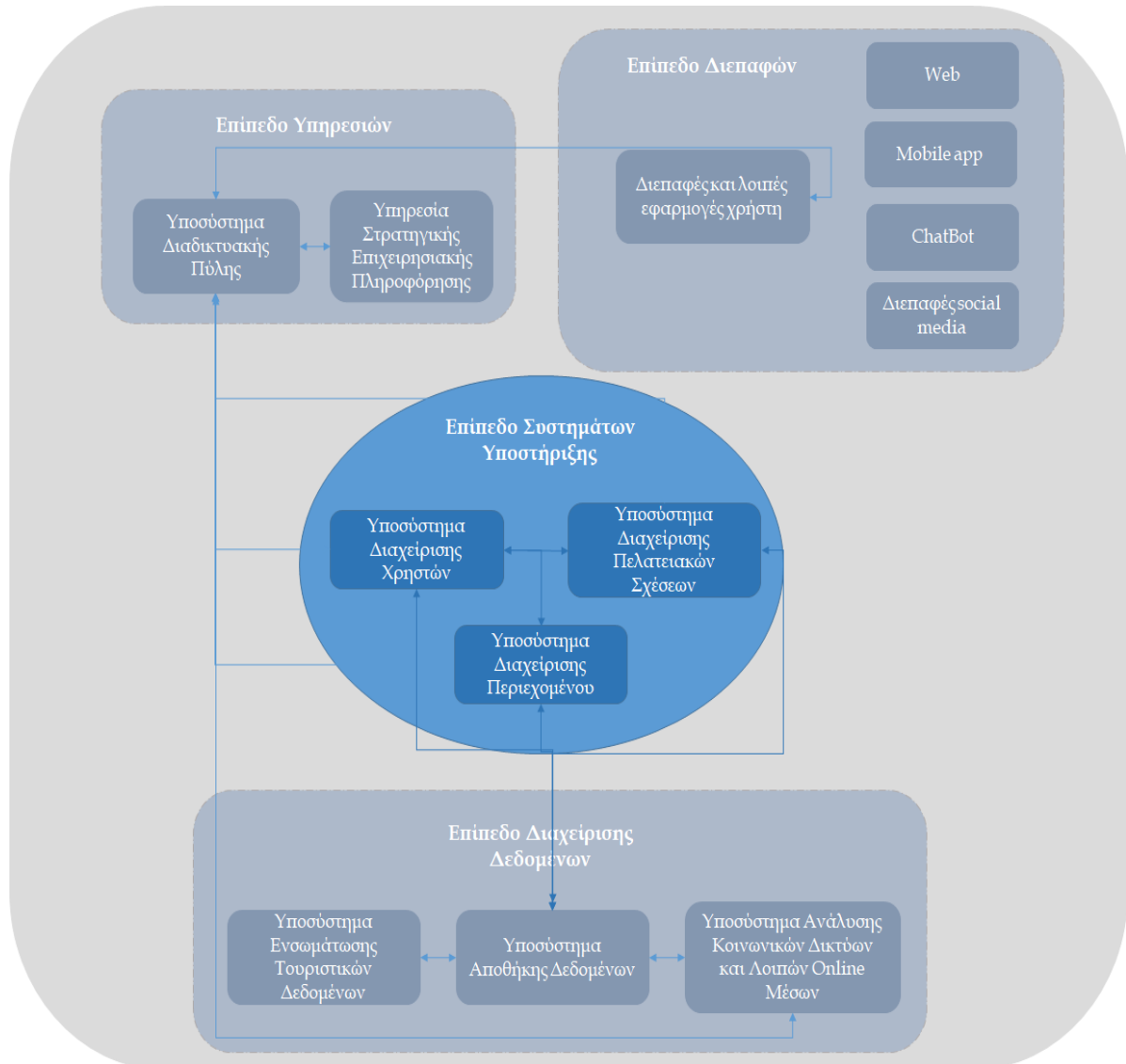
- Οι υπάλληλοι του Δήμου που θα έχουν το ρόλο του Διαχειριστή (Admin) και θα είναι υπεύθυνοι για την ομαλή λειτουργία των διεπαφών.
- Οι υπάλληλοι του DMO που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο άλλου έργου, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την καθημερινή λειτουργία τους, την διαχείριση της επικοινωνίας με τους χρήστες, την ανανέωση του περιεχομένου, την απόδοση της και την παροχή διοικητικής πληροφόρησης σε σχέση με αυτήν, μέσω των παρεχόμενων analytics.
- Οι επισκέπτες/ταξιδιώτες, οι οποίοι θα μπορούν να χρησιμοποιούν τα αγαπημένα τους social media για να ζητούν πληροφορίες και να έχουν πρόσβαση σε περιεχόμενο του Δήμου ή άλλων επισκεπτών του Δήμου, καθώς και επικοινωνία με άλλους επισκέπτες του Δήμου.

Οι Διεπαφές Social Media θα διασυνδέονται άμεσα με τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης, για την διασύνδεση με την Πύλη του Έργου
- Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου της ιστοσελίδας για τη διασύνδεση του περιεχομένου της με τα κοινωνικά δίκτυα

Διασύνδεση Υποσυστημάτων

Με βάση τα ανωτέρω το παρακάτω block diagram παρουσιάζει την διασύνδεση των υποσυστημάτων και υπηρεσιών του DMS.



Λοιπές Υπηρεσίες

Μελέτη Εφαρμογής

Στην αρχική φάση της μελέτης εφαρμογής ο υποψήφιος Ανάδοχος, προσδιορίζει με σαφήνεια:

- Οριστικοποιημένη μεθοδολογία υλοποίησης του έργου που θα ακολουθηθεί σε τεχνικό και διοικητικό επίπεδο.

- Περιβάλλον του έργου :
 - Προσαρμογή του συστήματος στις ιδιαιτερότητες της Αναθέτουσας Αρχής
 - Μελέτη διαλειτουργικότητας
- Σύνταξη αναλυτικού χρονικού προγραμματισμού υλοποίησης του έργου, εντοπισμός του «Critical Path» των εργασιών υλοποίησης και των κύριων «milestones» του έργου.
- Ανάλυση, πλήρης σχεδιασμός και αρχιτεκτονική του συστήματος
- Μεθοδολογία και αρχικά σενάρια ελέγχου αποδοχής, καθορισμός και μέθοδος καταγραφής δεικτών απόδοσης του έργου (ειδικά των εφαρμογών που θα επεκταθούν-αναπτυχθούν)
- Μεθοδολογία και πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών αφού εξεταστεί το επίπεδο τους και προσαρμοστεί ανάλογα
- Μεθοδολογία και προγραμματισμός μετάπτωσης (εφόσον απαιτηθεί) στο νέο σύστημα
- Καταγραφή των πιθανών κινδύνων του έργου καθώς και η υποβολή σχεδίου αντιμετώπισης αυτών.

Στα Παραδοτέα της οριστικής Μελέτης Εφαρμογής περιλαμβάνονται:

- Οριστική Αναλυτική Μελέτη Εφαρμογής

Φιλοξενία του Συστήματος

Το σύνολο των εφαρμογών του προτεινόμενου συστήματος θα εγκατασταθούν σε υποδομές φιλοξενίας (Data Center) που θα πρέπει να διαθέσει ο Ανάδοχος για το διάστημα υλοποίησης του Έργου, καθώς και της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, εξασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα του συστήματος, με τα εξής τουλάχιστον χαρακτηριστικά υπηρεσίας Hosting :

- Υψηλή διαθεσιμότητα της τάξης του 99% με κάλυψη μέσω SLA
- Απουσία Single Point of failure στην υποδομή

Το Σύστημα θα πρέπει έχει την δυνατότητα άμεσης και εύκολης μετεγκατάστασης σε άλλο DataCenter το οποίο θα επιλέξει ο Δήμος και το οποίο τηρεί τις προδιαγραφές που τίθενται, μετά το προαναφερόμενο διάστημα φιλοξενίας από τον Ανάδοχο ή στο Cloud του Δημόσιου Τομέα όταν αυτό υλοποιηθεί.

Σημειώνεται ότι θεωρείται απαραίτητη η χρήση ανοικτών προτύπων, η μεταφορά του Συστήματος και των υπηρεσιών του στο cloud της δημόσιας διοίκησης να είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί οποτεδήποτε αυτό κριθεί απαραίτητο, μέσα από μια καλά σχεδιασμένη διαδικασία, ώστε η

διαθεσιμότητα της εφαρμογής να είναι συνεχής και η μεταφορά του πηγαίου κώδικα, της βάσης δεδομένων των ρυθμίσεων και των παραμέτρων να πραγματοποιηθεί με απόλυτη ασφάλεια και αξιοπιστία.

Η υποδομή που θα διατεθεί για την φιλοξενία των εφαρμογών και λογισμικών της προσφερόμενης λύσης θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Περιβάλλον διαχείρισης μέσω του οποίου θα μπορούν οι διαχειριστές να εκτελούν όλες τις εργασίες και να παρακολουθούν την λειτουργία του,
- Δυνατότητα επέκτασης των πόρων,
- Δυνατότητα μεταφοράς χωρίς διακοπή λειτουργίας ενός Virtual Machine από έναν φυσικό εξυπηρετητή σε άλλον,
- Αυτόματη μετάπτωση και επανεκκίνηση όλων των Virtual Machines σε άλλους φυσικούς εξυπηρετητές σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας ενός εξυπηρετητή.

Υπηρεσίες Παραγωγής Περιεχομένου

Επιστημονική τεκμηρίωση σημείων ενδιαφέροντος, συγγραφή – επιμέλεια κειμένων και μεταφράσεις

Στο πλαίσιο του Έργου, θα αναπτυχθεί και θα επιμεληθεί τη συγγραφή άρθριου και αξιόπιστου υλικού που θα περιγράφει τα σημεία ενδιαφέροντος που θα ενταχθούν στην Πλατφόρμα DMS, πλέον αυτών που περιλαμβάνονται στο περιεχόμενο που θα δοθεί από την Αναθέτουσα αρχή και προέρχονται από άλλα παλιότερα έργα. Το μέσο μέγεθος των κειμένων του έργου θα είναι 1 σελίδα ανά σημείο ενδιαφέροντος των 250-300 λέξεων κατά μέσο όρο. Για κάθε σημείο ενδιαφέροντος θα υπάρχει και ένα περιληπτικό κείμενο μεγέθους μέχρι 100 λέξεων περίπου το οποίο θα εμφανίζεται και θα μέσω των υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν στις κινητές συσκευές.

Στις εργασίες του Αναδόχου περιλαμβάνεται η μετάφραση και επιμέλεια των μεταφράσεων στις πέντε γλώσσες που απαιτούνται (Ελληνικά, Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά).

Οι αρχές που θα πρέπει να διέπουν τη διαδικασία συγγραφής και επιμέλειας τόσο των πρωτότυπων κειμένων όσο και των μεταφράσεών τους είναι:

Ύφος και Γλώσσα του κειμένου: Το κείμενο γράφεται σε ρέουσα γλώσσα. Η γλώσσα που θα χρησιμοποιείται στη μετάφραση θα πρέπει να είναι απλή, όχι όμως απλουστευτική. Το κείμενο απευθύνεται στο ευρύ πεπαιδευμένο κοινό, χωρίς όμως να εκλαϊκεύει σε βάρος της επιστημονικής επάρκειας. Αποφεύγεται κατά το δυνατόν ο μακροπερίοδος λόγος και οι αλληπάλληλες υποτακτικές προτάσεις. Αποφεύγεται η καλολογία και οι κάθε είδους ατεκμηρίωτες αξιολογικές κρίσεις από την πλευρά του μεταφραστή.

Ορολογία: Όπου είναι αναπόφευκτη η χρήση ειδικών όρων, χρησιμοποιείται η επίσημη για την κάθε γλώσσα ορολογία. Εάν δεν υπάρχουν δόκιμοι όροι, χρησιμοποιούνται οι διεθνείς. Ανθρωπωνύμια, τοπωνύμια, ονομασίες διοικητικών ενοτήτων κλπ. παρατίθενται στη μορφή, η

οποία θεωρείται δόκιμη από την ακαδημαϊκή κοινότητα. Σε κάθε περίπτωση διπλής ορολογίας ο μεταφραστής ακολουθεί τη γραφή του συγγραφέα του λήμματος ή τον συμβουλευτεί ώστε να διασφαλιστεί η ορθή απόδοση της μετάφρασης. Τα ονόματα φύλων, λαών ή κρατών παρατίθενται στη δόκιμη εκδοχή.

Εικονικές Πηγές: Κάθε προτεινόμενη εικονική πηγή συνοδεύεται από λεζάντα. Ο μεταφραστής – επιμελητής ακολουθεί την περιγραφή - κωδικοποίηση του κειμένου στην ελληνική.

Κειμενικές πηγές: Στην περίπτωση που μέσα στα κείμενα είναι ενσωματωμένες κειμενικές πηγές ο μεταφραστής – επιμελητής ακολουθεί το δείγμα γραφής από την ελληνική.

Δημιουργία οπτικο-ακουστικού υλικού

Ηχογραφήσεις – Βιντεοσκοπήσεις

Η πλατφόρμα DMS που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του παρόντος έργου θα έχει τη δυνατότητα να προσφέρει περιγραφές των σημείων ενδιαφέροντος με τη μορφή κατάλληλα προετοιμασμένων ηχητικών ή/και βιντεοσκοπημένων αποσπασμάτων. Τα αποσπάσματα αυτά δεν θα περιλαμβάνουν το σύνολο της διαθέσιμης κειμενικής πληροφορίας για το κάθε σημείο ενδιαφέροντος αλλά μόνο τη σύντομη εισαγωγή. Η εισαγωγή αυτή θα έχει τέτοιο μήκος ώστε το αντίστοιχο ηχογραφημένο απόσπασμα να έχει διάρκεια περί τα 30 δευτερόλεπτα.

Οι ηχογραφήσεις ή/και βιντεοσκοπήσεις (με κατάλληλο παρουσιαστή) θα λάβουν υπόψη το ύψος παρουσίας των σημείων ενδιαφέροντος στο πλαίσιο του έργου. Το ύψος αυτό θα πρέπει να διατηρείται κοινό σε όλες τις γλώσσες. Πέρα από το ύψος, καθοριστικό στοιχείο για την επιτυχία του έργου είναι η ποιότητα της ίδιας της ηχογράφησης και η καθαρότητα του λόγου σε όλες τις γλώσσες.

Οπτικό υλικό

Στο πλαίσιο του έργου περιλαμβάνεται και η παραγωγή πρωτότυπου φωτογραφικού/οπτικού υλικού αποτελούμενου από σύγχρονες φωτογραφίες των περιγραφόμενων σημείων ενδιαφέροντος. Οι φωτογραφίες αυτές θα βοηθούν τους επισκέπτες να αναγνωρίζουν τα σημεία ενδιαφέροντος μέσα στο σύγχρονο περιβάλλον τους.

Οι φωτογραφίες θα πρέπει να πραγματοποιούνται τις πρωινές ώρες ή απογευματινές για την αποφυγή υψηλών contrast. Η δε φωτογράφιση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με φωτογραφική μηχανή τουλάχιστον 40MP επιτυγχάνοντας έως και 16Mbit χρωματικό βάθος. Οι φωτογραφίες θα είναι κατάλληλες για ενσωμάτωση στο έργο. Ο Ανάδοχος θα φροντίσει για τη γραφιστική επεξεργασία των φωτογραφιών (καθαρισμό, συμπίεση, αλλαγή σχήματος/μεγέθους κλπ) ώστε να είναι συμβατές με τη συνολική φιλοσοφία και τις ειδικές τεχνικές προδιαγραφές του έργου.

Συγκεκριμένα:

Η επεξεργασία των φωτογραφιών θα γίνει με μη απωλεστικές -όσον αφορά την ποιότητα- τεχνικές, και η εξαγωγή θα γίνει σε ενιαίο format (διάσταση εικόνας σε εικονοστοιχεία) τόσο σε portrait όσο και landscape μορφή σε αρχείο “tiff”.

Κάθε εικόνα θα συνοδεύεται από σειρά μεταδεδομένων (metadata) που σχετίζονται με τη χρήση του φακού, των προδιαγραφών που υλοποιήθηκε η κάθε φωτογράφιση, και τη θέση λήψης (με βάση στίγμα GPS).

Η οπτική τεκμηρίωση του κάθε μνημείου θα πραγματοποιηθεί από την παράδοση 2 ή 3 επεξεργασμένων λήψεων του κάθε μνημείου. Θα πραγματοποιηθεί διόρθωση προοπτικής για τη βέλτιστη αναπαράσταση του μνημείου, η δε χρωματική διόρθωση θα ομογενοποιήσει τυχόν χρωματικές διαφοροποιήσεις στο φόντο αλλά και στο κυρίως θέμα του μνημείου.

Τέλος, θα ελεγχθεί και θα αποδοθεί η βέλτιστη χρωματική παλέτα στο σύνολο των εικόνων, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στην αντιμετώπιση των φωτογραφιών ως οικογένεια και όχι ως μεμονωμένες απόψεις.

Προσαρμογές υλικού

Οι εργασίες κωδικοποίησης και προσαρμογής του περιεχομένου έτσι ώστε να μετατρέπεται στο βέλτιστο κάθε φορά format για τις φορητές συσκευές θα περιλαμβάνουν τη δημιουργία scripts τα οποία θα μετατρέπουν με αυτόματο τρόπο το πολυμεσικό υλικό σε formats κατάλληλα για τη χρήση από την Εφαρμογή του Χρήστη. Τα είδη των επεξεργασιών που θα πρέπει να υλοποιούνται είναι (ενδεικτικά):

- Αναδιαστασιολόγηση εικόνων (resizing) σε μεγέθη που είναι βέλτιστα για τη χρήση από την Εφαρμογή Χρήστη με τρόπους ώστε να διατηρείται η ποιότητά τους.
- Αναδιαμόρφωση του Sampling rate των ηχητικών μηνυμάτων ώστε να είναι βέλτιστα αξιοποιήσιμα από το λογισμικό συστήματος των στοχευόμενων λειτουργικών συστημάτων των smartphones.
- Συμπίεση των κειμένων, εικόνων και ήχων έτσι ώστε να μειώνεται δραστικά ο όγκος τους. Σε κάθε περίπτωση θα χρησιμοποιούνται οι βέλτιστες τεχνικές συμπίεσης για κάθε είδος πληροφορίας.

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Στο πλαίσιο της ολοκλήρωσης του Έργου, προβλέπονται υπηρεσίες εκπαίδευσης προσωπικού η οποία θα έχει ως στόχο την μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη του Δήμου και του DMO, έτσι ώστε:

- Να κατανοήσουν τις λειτουργίες των εφαρμογών, των υποσυστημάτων, των υπηρεσιών και των συνοδευτικών εργαλείων διαχείρισης,
- Να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία ανάλογα με το επιχειρησιακό τους ρόλο,
- Να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία στη χρήση εγχειριδίων και άλλων βοηθητικών υλικών που απαιτούνται για την συντήρηση, διαχείριση και εύρυθμη λειτουργία του συστήματος.

Εκτός των εξειδικευμένων εκπαιδευτικών σεμιναρίων, το Έργο θα περιλαμβάνει και 1 μήνα υποστήριξης υπηρεσιών on the job training κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας εντός του έργου.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα είναι ανά ειδικότητα χρήστη του Συστήματος. Σε αυτό πλαίσιο θα προσφερθούν εκπαίδευση που αφορά τόσο στους διαχειριστές του συστήματος (πχ Στελέχη Δήμου - Διαχειριστές), όσο και τα Στελέχη του DMO.

Πέντε (5) υπάλληλοι του Δήμου κατ' ελάχιστο θα παρακολουθήσουν κάθε σεμινάριο για την διαχείριση των συστημάτων (Υποσυστήματα, Υπηρεσίες, Εφαρμογές, κλπ) και τουλάχιστον **πέντε (5)** υπάλληλοι του DMO το σεμινάριο για τους χρήστες (χρήση εφαρμογών και συστήματος), με δυνατότητα αύξησης κατά 20%. Ο ακριβής αριθμός των εκπαιδευομένων για κάθε σεμινάριο θα καθοριστεί κατά την υλοποίηση του Έργου.

Πιο συγκεκριμένα, η εκπαίδευση των στελεχών του Δήμου - Διαχειριστές θα αφορά κατ'ελάχιστο:

- Στην αρχιτεκτονική και στο σχεδιασμό του συνολικού συστήματος που έχει παραδοθεί.
- Στη λειτουργία και στον έλεγχο της άρτιας λειτουργίας του συστήματος.
- Στη λειτουργία και στον έλεγχο της άρτιας λειτουργίας των υποσυστημάτων και εφαρμογών που έχουν εγκατασταθεί στο Data Center.
- Στο περιεχόμενο των βάσεων δεδομένων που έχουν εγκατασταθεί στο Data Center.
- Στην εκπαίδευση για τη διαχείριση/ χρήση του συστήματος
- Στην εκπαίδευση στη λειτουργία της Διαδικτυακής Πύλης.

Η εκπαίδευση των Στελεχών του DMO θα αφορά κατ'ελάχιστο:

- Στη λειτουργία των υποσυστημάτων, υπηρεσιών και εφαρμογών που έχουν εγκατασταθεί στο Data Center.
- Στο περιεχόμενο των βάσεων δεδομένων που έχουν εγκατασταθεί στο Data Center.
- Στην εκπαίδευση για τη χρήση του συστήματος
- Στην εκπαίδευση στη λειτουργία της Διαδικτυακής Πύλης.

Ο ελάχιστος χρόνος εκπαίδευσης που θα υλοποιηθεί είναι **30 ώρες** για τους διαχειριστές και **60 ώρες** για τα στελέχη του DMO.

Ο Ανάδοχος πρέπει να διαθέσει τους κατάλληλους εκπαιδευτές, να προγραμματίσει και ετοιμάσει τη διδακτέα ύλη, να εφοδιάσει τους εκπαιδευόμενους με τα απαραίτητα βοηθήματα (εγχειρίδια), να διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό και να παρέχει κάθε άλλη διευκόλυνση που θα μπορούσε να εξυψώσει την ποιότητα της εκπαίδευσης.

Το γενικό πρόγραμμα σεμιναρίων θα περιλαμβάνει τις παρακάτω πληροφορίες:

- Περιγραφή του σεμιναρίου.
- Διάρκεια σε ημέρες.
- Αντικειμενικοί σκοποί.
- Γλώσσα Διδασκαλίας.
- Τόπος (Ελλάδα ή εξωτερικό)
- Απαιτούμενες γνώσεις και εμπειρία (προαπαιτούμενα).

Η διάθεση των χώρων διεξαγωγής των σεμιναρίων είναι υποχρέωση του Δήμου. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να περιγραφούν οι απαιτήσεις.

Η γλώσσα των σεμιναρίων, των βιβλίων και βοηθημάτων τους θα είναι η ελληνική. Κατ' εξαίρεση σε εξειδικευμένα τεχνικά μαθήματα μπορεί να είναι η αγγλική.

Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Οι υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας αφορούν στην υποστήριξη της λειτουργία του συστήματος και των χρηστών κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα.

Η υποστήριξη κατά την πιλοτική λειτουργία του συστήματος για διάρκεια δύο (2) μηνών περιλαμβάνει:

- Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών
- Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών
- Υποστήριξη στον χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, κλπ.
- Υποστήριξη της λειτουργίας των Servers (backup / disaster recovery policy / security).
- On the job training
- Αξιολόγηση συστήματος

Την περίοδο Πιλοτικής λειτουργίας θα προσφερθούν υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για περίοδο δύο (2) μηνών, επάνω στη χρήση των εφαρμογών και υποδομών και θα παρέχεται βοήθεια μέσω υπηρεσιών τηλε-υποστήριξης μετά από έκτακτες κλήσεις.

Προβλέπονται οι ακόλουθες υπηρεσίες στη διάρκεια της πιλοτικής περιόδου:

- Συντήρηση λογισμικού και εφαρμογών
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων λογισμικού
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος θα πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λ.π., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.
- Τεχνική υποστήριξη
- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.
- 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.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των δοκιμών ελέγχου, την αποδοχή τους από τον Δήμο και την εκπαίδευση του προσωπικού, αρχίζει η Περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας.

Η έναρξη της φάσης της Πιλοτικής Λειτουργίας προϋποθέτει τα ακόλουθα:

- τη δημιουργία «Πλάνου Πιλοτικής Λειτουργίας» από τον Ανάδοχο, στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά η ημερολογιακή περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας, η υποδομή στην οποία θα εγκατασταθεί πιλοτικά ο εξοπλισμός και το λογισμικό, το προσωπικό που θα διατεθεί από τον Ανάδοχο από την έναρξη μέχρι και την ολοκλήρωση της παρούσας φάσης, οι ομάδες των χρηστών που θα χρησιμοποιήσουν το Σύστημα και θα συνεργαστούν με το προσωπικό του Αναδόχου, πλάνο διαχείρισης αναδυόμενων προβλημάτων υλικού / λογισμικού, τα κριτήρια αποδοχής της επιτυχούς ολοκλήρωσης της φάσης. Το «Πλάνο Πιλοτικής Λειτουργίας» θα υποβληθεί στην Αναθέτουσα Αρχή από το οποίο και θα εγκριθεί πριν από την έναρξη της Πιλοτικής Λειτουργίας.
- την επιτυχή ολοκλήρωση της προμήθειας και εγκατάστασης του εξοπλισμού που προβλέπει το «Πλάνο Πιλοτικής Λειτουργίας».
- την επιτυχή ολοκλήρωση της εκπαίδευσης των Χρηστών που θα συμμετέχουν στην παρούσα φάση.

Ο Ανάδοχος, κατά την περίοδο της Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τον Δήμο και τις ομάδες Χρηστών που θα συμμετέχουν στην Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος.
- να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη της διαδικασίας Πιλοτικής Λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Συστήματος υπό συνθήκες πλήρους Παραγωγικής Λειτουργίας (πραγματικά δεδομένα, χρήση από κρίσιμο πυρήνα χρηστών, κτλ.),
- να πραγματοποιήσει τις όποιες ρυθμίσεις / παραμετροποιήσεις / προσαρμογές / τροποποιήσεις κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του Συστήματος (fine tuning),
- να διορθώσει τυχόν λάθη του Συστήματος (bug fixing),
- να επικαιροποιήσει την τεκμηρίωση του Συστήματος,
- να παρέχει υπηρεσίες on the job training στους χρήστες

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας, εμφανισθούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το Σύστημα, μετά το πέρας της Πιλοτικής Λειτουργίας, να είναι έτοιμο για παραγωγική εκμετάλλευση.

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος είναι:

- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν όλα τα λάθη του λογισμικού του Συστήματος,
- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη του Συστήματος, τα οποία επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία,
- να εξασφαλισθεί ότι το Σύστημα ικανοποιεί τα κριτήρια διασφάλισης του επιπέδου ποιότητας (διαθεσιμότητα, χρόνος απόκρισης, κλπ.) που θα οριστούν από τον Δήμο και τα συμμετέχοντα στελέχη της.

Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης

Στο πλαίσιο του Έργου ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει Υπηρεσίες Εγγύησης καλής λειτουργίας για δύο (2) έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης του Έργου και μετά τα δύο έτη πρόταση για Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης.

Οι Υπηρεσίες αυτές πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικής συντήρησης, που υποβάλλεται με την έναρξη της σχετικής περιόδου
- Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών)
- Τεκμηρίωση σφαλμάτων
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού
- Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού
- Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου

Οι υπηρεσίες συντήρησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση
- Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος θα είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της αναθέτουσας αρχής
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations με τις νεώτερες εκδόσεις
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση.
- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης Εξοπλισμού, Λογισμικού, Διαδικασιών μέσω Λειτουργίας Helpdesk. Η υπηρεσία Help Desk έχει ως στόχο την καθολική τεχνική υποστήριξη των διαχειριστών συστήματος στην χρήση και διαχείριση του συνολικού συστήματος.
- Για την συνολική υπηρεσία Help Desk θα πρέπει να γίνει χρήση κατάλληλης μεθοδολογίας και ειδικού συστήματος για:
 - καταγραφή του συνόλου των συμβάντων και παρακολούθησης της πορείας αντιμετώπισής τους
 - παρακολούθηση της διαθεσιμότητας του συστήματος

- διαχείριση και τεκμηρίωση αλλαγών του συστήματος
- παρακολούθηση της ίδιας της υπηρεσίας Help Desk και των επιπέδων ανταπόκρισής της
- Ορισμοί προσυμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών αποκατάστασης προβλημάτων ευθύνης Αναδόχου:
 - Εργάσιμες Ημέρες: Οι καθημερινές, εκτός Σαββάτου και Κυριακής, ημέρες της εβδομάδας, εκτός Αργιών. Ως μη εργάσιμες ημέρες ορίζονται το Σάββατο και η Κυριακή, καθώς και οι αργίες.
 - Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ): Οι ώρες από 07:00 έως 17:00 των Εργάσιμων Ημερών. Ως μη εργάσιμες ώρες ορίζονται οι ώρες από 00:00 έως 07:00 και οι από 17:00 έως 24:00.
 - Μέσος Χρόνος από την Αναγγελία Προβλήματος μέχρι την Αποκατάσταση του (ΜΧΑΠΑ) ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την ανάληψη της ευθύνης επίλυσης προβλήματος που αναγγέλθηκε μέχρι την αποκατάσταση του.
 - Ο ΜΧΑΠΑ ορίζεται σε τέσσερις (4) ώρες για τις αναλήψεις ευθύνης που πραγματοποιήθηκε εντός εργάσιμων ημερών και ωρών για τον εξοπλισμό και τις εφαρμογές του έργου

Server Consolidation, Virtualization, Cloud Computing

Η προτεινόμενη πράξη έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να λαμβάνει πλήρως υπόψη τις σύγχρονες πρακτικές server και storage virtualization και consolidation. Όλες οι προτεινόμενες πλατφόρμες θα λειτουργήσουν σε εικονικές μηχανές. Επιπλέον για να εξασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων είναι απαραίτητη η δημιουργία ολοκληρωμένης πολιτικής διασφάλισης λειτουργίας και ασφαλείας (Failover & Backup policy). Για τους λόγους αυτούς θα προβλεφθεί η χρήση υπηρεσιών φιλοξενίας (hosting) σε Κέντρα Δεδομένων (Data centers) εγκατεστημένα στην Ελλάδα ή το εξω/τερικό, τα οποία να προσφέρουν εγγύηση απρόσκοπτης λειτουργίας (SLA) και να είναι πιστοποιημένα βάσει διεθνών προτύπων. Ανεξάρτητα από την φυσική υποδομή που θα φιλοξενήσει τις προτεινόμενες πλατφόρμες, (cloud) θα πρέπει να εξασφαλιστεί η διαχειριστική ολοκλήρωση τους ώστε να υπάρξουν ουσιαστική οικονομία πόρων. Παράλληλα θα εκπονηθεί από τον ανάδοχο και μια πολιτική λειτουργίας - υποστήριξης – αναβάθμισης προϊόντων και υπηρεσιών ώστε να εξασφαλιστεί η αξιόπιστη λειτουργία τους τουλάχιστον σε έναν κύκλο ζωής 6 – 8 ετών.

Διαλειτουργικότητα

Στην συγκεκριμένη πράξη η διαλειτουργικότητα αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας της, καθώς θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ο συνολικός σχεδιασμός που απαιτείται από τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική.

Συγκεκριμένα, ιδιαίτερη σημασία σε επίπεδο συστημάτων έχει η έννοια της διαλειτουργικότητας, και αφορά σε διαλειτουργικότητα που εξασφαλίζεται από διεπαφές που επιτρέπουν τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών οργανισμών και εφαρμογών (ανοικτά APIs και Web Services, πλήρης υιοθέτηση προσέγγισης Web2.0). Σκοπός είναι η δημιουργία εφαρμογών που θα διαθέτουν τα δεδομένα τους σε μορφή αξιοποιήσιμη από κάθε ενδιαφερόμενο -πολίτη ή φορέα-, προσφέροντας έτσι τη δυνατότητα εκμετάλλευσής τους από άλλες εφαρμογές, χωρίς την ανάγκη σύνθετων λύσεων ολοκλήρωσης ετερογενών συστημάτων (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική: Προτεραιότητα 5.4: Επιβολή της διαλειτουργικότητας).

Για το λόγο αυτό στο πλαίσιο του έργου θα υλοποιηθούν δράσεις για τις υπηρεσίες που θα παρέχονται μέσω του συστήματος και είναι οι παρακάτω:

- Ανάπτυξη κατάλληλων web services για διάθεση δημόσιου περιεχομένου και μέσω της διαδικτυακής πύλης.
- Υποστήριξη καταχώρησης μεταδεδομένων σύμφωνα με το GCL (Government Category List) στο σύνολο του στατικού περιεχομένου που διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα καθώς και σε μέρος του δυναμικού περιεχομένου (λ.χ. ανακοινώσεις), όπως θα καθοριστεί στην έναρξη του έργου.
- Εξαγωγή δεδομένων σε XML και δημοσίευση σχημάτων για περιεχόμενο που διαχειρίζεται το σύστημα,
- Υποστήριξη HTTPS & SSL σε επιλεγμένες διαδικασίες επικοινωνίας χρήστη - συστήματος.
- Αναλυτικός καθορισμός πολιτικής ασφαλείας και προστασίας προσωπικών δεδομένων

Προσβασιμότητα

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο της πράξης θα υιοθετούν την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους», εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία, βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες και συγκεκριμένα τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C.

Ειδικότερα θα εξασφαλίζεται η συμμόρφωση των διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού, έκδοση 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines 2.0) του διεθνή οργανισμού World Wide Web Consortium (W3C), τουλάχιστον σε επίπεδο συμμόρφωσης "AA".

Επιπλέον, για τις εφαρμογές που προορίζονται για χρήση μέσω κινητών και φορητών συσκευών (πχ. wearables, tablets, έξυπνα τηλέφωνα κ.λπ.) θα ληφθούν υπόψη οι Βέλτιστες Πρακτικές για Χρήση Διαδικτυακού Περιεχομένου από Κινητές Συσκευές (Mobile Web Best Practices 1.0) του W3C.

Για τα τμήματα των εφαρμογών που περιλαμβάνουν εργαλεία ή πλατφόρμες συγγραφής και διαχείρισης περιεχομένου Ιστού, θα ληφθούν υπόψη οι Οδηγίες Προσβασιμότητας για Εργαλεία Συγγραφής (Authoring Tool Accessibility Guidelines 2.0) του W3C.

Τέλος, θα διασφαλιστεί η προσβασιμότητα των υπό ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες, όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 60 του Ν. 4488/2017, και ιδιαίτερα στο σκέλος της ηχητικής αφήγησης περιεχομένου (ανάλυση αρχείου Waveform >48Khz 16bit sampling rate, Encoding mp3 >256kbps).

Μεθοδολογία – Οργάνωση της Πράξης σε Πακέτα Εργασίας

Η προτεινόμενη πράξη περιλαμβάνει έξι (6) Πακέτα Εργασίας με τα αντίστοιχα Παραδοτέα, τα οποία αναλύονται στην συνέχεια.

Πακέτο Εργασίας 1: Μελέτη Εφαρμογής

Πακέτο Εργασίας Νο	1	Τίτλος	Π.Ε.1 Μελέτη Εφαρμογής
Μήνας Έναρξης	1ος	Μήνας Λήξης	2ος
Στόχοι			
Στόχος τις συγκεκριμένης ενέργειας είναι να γίνει μία σαφής αποτύπωση των τεχνικών και λειτουργικών απαιτήσεων των υποσυστημάτων και εφαρμογών του Έργου.			
Περιγραφή Υλοποίησης			
Σε αυτό το στάδιο θα καθοριστούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες που θα πρέπει να ακολουθηθούν για να επιτύχει η ανάπτυξη και λειτουργία των πληροφοριακών εφαρμογών. Επίσης περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των κριτηρίων αποδοχής κάθε στοιχείου του έργου και την οριοθέτηση πιθανών κινδύνων ή εμποδίων τα οποία τυχόν εμφανιστούν και οι τρόποι με τους οποίους θα αντιμετωπιστούν.			
Παράλληλα, στο πλαίσιο το συγκεκριμένου πακέτου ενεργειών, θα σχεδιαστεί ο κύκλος μαθημάτων που θα εκτελεστούν κατά τη διάρκεια εκπαίδευσης των εμπλεκόμενων στελεχών.			
Παραδοτέα			
<ul style="list-style-type: none"> Π1.1 Μελέτη Εφαρμογής 			

Πακέτο Εργασίας 2: Ανάπτυξη, Έλεγχος και Ολοκλήρωση Υποσυστημάτων και Εφαρμογών

Πακέτο Εργασίας Νο	2	Τίτλος	Π.Ε.2 Ανάπτυξη, Έλεγχος και Ολοκλήρωση Υποσυστημάτων και Εφαρμογών
Μήνας Έναρξης	2ος	Μήνας Λήξης	9ος
Στόχοι <p>Στόχος του συγκεκριμένου Πακέτου Εργασίας είναι η δημιουργία του ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού (DMS).</p>			
Περιγραφή Υλοποίησης <p>Το συγκεκριμένο Πακέτο Εργασίας περιλαμβάνει την ανάπτυξη των επιμέρους υποσυστημάτων και εφαρμογών του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού με βάση τις αναλυτικές τεχνικές και λειτουργικές περιγραφές της Μελέτης Εφαρμογής, τον έλεγχο λειτουργίας τους και την ολοκλήρωση τους ώστε να παραχθεί το τελικό λειτουργικό αποτέλεσμα.</p> <p>Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου πακέτου ενεργειών θα γίνει η προμήθεια και η εγκατάσταση του συνόλου του λογισμικού στον cloud server που θα χρησιμοποιηθεί για την φιλοξενία εφαρμογών και υλικού.</p> <p>Επίσης το Πακέτο Εργασίας περιλαμβάνει και την παραγωγή του περιεχομένου που απαιτείται στο πλαίσιο του έργου.</p>			
Παραδοτέα <ul style="list-style-type: none"> • Π2.1 Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων • Π2.2 Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων • Π2.3 Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων • Π2.4 Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών • Π2.5 Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου • Π2.6 Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων • Π2.7 Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης • Π2.8 Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης • Π2.9 Διεπαφές και λοιπές εφαρμογές Χρήστη • Π2.10 Παραγωγή Περιεχομένου 			

Πακέτο Εργασίας 3: Δοκιμαστική λειτουργία - Τεκμηρίωση - Μετάπτωση

Πακέτο Εργασίας Νο	3	Τίτλος	Π.Ε.3 Δοκιμαστική λειτουργία -
--------------------	---	--------	--------------------------------

			Τεκμηρίωση - Μετάπτωση
Μήνας Έναρξης	6ος	Μήνας Λήξης	9ος
Στόχοι <p>Στόχος του συγκεκριμένου Πακέτου Εργασίας είναι ο διεξοδικός έλεγχος της λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού και η μετάπτωση δεδομένων από τρίτα συστήματα του Δήμου.</p>			
Περιγραφή Υλοποίησης <p>Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου Πακέτου Εργασίας, περιλαμβάνονται ενέργειες που αφορούν στον έλεγχο της λειτουργίας του συστήματος βάση συγκεκριμένων Σεναρίων Ελέγχου που αφορούν τόσο στην επιμέρους λειτουργία των υποσυστημάτων, όσο και στην συνολική λειτουργία και λειτουργικότητα προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του Έργου και του Δήμου. Τα αποτελέσματα των ελέγχων θα καταγραφούν και θα αποτυπωθούν ενώ παράλληλα θα δημιουργηθούν εγχειρίδια τεχνικής τεκμηρίωσης καθώς και σχετικές οδηγίες. Τέλος, θα γίνει η μετάπτωση δεδομένων από τρίτα συστήματα του Δήμου που έχουν αναγνωριστεί στο πλαίσιο της μελέτης εφαρμογής.</p>			
Παραδοτέα <ul style="list-style-type: none"> • Π3.1 Πρόγραμμα Ελέγχου και Σενάρια Ελέγχου • Π3.2 Αποτελέσματα Ελέγχου • Π3.3 Εγχειρίδια τεχνικής τεκμηρίωσης • Π3.4 Εγχειρίδια / Οδηγίες Λειτουργικής και Υποστηρικτικής Τεκμηρίωσης • Π3.5 Μετάπτωση από υφιστάμενα ΠΣ του Δήμου Λαμιέων 			

Πακέτο Εργασίας 4: Εκπαίδευση

Πακέτο Εργασίας Νο	4	Τίτλος	Π.Ε.4 Εκπαίδευση
Μήνας Έναρξης	9ος	Μήνας Λήξης	10ος
Στόχοι <p>Βασικός στόχος του συγκεκριμένου Πακέτου Εργασίας είναι η εκπαίδευση των στελεχών του Δήμου και του μελλοντικού ΔΜΟ και η επιβεβαίωση της ορθής λειτουργίας των εφαρμογών του συστήματος. Στα πλαίσια της παρούσης θα γίνουν διεξοδικοί έλεγχοι για κάθε μία από τις εφαρμογές και εκπαίδευση στη χρήση τη διαχείριση και τον εμπλουτισμό τους.</p>			

Περιγραφή Υλοποίησης

Στα πλαίσια της παρούσας φάσης, προβλέπεται θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση προσωπικού του Δήμου και του ΔΜΟ στην τήρηση των διαδικασιών, στη χρήση και παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας και των εφαρμογών, καθώς επίσης και σε σχέση με τα πρότυπα διαλειτουργικότητας. Η κατάρτιση θα περιλαμβάνει τόσο θεωρητικό σκέλος με παρουσιάσεις της λειτουργικότητας και των διαδικασιών όσο και πρακτικό, με απευθείας χρήση των υποσυστημάτων και εφαρμογών του συστήματος.

Παραδοτέα

- **Π4.1** Μεθοδολογία Εκπαίδευσης
- **Π4.2** Πρόγραμμα Εκπαίδευσης
- **Π4.3** Εκπαιδευτικό Υλικό

Πακέτο Εργασίας 5: Πιλοτική λειτουργία του ΠΣ

Πακέτο Εργασίας Νο	5	Τίτλος	Π.Ε.5 Πιλοτική λειτουργία του ΠΣ
Μήνας Έναρξης	9ος	Μήνας Λήξης	10ος
Στόχοι			
Πιλοτική λειτουργία για έλεγχο της λειτουργίας του συστήματος σε παραγωγική φάση.			
Περιγραφή Υλοποίησης			
Στα πλαίσια της παρούσας φάσης, προβλέπεται η λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού σε παραγωγική φάση με την υποστήριξη στελεχών του Αναδόχου, προκειμένου να γίνει η ομαλή ένταξη του στην λειτουργία του Δήμου, να εκπαιδευτεί περαιτέρω το προσωπικό (on the job training) και να λυθούν επιτόπου αστοχίες που μπορεί να προκύψουν. Παράλληλα θα υλοποιηθούν εργασίες τεκμηρίωσης τυχόν πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων της λύσης καθώς και σφαλμάτων που τυχόν προκύψουν και θα συνταχθεί σχετική Έκθεση αξιολόγησης της πιλοτικής λειτουργίας.			
Παραδοτέα			
<ul style="list-style-type: none"> • Π5.1 Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε λογισμικό και εξοπλισμό • Π5.2 Τεκμηρίωση Σφαλμάτων • Π5.3 Έκθεση Αξιολόγησης Περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας 			

Πακέτο Εργασίας 6: Φιλοξενία σε υποδομές Cloud Services

Πακέτο Εργασίας Νο	6	Τίτλος	Π.Ε.6 Φιλοξενία σε υποδομή Cloud
Μήνας Έναρξης	1ος	Μήνας Λήξης	10ος
Στόχοι Στόχος της συγκεκριμένης φάσης είναι η φιλοξενία σε υποδομή Cloud προκειμένου να υποστηριχθεί η λειτουργία του συστήματος.			
Περιγραφή Υλοποίησης Στο πλαίσιο του συγκεκριμένου πακέτου ενεργειών περιλαμβάνονται όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για τη φιλοξενία του συστήματος σε υποδομή Cloud.			
Παραδοτέα <ul style="list-style-type: none"> Π-6.1 Φιλοξενία σε υποδομή Cloud Computing 			

Κατάλογος Υποσυστημάτων / Υπηρεσιών Πράξης

Υπηρεσία	Επίπεδο*	Ωφελούμενος**
Π2.1 Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων	3	1
Π2.2 Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων	3	1
Π2.3 Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων	3	1,2,3
Π2.4 Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	3	1,2,3
Π2.5 Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου	3	1
Π2.6 Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων	5	1,2,3
Π2.7 Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης	5	1,2,3
Π2.8 Υποσύστημα Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης	3	1
Π2.9 Διεπαφές και λοιπές εφαρμογές Χρήστη	5	1,2,3

*1° - Πληροφοριακό, 2° - Επικοινωνιακό, 3° - Διαδραστικό, 4° - Συναλλακτικό, 5° - Προσωποποιημένο

** 1 – Κράτος, 2- Πολίτης / Επισκέπτης, 3-Επιχείρηση

Χρονοδιάγραμμα Πράξης

Στην συνέχεια παρουσιάζεται το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης της προτεινόμενης πράξης.

Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων		2022			2023											
ΥΠΟΕΡΓΟ	Πακέτο Εργασίας	10ος	11ος	12ος	1ος	2ος	3ος	4ος	5ος	6ος	7ος	8ος	9ος	10ος	11ος	12ος
Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού	Π.Ε. 1 Μελέτη Εφαρμογής															
	Π.Ε.2 Ανάπτυξη, Έλεγχος και Ολοκλήρωση Υποσυστημάτων και Εφαρμογών															
	Π.Ε.3 Δοκιμαστική λειτουργία - Τεκμηρίωση - Μετάπτωση															
	Π.Ε.4 Εκπαίδευση															
	Π.Ε.5 Πιλοτική λειτουργία του ΠΣ															
	Π.Ε.6 - Φιλοξενία σε υποδομές Cloud Services															

Ενδεικτικός προϋπολογισμός του Έργου

Στον Πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται ο ενδεικτικός προϋπολογισμός του Έργου:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΜΟΝΑΔΑ	ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΜΟΝΑΔΑ (ΜΕ ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΜΕ ΦΠΑ)
1.1	Δεν απαιτείται διότι θα γίνει εκμετάλλευση των Cloud Services	ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	0	ΤΕΜ	- €	- €
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ				- €
2.1	Δεν απαιτούνται άδειες έτοιμου λογισμικού. Το κόστος είναι ενσωματωμένο στο κόστος ανάπτυξης των υποσυστημάτων	ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	0	ΤΕΜ	- €	- €
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ				- €
3.1	Π2.1 Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ	4,960.00 €	9,920.00 €
3.2	Π2.2 Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ	4,960.00 €	9,920.00 €
3.3	Π2.3 Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	3	Α/Μ	4,960.00 €	14,880.00 €
3.4	Π2.4 Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ	4,960.00 €	9,920.00 €
3.5	Π2.5 Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ	4,960.00 €	9,920.00 €

3.6	Π2.6 Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	7	Α/Μ	4,960.00 €	34,720.00 €
3.7	Π2.7 Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	8	Α/Μ	4,960.00 €	39,680.00 €
3.8	Π2.8 Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	6	Α/Μ	4,960.00 €	29,760.00 €
3.9	Π2.9 Διεπαφές και λοιπές εφαρμογές Χρήστη	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	10	Α/Μ	4,960.00 €	49,600.00 €
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				208,320.00 €
4.1	ΠΕ4 Οριστικοποιημένα Προγράμματα Εκπαίδευσης / Εκπαίδευση στελεχών / Εκπαιδευτικό υλικό	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	114	ΩΡΕΣ	108.77 €	12,400.00 €
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				12,400.00 €
5.1	Π2.10 Υπηρεσίες συλλογής, τεκμηρίωσης & ψηφιοποίησης πολιτιστικών δεδομένων	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	12	Α/Μ	4,960.00 €	59,520.00 €
5.2	ΠΕ3: Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Λειτουργίας - Τεκμηρίωσης	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	4	Α/Μ	3,100.00 €	12,400.00 €
5.3	ΠΕ5: Υποστήριξη πιλοτικής λειτουργίας συστήματος και μέτρα διασφάλισης / ενίσχυσης της αποτελεσματικής αξιοποίησης του συστήματος	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	3	Α/Μ	3,100.00 €	12,400.00 €

ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ				81,220.00 €
6.1	ΠΕ1 Μελέτη Εφαρμογής	ΛΟΙΠΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	1	Α/Μ	4,960.00 €	4,960.00 €
6.2	ΠΕ6 Φιλοξενία σε υποδομή Cloud	ΛΟΙΠΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	12	Α/Μ	1.795,83 €	21,550.00 €
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΛΟΙΠΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ				26,510.00 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ						328.450,00 €

Παράρτημα II - Πίνακες Συμμόρφωσης

Οδηγίες Συμπλήρωσης Φύλλου Συμμόρφωσης

Το «Φύλλο Συμμόρφωσης» συμπληρώνεται ώστε οι διαγωνιζόμενοι να τεκμηριώνουν τις απαντήσεις στις ζητούμενες προδιαγραφές με παραπομπές σε εγκεκριμένα εγχειρίδια του κατασκευαστικού οίκου.

Το «Φύλλο Συμμόρφωσης Τεχνικών Προδιαγραφών» ακολουθεί τη μορφή πίνακα, ώστε να διευκολυνθεί το έργο της αξιολόγησης. Οι διαγωνιζόμενοι υποβάλλουν κατά συνέπεια, υποχρεωτικά, συμπληρωμένο και με πλήρεις παραπομπές στη σελίδα / σελίδες του επιμέρους φακέλου Τεχνικής Προσφοράς (στην αναλυτική Τεχνική Περιγραφή είτε στα συνημμένα σχετικά κείμενα ή εγχειρίδια ή έγγραφα ή prospectus / manuals κ.λ.π.).

Κάθε Τεχνική Προσφορά, όπως αναφέρεται, πρέπει να περιέχει όλα τα τεχνικά χαρακτηριστικά, τυχόν πιστοποιητικά, prospectus, εγχειρίδια και φωτογραφίες, δηλώσεις, πιστοποιητικά, σχέδια, υπολογισμούς κ.λ.π. των προσφερομένων ειδών-υπηρεσιών, εφόσον αυτές δεν υπάρχουν στα τεχνικά φυλλάδια. Στην τελευταία περίπτωση θα πρέπει να προσδιορίζεται η ακριβής θέση των φωτογραφιών των προσφερομένων ειδών.

Για τη συμπλήρωση του Φύλλου Συμμόρφωσης των Τεχνικών Προδιαγραφών, ισχύουν τα παρακάτω:

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

Στη Στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» ο διαγωνιζόμενος θα πρέπει να απαντήσει με ΝΑΙ ή ΟΧΙ ανάλογα την ΑΠΑΙΤΗΣΗ.

Στη Στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί από τον διαγωνιζόμενο η σαφής παραπομπή στην αναλυτική Τεχνική Περιγραφή ή/και στα απαραίτητα τεχνικά φυλλάδια, prospectus, εγχειρίδια κ.λ.π. που αυτός έχει περιλάβει στην Τεχνική Προσφορά ή στα τεχνικά στοιχεία που κατά την κρίση του διαγωνιζόμενου τεκμηριώνουν τα στοιχεία του Φύλλου Συμμόρφωσης.



Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

«ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020

Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





ΔΗΜΟΣ
ΛΑΜΙΕΩΝ

Ένας τόπος, πολλές επιλογές!

Γενικές Απαιτήσεις

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Επιτελική Σύνοψη – Αντίληψη του Έργου	ΝΑΙ		
2	<p>Demo του προσφερόμενου συστήματος <u>με την υποβολή της προσφοράς</u> και με την μορφή video επίδειξης λειτουργίας του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού, που να ικανοποιεί τα παρακάτω σενάρια:</p> <ul style="list-style-type: none">Δημιουργία εκδήλωσης στο Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου και εμφάνιση της στην ιστοσελίδα του Υποσυστήματος Διαδικτυακής ΠύληςΕγγραφή νέου χρήστη στο Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών. Επιλογή συγκεκριμένων προτιμήσεων περιεχομένου για τον χρήστη στην ιστοσελίδα του Υποσυστήματος Διαδικτυακής Πύλης και εμφάνιση επιλεγμένων προτάσεων βάσει των δηλωμένων προτιμήσεων. Προσθήκη μιας εκδήλωσης στα Αγαπημένα και προβολή της σχετικής λίστας «Αγαπημένα» σε ειδική ενότητα της ιστοσελίδας. Εμπλουτισμός των προτάσεων προς τον χρήστη βάσει της ενέργειάς του.Διαμοιρασμός περιεχομένου ιστοσελίδας (καταχωρημένου σημείου ενδιαφέροντος) σε κοινωνικά δίκτυα του χρήστη και επακόλουθη απόδοση πόντων επιβράβευσης στον χρήστη.Δημιουργία προφίλ οργανισμού/επιχείρησης μέσα από το Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων και διασύνδεση του με καταχωρημένο σημείο ενδιαφέροντος.Εφαρμογή ανάλυσης συναισθήματος σε ροές Twitter για σημείο ενδιαφέροντος του Συστήματος μέσω του Υποσυστήματος	ΝΑΙ		



Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

«ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020

Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων. Ανάλυση αποτελεσμάτων ανά γλώσσα.</p> <ul style="list-style-type: none"> Δημιουργία σημείου ενδιαφέροντος σε 5 διαφορετικές γλώσσες στο Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου και εμφάνιση του στην ιστοσελίδα του Υποσυστήματος Διαδικτυακής Πύλης. Δυνατότητα δημιουργίας 10 διαφορετικών κατηγοριών σημείου ενδιαφέροντος στο Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου Αποστολή μαζικού μηνύματος (broadcast) σε χρήστες λειτουργίας Ασφάλειας Επισκέπτη. Χρήση της mobile εφαρμογής της λειτουργίας για ειδοποίηση επαφών χρήστη για περιστατικό ασφάλειας. Εμφάνιση καταχωρημένων σημείων ενδιαφέροντος μέσω της mobile εφαρμογής του Συστήματος και της λειτουργίας Augmented Reality. Αξιοποίηση της Υπηρεσίας Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης για εμφάνιση εύχρηστων και κατανοητών τεχνικών οπτικοποίησης και παραγωγή αναφορών βάσει ανάλυσης σε βασικά τουριστικά μεγέθη του Δήμου Λαμιέων τα οποία εισάγονται στο Σύστημα μέσω του Υποσυστήματος Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων. Δημιουργία και καταχώρηση περιεχομένου από χρήστη-παραγωγό σε ειδική ενότητα της ιστοσελίδας του Υποσυστήματος Διαδικτυακής Πύλης και επακόλουθη απόδοση πόντων επιβράβευσης στον χρήστη. Δυνατότητα για τον Διαχειριστή για έγκριση ή 			

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>μη του περιεχομένου.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αρχικοποίηση χρονικής διάρκειας πόντων επιβράβευσης χρήστη (point expiration period) και αυτόματη ενημέρωση του Διαχειριστή της λειτουργίας σχετικά με τη επικείμενη λήξη πόντων μελών. • Ανανέωση ψηφιακής κάρτας μέλους της λειτουργίας Επιβράβευσης Χρήστη όταν ο χρήστης κερδίζει και εξαργυρώνει πόντους ή αλλάζει επίπεδο πιστότητας. • Εξαργύρωση πόντων επιβράβευσης χρήστη από επιχείρηση που συμμετέχει στη λειτουργία. <p>Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καλέσει τον Υποψήφιο Ανάδοχο σε επιτόπια παρουσίαση των σεναρίων σε live περιβάλλον κάνοντας χρήση των αντίστοιχων Υποσυστημάτων και Υπηρεσιών.</p>			
3	Ο ανάδοχος δεσμεύεται να φιλοξενήσει την εφαρμογή σε εγκατάσταση ευθύνης του ή σε ειδικό κέντρο φιλοξενίας δεδομένων (host center) για το χρονικό διάστημα έως τρία (3) έτη , μέσα στο οποίο δεσμεύεται να μετεγκαταστήσει το πλήρες σύστημα (βάση δεδομένων, εφαρμογές και δεδομένα) σε εγκατάσταση που θα του υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή χωρίς επιπλέον κόστος.	ΝΑΙ		
4	Οι υπηρεσίες θα διατίθενται σε περιβάλλον web (Web εφαρμογή) και mobile όπου αυτό είναι απαραίτητο (mobile εφαρμογή).	ΝΑΙ		
5	Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται στην Αναθέτουσα Αρχή θα είναι τύπου Software as a Service – SaaS.	ΝΑΙ		
6	Να μην χρειάζεται εγκατάσταση Client προγράμματος στον Η/Υ, πέραν του φυλλομετρητή (browser)	ΝΑΙ		
7	Να υποστηρίζει τους ακόλουθους browsers:	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Chrome και Firefox			
8	Οι web εφαρμογές θα λειτουργούν σε mobile devices και tablets	ΝΑΙ		
9	Ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, εγχειρίδιο χρήσης στα ελληνικά	ΝΑΙ		

Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων				
1	Αποθήκευση και διαχείριση σχεσιακών συνόλων δεδομένων	ΝΑΙ		
2	Ενσωμάτωση, αποθήκευση και επεξεργασία δεδομένων μεγάλης κλίμακας	ΝΑΙ		
3	Αποθήκευση και διαχείριση αρχείων πολυμέσων υψηλής ποιότητας	ΝΑΙ		
4	Εξασφάλιση ασφάλειας διαδικασιών και δεδομένων	ΝΑΙ		
5	Επίτευξη υψηλής διαθεσιμότητας και απόδοσης του Υποσυστήματος	ΝΑΙ		
6	Δυνατότητα συμπίεσης των δεδομένων.	ΝΑΙ		
7	Δυνατότητες ανοχής σε λάθη	ΝΑΙ		
8	Υποστήριξη κλειδώματος σε επίπεδο γραμμής πίνακα (row level locking), χωρίς περιορισμό στον αριθμό των χρηστών ή/και των transactions και με ταυτόχρονη εξασφάλιση της συνέπειας (consistency) και της ακεραιότητας (integrity) των δεδομένων	ΝΑΙ		
9	Δυνατότητα για ενσωματωμένο μηχανισμό που υποστηρίζει την συνολική και επιλεκτική κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση αποθηκευμένων ευαίσθητων δεδομένων σύμφωνα με τα διεθνή αποδεκτά πρότυπα αλγορίθμων κρυπτογράφησης	ΝΑΙ		
10	Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης	ΝΑΙ		

11	Γηγενής Συμμόρφωση ACID (Atomicity Consistency Isolation Durability) για τις Βάσεις Δεδομένων των σχεσιακών συνόλων δεδομένων	ΝΑΙ		
12	Δυνατότητα προσθήκης νέων εξυπηρετητών όταν και εφόσον προκύψει απαίτηση κλιμάκωσης	ΝΑΙ		
13	Το Υποσύστημα πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμο, ακόμη και σε απρόβλεπτες συνθήκες φόρτου, όπως αντίστοιχα όλα τα δεδομένα να είναι πάντα διαθέσιμα	ΝΑΙ		
14	Να καλύπτονται στο σύνολο τους οι αντίστοιχες απαιτήσεις του Υποσυστήματος όπως περιγράφονται στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		

Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων				
1	Ικανοποίηση απαιτήσεων συλλογής και ομογενοποίησης δεδομένων μέσω κατάλληλων Extraction Transformation and Load διαδικασιών για κάθε διακριτή πηγή δεδομένων	ΝΑΙ		
2	Υποστήριξη μηχανισμών διόρθωσης λαθών κατά την εκτέλεση των Extraction Transformation and Load διαδικασιών	ΝΑΙ		
3	Υποστήριξη τουλάχιστον των ακόλουθων διαδικασιών Transformation: <ul style="list-style-type: none"> Υπολογισμός νέων τιμών Μετάφραση κωδικοποιημένων τιμών Μετονομασία πεδίων Ένωση πινάκων Υπολογισμός συγκεντρωτικών τιμών Pivoting Επικύρωση δεδομένων 	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		

4	<p>Σχεδιασμός ETL διαδικασιών που επιτρέπουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> Αύξηση της ταχύτητας φόρτωσης Μείωση του φόρτου διακομιστών βάσεων δεδομένων Ενοποίηση διαφορετικών στοιχείων Τμηματική φόρτωση νέων δεδομένων (incremental load) 	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
5	<p>Δυνατότητα για ολοκλήρωση με αποθετήρια Ανοιχτών Δεδομένων και άλλων διαθέσιμων στο Διαδίκτυο διεπαφών προγραμματισμού. Ολοκλήρωση με πηγές παροχής δεδομένων στους ακόλουθους τομείς:</p> <ul style="list-style-type: none"> Travel Review δεδομένα Travel Statistics δεδομένα 	ΝΑΙ		
6	<p>Διεργασίες και μηχανισμοί Ενσωμάτωσης διαφορετικών και διατομεακών μορφών και πηγών δεδομένων. Δυνατότητα για ενσωμάτωση δεδομένων μέσω των ακόλουθων τύπων συνδέσεων:</p> <ul style="list-style-type: none"> ODBC databases Local/Network/Web files REST endpoints Web Storage providers 	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
7	Δυνατότητα αυτόματης και προγραμματισμένης ανανέωσης δεδομένων	ΝΑΙ		
8	Διατήρηση υψηλών επιπέδων παραμετροποίησης, επεκτασιμότητας και χρόνων απόκρισης	ΝΑΙ		
9	Τροφοδότηση των Υποσυστημάτων της Υποδομής με ομογενοποιημένα και κανονικοποιημένα δεδομένα	ΝΑΙ		
10	Δυνατότητα για συνεχή επέκταση των δυνατοτήτων του Υποσυστήματος μέσω ολοκλήρωσης νέων διακριτών και ετερογενών πηγών δεδομένων	ΝΑΙ		
11	Διασφάλιση διαλειτουργικότητας μεταξύ της ψηφιακής πλατφόρμας (DMS) και της αντίστοιχης πλατφόρμας του Ελληνικού	ΝΑΙ		

	Οργανισμού Τουρισμού			
--	----------------------	--	--	--

Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων				
1	Δυνατότητα για ανάλυση και ανίχνευση των προσδοκιών, των προτιμήσεων, της ικανοποίησης και της απογοήτευσης των επισκεπτών του προορισμού	ΝΑΙ		
2	Παρουσίαση του συνόλου των αποτελεσμάτων, οργανωμένο σε μια ιεραρχική δομή και στη συνέχεια προτεραιοποιημένο ως προς τη σχετικότητα του αποτελέσματος σε σχέση με το αντικείμενο της αναζήτησης, παρουσιάζοντας παράλληλα εναλλακτικά αποτελέσματα	ΝΑΙ		
3	Εφαρμογή μηχανισμών και τεχνικών μηχανικής μάθησης για την παραγωγή αποτελεσμάτων ανάλυσης συναισθήματος (Sentiment Analysis)	ΝΑΙ		
4	Εφαρμογή μηχανισμών και τεχνικών μηχανικής μάθησης για την παραγωγή αποτελεσμάτων ανάλυσης οντοτήτων (Entity Analysis)	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
5	Αναγνώριση επιπέδων ικανοποίησης και πολικότητας συναισθήματος σε σχέση με διαφορετικά στοιχεία και οντότητες του τουριστικού προορισμού	ΝΑΙ		
6	Αναγνώριση συχνότητας αναφοράς και πλαισίου χρήσης για διαφορετικά στοιχεία και οντότητες του τουριστικού προορισμού	ΝΑΙ		
7	Διασύνδεση με διαδικτυακές κοινότητες και διαδεδομένα κοινωνικά δίκτυα για την εφαρμογή των παραπάνω μεθόδων	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
8	Δυνατότητα δημιουργίας επαναλαμβανόμενης καμπάνιας με συγκεκριμένες παραμέτρους (λέξεις κλειδιά, χρονικό διάστημα, πηγές εισόδου, συχνότητα, ενημέρωση χρηστών, ορισμός γλωσσών, κλπ)	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
9	Διατήρηση ιστορικών στοιχείων των καμπανιών και εμφάνιση συγκριτικών	ΝΑΙ		

	ιστορικών στοιχείων σε γραφική μορφή			
10	Η Υπηρεσία θα διασυνδέεται με τα υποσυστήματα και υπηρεσίες του συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		
11	Πλήρης υποστήριξη της λειτουργικότητας που αναφέρεται στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		

Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών				
1	Το Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών θα πρέπει να παρέχει λειτουργίες καταχώρησης, διαχείρισης και εξουσιοδότησης χρηστών. Η καταχώρηση και διαχείριση των χρηστών στο σύστημα θα γίνεται από τον κεντρικό διαχειριστή του και θα παρέχεται σύστημα εγγραφής για τους απλούς χρήστες	ΝΑΙ		
2	Σε κάθε εγγεγραμμένο χρήστη θα παρέχονται: ένα μοναδικό αναγνωριστικό συνθηματικό (username) και κωδικός (password) για την αυθεντικοποίηση και πρόσβαση στο σύστημα	ΝΑΙ		
3	Όλες οι εφαρμογές και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα είναι προσβάσιμες μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (restricted access) θα βασίζονται στην αρχική διαδικασία αυθεντικοποίησης του χρήστη (Single sign-on), χωρίς την απαίτηση για επαναληπτική καταχώρηση των αναγνωριστικών στοιχείων	ΝΑΙ		
4	Το Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες καθορισμού πρόσβασης στα υποσυστήματα καθώς και την δημιουργία και διαχείριση ομάδων.	ΝΑΙ		
5	Η διεπαφή με το χρήστη (user interface) πρέπει να είναι φιλική και παραμετροποιήσιμη	ΝΑΙ		
6	Αναγνώριση τουλάχιστον τριών επιπέδων χρηστών: Α) Διαχειριστές Συστημάτων Β) Διαβαθμισμένοι Χρήστες Γ) Επισκέπτες / Τουρίστες / Παραγωγοί Χρήστες	ΝΑΙ		

Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου				
1	Εξασφάλιση ομαλής λειτουργίας και συνεργασία μεταξύ του συνόλου των εφαρμογών της Διαδικτυακής Πύλης και των υποσυστημάτων της	ΝΑΙ		
2	Δυνατότητα για επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους	ΝΑΙ		
3	Οι εφαρμογές του Υποσυστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου και της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας, διασύνδεσης ή και ολοκλήρωσης με τρίτες εφαρμογές και υποσυστήματα	ΝΑΙ		
4	Υποστήριξη για εξειδικευμένες διεπαφές API οι οποίες επιτρέπουν την ολοκλήρωση/διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές, όπου αυτό είναι απαραίτητο	ΝΑΙ		
5	Δυνατότητα διασύνδεσης/επικοινωνίας με τρίτες εφαρμογές βάσει διεθνών προτύπων (XML, SOAP, κ.λ.π.)	ΝΑΙ		
6	Η μορφοποίηση του περιεχομένου θα πρέπει να γίνεται μέσα από ενσωματωμένο editor (WYSIWYG) και να υποστηρίζονται διευρυμένες λειτουργίες (εισαγωγή εικόνων, πινάκων, στοιχείων φόρμών, κ.λ.π.)	ΝΑΙ		
7	Θα πρέπει να υποστηρίζεται η διαχείριση πολλαπλών εκδόσεων για κάθε κατηγορία περιεχομένου	ΝΑΙ		
8	Δυνατότητα διαχείρισης κατηγοριών περιεχομένου που αφορούν σε νέα και ανακοινώσεις από ένα κεντρικό σημείο με δυνατότητα εισαγωγής ή τροποποίησης/διαγραφής των υφιστάμενων, ενώ θα υποστηρίζεται διάθεση αυτών μέσω τεχνολογίας RSS feed	ΝΑΙ		
9	Πλήρης υποστήριξη των τεχνικών χαρακτηριστικών που απαιτείται να ενσωματώνονται στο Υποσύστημα, ώστε να υποστηρίζεται η αποτελεσματική υλοποίηση	ΝΑΙ		

	ενεργειών Search Engine Optimization			
10	Κατ' ελάχιστον υποστήριξη των ακόλουθων SEO λειτουργιών: <ul style="list-style-type: none"> Title Tag customization Static, Keyword-rich URL's Meta Tag customization Headings customization 404 Error friendly pages 	NAI		
11	Εκτύπωση σελίδας/κειμένου με εκτύπωση μόνο του περιεχομένου αυτής, χωρίς το υπόλοιπο εικαστικό σχέδιο της σελίδας	NAI		
12	Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης δυναμικών σελίδων	NAI		
13	Δυνατότητα διαχείρισης εικαστικών προτύπων της Διαδικτυακής Πύλης (themes, templates, styles)	NAI		
14	Υποστήριξη πολυγλωσσικότητας και κατ' ελάχιστο πέντε διαφορετικών γλωσσών	NAI		
15	Υποστήριξη για λειτουργία αναβαθμισμένης αναζήτησης	NAI		
16	Η πρόσβαση στις λειτουργίες του συγκεκριμένου Υποσυστήματος θα είναι διαβαθμισμένη ανάλογα με το ρόλο που θα έχει αποδοθεί σε κάθε χρήστη	NAI		
17	Το Υποσύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα καθορισμού και διαχείρισης ολόκληρου του κύκλου ζωής (προβλεπόμενη ημερομηνία δημοσίευσης, προβλεπόμενη ημερομηνία απόσυρσης κλπ.) του περιεχομένου, θα υποστηρίζει πλήρως τη συντακτική πολιτική (editorial policy) της Διαδικτυακής Πύλης και θα καθιστά εφικτή (και εύκολη) τη δημιουργία και ανανέωση του περιεχομένου, με τη χρήση web browser, από οποιαδήποτε τοποθεσία (remote locations) και από προσωπικό (editor/authors) χωρίς ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις.	NAI		
18	Να ληφθούν υπόψη οι Οδηγίες Προσβασιμότητας για Εργαλεία Συγγραφής (Authoring Tool Accessibility Guidelines 2.0) του W3C.	NAI		
19	Το Υποσύστημα και ειδικότερα οι λειτουργίες δημιουργίας και παρουσίασης τουριστικού περιεχομένου θα πρέπει να βασίζονται σε λύσεις ήδη δοκιμασμένες σε απαιτητικά περιβάλλοντα ανάλογης θεματολογίας	NAI (>= 5 εγκαταστάσεις) (Να περιγραφεί)		

	διεθνώς (Συστήματα Διαχείρισης Προορισμού) και για προορισμούς αντίστοιχου μεγέθους.			
20	Η λειτουργία του Υποσυστήματος θα πρέπει να έχει δοκιμαστεί σε πραγματικές συνθήκες από Οργανισμούς Διαχείρισης Προορισμού ή Εθνικά και Περιφερειακά/Δημοτικά Συμβούλια Τουρισμού ή Οργανισμούς Τουρισμού διεθνώς.	NAI (Να περιγραφεί)		

Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων				
1	Δυνατότητα δημιουργίας – διόρθωσης – διαγραφής - αναζήτησης εγγραφής οργανισμού-επαγγελματία	NAI		
2	Δυνατότητα δημιουργίας – διόρθωσης – διαγραφής - αναζήτησης εγγραφής χρήστη-ιδιώτη	NAI		
3	Ύπαρξη ικανών πεδίων μεταδεδομένων για την περιγραφή των οντοτήτων (π.χ. Ονομασία, τοποθεσία, στοιχεία επικοινωνίας, επαφές μέσα στον οργανισμό, ενδιαφέροντα χρηστών κ.λπ.)	NAI		
4	Διαχείριση επικοινωνιών – εισαγωγή, μεταβολή, διαγραφή, αναζήτηση	NAI		
5	Δυνατότητα δημιουργίας επικοινωνίας για ομάδα-στόχο, για χρήστες, για καμπάνιες	NAI		
6	Διατήρηση ιστορικού όλων των αλληλεπιδράσεων κάθε οντότητας με το Σύστημα	NAI		
7	Άντληση και τροφοδοσία δεδομένων από και προς τα υπόλοιπα Υποσυστήματα και Υπηρεσίες της Υποδομής	NAI		
8	Παραγωγή προηγμένων αναφορών σχετικά με συγκεκριμένες οντότητες ή κατηγορίες οντοτήτων	NAI		
9	Μέσω της Διαδικτυακής Πύλης, θα πρέπει να παρέχονται στην Αναθέτουσα Αρχή	NAI		

	<p>δυνατότητες διαχείρισης επαφών που είναι εγγεγραμμένα μέλη της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και μαζική επικοινωνία μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobile app - Sms - e-mail - Push notifications 			
10	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων στους εγγεγραμμένους χρήστες ή σε ομάδες αυτών που θα έχει ορίσει ο διαχειριστής του συστήματος	NAI		
11	Μέσω ειδικών φίλτρων, ο διαχειριστής του συστήματος θα μπορεί να διαμορφώνει λίστες παραληπτών με τα κριτήρια που τον ενδιαφέρουν.	NAI		
12	<p>Το σύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να συνδεθεί με ειδικές εφαρμογές μαζικής αποστολής μηνυμάτων σε κινητές συσκευές και e-mails για την αποστολή SMS/emails σε εγγεγραμμένα μέλη.</p> <p>(Να περιγραφεί ο τρόπος διασφάλισης της απρόσκοπτης αποστολής μεγάλου όγκου μηνυμάτων (ειδικά emails) και να αναφερθεί ο email service provider)</p>	NAI		
13	<p>Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του κανονισμού GDPR</p> <p>(Να περιγραφεί το τρόπος διαχείρισης των χρηστών που δεν επιθυμούν λαμβάνουν ενημερωτικές καμπάνιες από το DMS.)</p>	NAI		
14	<p>Η λειτουργία Επιβράβευσης θα περιλαμβάνει κατελάχιστον:</p> <p>Α. Backend διαχειριστικό εργαλείο το οποίο θα απευθύνεται στους διαχειριστές και θα γίνεται η αρχικοποίηση, η διαχείριση και η παρακολούθηση της λειτουργίας της πλατφόρμας</p>	NAI (Να περιγραφεί)		

	<p>Β. Μια Web Διεπαφή για τις συμβεβλημένες Επιχειρήσεις</p> <p>Γ. Ένα microsite στο πλαίσιο του Portal του Έργου για τους επισκέπτες και μέλη της υπηρεσίας, το οποίο θα είναι πλήρως ενσωματωμένο στην web διεπαφή του Έργου</p>			
15	<p>Η λειτουργία Επιβράβευσης θα πρέπει να βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:</p> <ul style="list-style-type: none"> – να είναι ένα απλό στη χρήση σύστημα, με δεδομένο ότι θα απευθύνεται και σε χρήστες με χαμηλή ή καθόλου γνώση χρήσης διαδικτυακών εφαρμογών, – να μην είναι αναγκαία για τη χρήση του συστήματος η ύπαρξη εξειδικευμένου ή κοστοβόρου εξοπλισμού από τις επιχειρήσεις ή τους καταναλωτές. – να παρέχει απολύτως ασφαλείς και αποτελεσματικούς μηχανισμούς για την ταυτοποίηση του χρήστη, ανάλογα με τον ρόλο που του έχει αποδοθεί (π.χ. συμβεβλημένη επιχείρηση, εγγεγραμμένος καταναλωτής), – να διαθέτει απολύτως αξιόπιστους και αποτελεσματικούς μηχανισμούς για την καταγραφή των οφελών (bonus πόντων) που κερδίζει ο καταναλωτής με κάθε αγορά του από τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις, το πώς αυτά εξαργυρώθηκαν, και την σε πραγματικό χρόνο ενημέρωση του διαθέσιμου ύψους αυτών ανά καταναλωτή, – να υπάρχει η δυνατότητα ορισμού συγκεκριμένου διαστήματος για το οποίο, οι πόντοι θα είναι διαθέσιμοι ενώ στην συνέχεια θα λήγουν. Να υπάρχει μηχανισμός ενημέρωσης των διαχειριστών και επισκεπτών για τους πόντους που λήγουν – να υποστηρίζεται από σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων στην οποία θα τηρούνται με ασφάλεια τα στοιχεία όλων των συναλλαγών που διεξάγουν οι εγγεγραμμένοι χρήστες και 	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		

	<p>οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις, με σκοπό την μη αμφισβήτηση της ορθότητας και της πληρότητας των σχετικών στοιχείων,</p> <ul style="list-style-type: none"> – να παράγει αναφορές της λειτουργίας, και να παρέχει τη δυνατότητα στο διαχειριστή να παράξει με ευκολία νέες αναφορές ανάλογα με τις ανάγκες της όλης πρωτοβουλίας. – να παρέχεται η δυνατότητα στο χρήστη να παρατηρεί την κατανάλωση που έχει κάνει σε διάφορες επιλογές (γραφήματα, κλπ.). – να αποστέλλει σε κάθε εγγεγραμμένο χρήστη ηλεκτρονική κάρτα με την μορφή pass για εφαρμογές τύπου wallet. Το pass θα πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες όπως στοιχεία μέλους, id μέλους, πόντους μέλους, επίπεδο μέλους κλπ και θα ανανεώνεται δυναμικά σε κάθε αλλαγή των ανωτέρων. 			
16	<p>Η λειτουργία Επιβράβευσης θα πρέπει να είναι ευέλικτη ώστε να επιτρέπει την εισαγωγή και τροποποίηση των πολιτικών επιβράβευσης, επίπεδα (tiers) επιβράβευσης συμμετέχοντων, κλπ. από τους διαχειριστές. Οι πολιτικές επιβράβευσης θα πρέπει να μπορούν να αναπτυχθούν σε πολλαπλά επίπεδα πχ. ανά τύπο συμμετέχουσας επιχείρησης, επίπεδο συμμετέχοντος χρήστη, χρονική περίοδο, κλπ.</p>	NAI		
17	<p>Η λειτουργία Επιβράβευσης θα είναι διασυνδεδεμένη με την εφαρμογή για κινητές συσκευές.</p>	NAI		
18	<p>Θα υπάρχει ξεχωριστή υπο-σελίδα (microsite) για τη λειτουργία Επιβράβευσης, όπου να παρουσιάζεται ο τρόπος λειτουργίας του συστήματος επιβράβευσης, το περιεχόμενο της οποίας θα συγγράψει ο Ανάδοχος, ανάλογα με την τεχνολογική λύση που θα προτείνει και θα εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.</p>	NAI		
19	<p>Κάθε συμβεβλημένη επιχείρηση θα διαθέτει διαβαθμισμένη πρόσβαση στη λειτουργία</p>	NAI		

	Επιβράβευσης για την αναγνώριση των εγγεγραμμένων μελών βάσει του ονόματος ή κωδικού αριθμού τους και την απόδοση και εξαργύρωση πόντων. Επίσης θα τους προσφέρονται στατιστικά στοιχεία που αφορούν στην συμμετοχή της επιχείρησης στην υπηρεσία.			
20	Διαχείριση προφίλ μελών της λειτουργίας Επιβράβευσης, με δυνατότητα πληροφόρησης για το πότε εγγράφηκαν, για τις ενέργειες τους και τους τρόπους με τους οποίους κέρδισαν ή εξαργύρωσαν τους πόντους, τις προτιμήσεις τους	ΝΑΙ		
21	Λειτουργίες προτάσεων επισκέπτη μέσω αξιοποίησης στατικής και δυναμικής πληροφορίας για τον χρήστη	ΝΑΙ		
22	Η συλλογή στατικής πληροφορίας θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις προτιμήσεις που έχουν καταχωρηθεί στο προφίλ του χρήστη και οι οποίες θα περιλαμβάνουν τα ενδιαφέροντά του, περιοχές προτίμησης κ.λπ.	ΝΑΙ		
23	Η συλλογή δυναμικής πληροφορίας θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις πιθανές ενέργειες διαμοιρασμού σε κοινωνικά δίκτυα περιεχομένου της ιστοσελίδας, την βαθμολόγηση περιεχομένου κ.λπ.	ΝΑΙ		
24	Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει στατικές (ανεξαρτήτως χρήστη) και δυναμικές (διαφορετικές ανά χρήστη) προτάσεις	ΝΑΙ		
25	Παραγωγή και αποστολή αυτόματων προτεινόμενων εκδηλώσεων	ΝΑΙ		
26	Παραγωγή και αποστολή αυτόματων προτεινόμενων σημείων ενδιαφέροντος	ΝΑΙ		
27	Παραγωγή και αποστολή αυτόματων προτεινόμενων τουριστικών υπηρεσιών	ΝΑΙ		
28	Προσαρμογή προτάσεων στο υφιστάμενο χρονικό και χωρικό πλαίσιο του επισκέπτη	ΝΑΙ		
29	Αποστολή προτάσεων αξιοποιώντας πληθώρα καναλιών επικοινωνίας (π.χ. SMS, e-	ΝΑΙ		

	mails, push notifications)			
30	Απεικόνιση προτάσεων σε διαδραστικό χάρτη με αναλυτικές περιγραφές	NAI		

Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης				
1	Το σύστημα θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες διαφορετικών ομάδων χρηστών. Η κάθε ομάδα θα έχει διαφορετικές απαιτήσεις από το σύστημα αλλά και διαφορετικές δυνατότητες πρόσβασης σε αυτό.	NAI		
2	Το περιβάλλον εργασίας του χρήστη θα είναι πλήρως γραφικό (GUI) χρησιμοποιώντας όλα τα γνωστά χαρακτηριστικά.	NAI		
3	Όλες οι λειτουργίες θα πρέπει να προσφέρονται μέσω web interface, ενώ η διεπαφή θα πρέπει να αναπτυχθεί χρησιμοποιώντας τις τελευταίες δυνατότητες των τεχνολογιών διεπαφών.	NAI		
4	Η πρόσβαση θα πρέπει να είναι εφικτή μέσω περισσότερων του ενός από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα πλοήγησης στο Διαδίκτυο (Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari κλπ στις πιο πρόσφατες εκδόσεις τους) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση εφαρμογών με εξαίρεση εφαρμογές που επαυξάνουν τη λειτουργικότητα των προγραμμάτων πλοήγησης (plug ins).	NAI		
5	Θα πρέπει να υπάρχει πλήρης συμβατότητα με τα πρότυπα του WWW Consortium (W3C) όπως CSS, HTML 4.01, XHTML 1.0 κ.λπ.	NAI		
6	Η διεπαφή χρήστη θα πρέπει να κρύβει από τους χρήστες τις τεχνικές λεπτομέρειες του πληροφοριακού συστήματος.	NAI		
7	Οι εφαρμογές πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων, αλλά και στη γενικότερη παρουσίαση της διεπαφής των χρηστών.	NAI		
8	Ο χρόνος απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να είναι ο ελάχιστος δυνατός.	NAI		

9	Στην περίπτωση χρονοβόρων λειτουργιών, ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται με κατάλληλα οπτικά μέσα ότι βρίσκεται σε εξέλιξη επεξεργασία.	NAI		
10	Η διαδικτυακή πύλη θα πρέπει να αποτελεί το μοναδικό σημείο εισόδου για όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες (ανάλογα με τα δικαιώματα που έχουν οριστεί).	NAI		
11	Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον η πρόσβαση στις ανάλογες υπηρεσίες (single sign-on) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε υπηρεσία ξεχωριστά.	NAI		
12	Παροχή «προσωποποιημένων» υπηρεσιών (personalized services) προς τελικούς χρήστες, ανάλογα με το προφίλ που οι ίδιοι θα έχουν εισάγει στο σύστημα κατά την εγγραφή τους.	NAI		
13	Θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση με τις οδηγίες του προτύπου W3C/WAI Web Content Accessibility Guidelines 2.0 τουλάχιστον σε επίπεδο συμμόρφωσης Level AA με δυνατότητα μελλοντικής αναβάθμισης σε ανώτερο επίπεδο (AAA).	NAI		
14	Το σύστημα πρέπει να είναι σχεδιασμένο και υλοποιημένο κατά τέτοιο τρόπο, που να είναι εύκολη η μελλοντική του επέκταση, όσον αφορά την κάλυψη νέων υπηρεσιών, την αύξηση του όγκου περιεχομένου, του πλήθους εξυπηρετούμενων χρηστών κ.λπ.	NAI		
15	Οι εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο της πύλης πρέπει να συνδέονται και να ανταλλάσσουν δεδομένα με άλλες εσωτερικές εφαρμογές του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού καθώς και να έχουν δυνατότητα διασύνδεσης με εξωτερικές εφαρμογές.	NAI		
16	Το Υποσύστημα που θα αναπτυχθεί πρέπει να είναι σύμφωνο με την εθνική νομοθεσία, τις απαιτήσεις και τις συστάσεις, της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε θέματα σχεδίασης ιστοτόπων, θέματα προστασίας προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων κ.λπ.	NAI		
17	Δυνατότητες πολυκριτηριακής αναζήτησης πληροφοριών.	NAI		
18	Το Υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει User	NAI		

	Profiling και Personalisation σε τέτοιο βαθμό και με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σύμφωνη με τις αρχές της οδηγίας GDPR.			
19	Το Υποσύστημα θα πρέπει να έτσι σχεδιασμένο ώστε να καταγράφει και να παρουσιάζει αναλυτικά στατιστικά στοιχεία για τη χρήση του.	NAI		
20	Κάθε διακριτή σελίδα του Υποσυστήματος θα περιλαμβάνει, φόρμα αναζήτησης η οποία θα βασίζεται στο περιεχόμενο του Συστήματος Διαχείρισης Προορισμού	NAI		
21	Δυνατότητα πολυγλωσσικής ανάπτυξης της πύλης με την εξ' αρχής ενεργοποίηση σε τουλάχιστον πέντε γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά)	NAI		
22	Δυνατότητα απεικόνισης σε χάρτη κάθε σημείου τουριστικού ενδιαφέροντος	NAI		
23	Πρόβλεψη για ενσωμάτωση downloadable αρχείων στις επιμέρους σελίδες του Συστήματος	NAI		
24	<p>Δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες για την περιοχή, όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> πολιτιστικές διαδρομές ανά περιοχή και περίοδο σε συνδυασμό με τα σημεία εισόδου των τουριστών στη Λαμία (σύνδεση διαδρομών με τις πύλες εισόδου) πολιτιστικές εκδηλώσεις (φεστιβάλ χορού - τραγουδιού, αθλητικές διοργανώσεις) ολοκληρωμένο ημερολόγιο (καλεντάρι) πολιτιστικών εκδηλώσεων πληροφορίες για την συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση των επισκεπτών πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες διαδρομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τουρισμό ειδικών κατηγοριών (ενδεικτικά: θρησκευτικός, αγροτικός, γαστρονομικός, δραστηριοτήτων περιπέτειας, υπαίθρου, βουνού κλπ) συνοπτικές αλλά χρηστικές και εύληπτες πληροφορίες για όλα τα σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου (μουσεία, πινακοθήκες, μνημεία και ιστορικούς/ αρχαιολογικούς χώρους, χώρους 	NAI		

	<p>πολιτισμού, κέντρα και περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος, κ.λ.π.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • πληροφορίες για το σύνολο των ειδών και κατηγοριών των επιχειρήσεων τουριστικού ενδιαφέροντος (ενδεικτικά: καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης, διασκέδασης, ενοικίασης αυτοκινήτων, ξενάγησης/ περιήγησης, εμπορίας τουριστικών ειδών ή ακόμη και εμπορικά κέντρα/ καταστήματα κ.λ.π.) • κείμενα και φωτογραφίες υψηλής ποιότητας για σημεία ενδιαφέροντος 			
25	Δυνατότητα ενημέρωσης για προτάσεις σχετικές με δραστηριότητες στην περιοχή με βάση το προφίλ, το διαθέσιμο χρόνο και τις προτιμήσεις του χρήστη μέσω της διασύνδεσης με την Υπηρεσία Προτάσεων Επισκέπτη	NAI		
26	Δυνατότητα διασύνδεσης με την Υπηρεσία Επιβράβευσης Χρήστη εφόσον ο χρήστης είναι μέλος	NAI		
27	Δυνατότητα υποβολής αιτημάτων για ελλείψεις & συντήρηση που αφορούν στις διαδρομές	NAI		
28	Δυνατότητα ενημέρωσης για τους τοπικούς παραγωγούς και τα προϊόντα τους (παρουσίαση, φωτογραφίες, βίντεο, κείμενα)	NAI		
29	Δυνατότητα λήψης ενημερωτικών και προωθητικών μηνυμάτων που στέλνονται από τον Destination Management Organization	NAI		
30	Δυνατότητα διασύνδεσης με δημοφιλή μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, Instagram, pinterest κλπ), με δυνατότητα διαμοιρασμού σε δημοφιλή κοινωνικά δίκτυα περιεχομένου της Ιστοσελίδας	NAI		
31	Δυνατότητα αξιοποίησης φωτοάλμπουμ, ανέβασμα επιλεγμένων φωτογραφιών της περιοχής και των διαδρομών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, για ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας της περιοχής	NAI		
32	Δυνατότητα συμπλήρωσης ερωτηματολογίων ικανοποίησης	NAI		
33	Δυνατότητα ενημέρωσης για τοπικό καιρό	NAI		
34	Διαβαθμισμένη πρόσβαση στο αρμόδιο	NAI		

	προσωπικό του Δήμου και του DMO για αξιοποίηση των ακόλουθων Υπηρεσιών και Υποσυστημάτων: <ul style="list-style-type: none"> Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων 			
35	Ενσωμάτωση site map με δυναμική απεικόνιση της εκάστοτε δομής της Ιστοσελίδας (με αυτόματη ενημέρωση κάθε φορά που προστίθεται, διαγράφεται ή μετατίθεται κάποια σελίδα ή ενότητα)	NAI		
36	Φόρμα επικοινωνίας χρηστών	NAI		
37	Διαχείριση προτιμήσεων και συνολικού προφίλ χρηστών	NAI		
38	Υποστήριξη όλων των μορφών πολυμεσικού περιεχομένου (φωτογραφίες, αρχεία ήχου, βίντεο)	NAI		
39	Υποστήριξη πανοραμικών φωτογραφιών	NAI		
40	Να διασφαλιστεί η προσβασιμότητα των υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες, όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 60 του Ν. 4488/2017	NAI		
41	Η λειτουργία της λήψης περιεχομένου από χρήστες (παραγωγοί χρήστες) θα πρέπει να βασίζεται στις ακόλουθες αρχές: <ul style="list-style-type: none"> να είναι ένα απλό στη χρήση σύστημα, με δεδομένο ότι θα απευθύνεται και σε χρήστες με χαμηλή ή καθόλου γνώση χρήσης διαδικτυακών εφαρμογών, να παράγει αναφορές της λειτουργίας. 	NAI		
42	Διαδικασία εγγραφής νέου παραγωγού χρήστη	NAI		
43	Δυνατότητα δημιουργίας προφίλ για τους παραγωγούς χρήστες	NAI		
44	Δυνατότητα Εισαγωγής/Διόρθωσης/Αναζήτησης περιεχομένου από τους παραγωγούς χρήστες	NAI		
45	Δυνατότητα παροχής πολυμεσικού περιεχομένου (φώτο, βίντεο, ήχο, κείμενο) από τους παραγωγούς χρήστες	NAI		

46	Υποστήριξη πολυγλωσσικού περιεχομένου (να έχει δυνατότητα ο παραγωγός χρήστης να αναρτήσει περιεχόμενο σε οποιαδήποτε γλώσσα υποστηρίζει το σύστημα)	NAI		
47	Υποστήριξη λειτουργίας ask the local. Ο επισκέπτης θα μπορεί να κάνει μια ερώτηση η οποία και θα μπορεί να απαντηθεί από χρήστες του υποσυστήματος που έχουν δηλώσει ότι επιθυμούν να συμμετάσχουν	NAI		
48	Δυνατότητα αναζήτησης από τον διαχειριστή με χρήση φίλτρων (π.χ. κατηγορία, ημ/νια δημοσίευσης, κ.λπ.)	NAI		
49	Δυνατότητα Εισαγωγής/Διόρθωσης από τον διαχειριστή των κατηγοριών περιεχομένου (π.χ. Εκδήλωση, Σημείο Ενδιαφέροντος, κ.λπ.)	NAI		
50	Δυνατότητα ελέγχου, τροποποίησης, έγκρισης, κατηγοριοποίησης και δημοσίευσης περιεχομένου από τον διαχειριστή	NAI		

Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης				
1	Πληροφόρηση για την τρέχουσα και παρελθούσα κατάσταση βασικών δεικτών επίδοσης (key performance indicators)	NAI		
2	Πρόβλεψη για απλά οπτικά ερεθίσματα (πρότυπα μέτρα, γραφήματα) μέσω περιηγητή ιστού (web browser) προκειμένου να επιταχυνθεί η επικοινωνία των αποτελεσμάτων της επιχειρηματικής ευφυΐας	NAI		
3	Δυνατότητα για χαρτογράφηση και οπτικοποίηση πληροφορίας (Mapping, Information Visualization and Dash Boarding)	NAI		
4	Ανάλυση των τάσεων της αγοράς, της προφοράς και της ζήτησης	NAI		
5	Υποστήριξη λειτουργιών Benchmarking και Scorecarding	NAI		
6	Δυνατότητα για υποβολή παραμετροποιήσιμων ερωτημάτων στη βάση των εσωτερικών (λειτουργικών) και εξωτερικών (τουριστικών) δεδομένων της Υποδομής	NAI		
7	Δυνατότητα παραγωγής	NAI		4.6

	<p>παραμετροποιήσιμων αναφορών για μια σειρά θεμάτων που άπτονται των χαρακτηριστικών των εισερχόμενων τουριστικών ροών ανάλογα με τα διαθέσιμα δεδομένα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • αγορά και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε τμήματός της • καταλληλότητα και απόδοση προϊόντων και υπηρεσιών για διάφορα τμήματα της αγοράς • συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) για τμήματα της αγοράς • ζήτηση σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο προγνωστικό πλαίσιο • βαθμός ικανοποίησης των στόχων που έχουν τεθεί ως προς την ικανοποίηση των επισκεπτών αλλά και την προσέλκυσή τους • οικονομική απόδοση του τουριστικού προϊόντος σε ιστορικό υπόβαθρο • πρότυπα και επαναλαμβανόμενα μοτίβα στην ένταση και στην ποιότητα της ζήτησης με χρονικά κριτήρια 			
8	Να περιγραφεί η προτεινόμενη κεντροποιημένη λύση, η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της Διακήρυξης.	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
9	Η πρόσβαση στα δεδομένα να καθορίζεται με βάση το προφίλ και τον ρόλο κάθε χρήστη	ΝΑΙ		
10	Οι χρήστες θα πρέπει να εργάζονται επάνω σε δομές που κατανοούν και δεν χρειάζεται να γνωρίζουν τους πίνακες, τη συνδεσμολογία τους ή να γράφουν κώδικα.	ΝΑΙ		

11	Θα πρέπει οι πηγές, οι αναφορές και οι εν λόγω δομές να παρουσιάζονται με επιχειρησιακούς όρους και να κρύβουν την πολυπλοκότητα των πρωτογενών πηγών	NAI		
12	Δυνατότητα προστασίας του συστήματος από κακή/άσκοπη χρήση των επεξεργαστικών πόρων, εισάγοντας όρια στη χρήση αυτών από τα ερωτήματα που εκτελούνται	NAI		
13	Δυνατότητα δημιουργίας κατάλληλων συγκεντρωτικών πινάκων για την εκάστοτε πηγή δεδομένων ή οντότητα του Συστήματος	NAI		
14	Δυνατότητα δημιουργίας του κατάλληλου κειμένου που θα περιγράφει τις οντότητες που χρησιμοποιούνται	NAI		
15	Δυνατότητα εμφάνισης δεδομένων από διαφορετικές πηγές στην ίδια αναφορά	NAI		
16	Δυνατότητα δημιουργίας αναφορών και templates μέσω φιλικών εργαλείων (π.χ. Microsoft Word)	NAI		
17	Υποστήριξη δημιουργίας Master-Detail αναφορών όπου μια αναφορά θα έχει τη δυνατότητα να τροφοδοτεί με πληροφορίες μια ή περισσότερες αναφορές	NAI		
18	Το περιβάλλον εργασίας (τόσο το διαχειριστικό όσο και των τελικών χρηστών) θα πρέπει να είναι κοινό και να διαθέτει κοινές πολιτικές ασφαλείας και κοινά μεταδεδομένα, ανεξάρτητα από το εάν η ανάλυση βασίζεται σε σχεσιακή βάση δεδομένων, απλά αρχεία ή πολυδιάστατους κύβους	NAI		
19	Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αποθηκεύουν τα φίλτρα που δημιουργούν και τις παραμέτρους που επιλέγουν πιο συχνά	NAI		
20	Δυνατότητα συνδυασμού δύο ή περισσότερων αναφορών με πρακτικές union, union all ή minus	NAI		
21	Εξαγωγή του συνόλου των αναφορών και των στατιστικών του συστήματος σε διαφορετικές ηλεκτρονικές μορφές αρχείων για την κατά περίπτωση καλύτερη αξιοποίησή τους	NAI		
22	Δημιουργία και εξερεύνηση διαδραστικών εφαρμογών επιχειρηματικής ευφυΐας	NAI		
23	Δυνατότητα συνεργασίας μεταξύ πολλών χρηστών και διαμοιρασμού των	NAI		

	διαδραστικών εφαρμογών			
24	Δυνατότητα για εξαγωγή (export) των δεδομένων και των οπτικοποιήσεων σε διαφορετικές μορφές (Excel, PDF, Image)	ΝΑΙ		
25	Δυνατότητα έξυπνης αναζήτησης σε όλο το σύνολο δεδομένων στην εφαρμογή, με στόχο την ταχύτερη εξερεύνηση.	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
26	Η Υπηρεσία θα διασυνδέεται με τα Υποσυστήματα και Υπηρεσίες του Συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		

Διεπαφές και λοιπές εφαρμογές Χρήστη

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Διεπαφή έξυπνων κινητών συσκευών				
1	Ο ανάδοχος θα αναπτύξει ειδικές εφαρμογές (i-phone & android applications) με πλούσιο πληροφοριακό υλικό αλλά και ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου.	ΝΑΙ		
2	Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη για Android version 6.0 η ανώτερη και iOS version 13 η ανώτερη	ΝΑΙ		
3	Η εφαρμογή θα παρέχει στον επισκέπτη ταξιδιώτη περιεχόμενο και υπηρεσίες ανάλογη με αυτήν της Πύλης	ΝΑΙ		
4	Η εφαρμογή θα επιτρέπει User Profiling και Personalisation σε τέτοιο βαθμό και με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σύμφωνη με τις αρχές της οδηγίας GDPR	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
5	Χρήση βέλτιστων πρακτικών ώστε το μέγεθος της εφαρμογής να κινηθεί σε λογικά πλαίσια και να είναι φιλική με την κατανάλωση μπαταρίας.	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
6	Η εφαρμογή θα πρέπει να έτοι σχεδιασμένη ώστε να προσφέρει στατιστικά στοιχεία για	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		

	την χρήση της			
7	Θα υπάρξει ξεχωριστή σελίδα με χάρτη της περιοχής όπου θα παρουσιάζονται και οι παροχές που προσφέρονται (όπως πρόσβαση για ΑμεΑ, info-kiosk, Wi-fi, χώρους στάθμευσης για αυτοκίνητα / ποδήλατα, κλπ.),	NAI		
8	Η εφαρμογή θα είναι εύχρηστη για το μέσο επισκέπτη / ταξιδιώτη και θα παρέχει πληροφορίες χρήσιμες, χωρίς να τον «βομβαρδίζει» με θέματα που δεν τον ενδιαφέρουν. Στο πλαίσιο αυτό, θα υποστηρίζονται λειτουργίες User Profiling και Personalisation αρχικά με την συμπλήρωση κατά την εγγραφή του ερωτηματολογίου, που θα απεικονίζει τις βασικές προτιμήσεις του χρήστη	NAI		
9	Η εφαρμογή θα έχει την δυνατότητα λειτουργίας μέσω διαδικτύου αλλά και offline ώστε ο χρήστης να μπορεί να χρησιμοποιεί το χάρτη της περιοχής	NAI		
10	Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στις πέντε γλώσσες που υποστηρίζονται από τη Διαδικτυακή Πύλη, Ελληνικά, Αγγλικά, Γερμανικά, Γαλλικά, Ισπανικά, όπως επίσης και προσβάσιμη από ΑμεΑ.	NAI		
11	Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με τα social media για την προώθηση, μέσω αναρτήσεων status, φωτογραφιών, check-in, κλπ.	NAI		
12	Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι διασυνδεδεμένη με τη λειτουργία Επιβράβευσης και οι χρήστες να μπορούν να έχουν πλήρη λειτουργικότητα της υπηρεσίας στο κινητό τους τηλέφωνο.	NAI		

13	Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι πλήρως διασυνδεδεμένη με το Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης	NAI		
14	Υποστήριξη ανανέωσης περιεχομένου και διαχείρισης της Feedback – Survey Υπηρεσίας και των Ενημερωτικών – Διαφημιστικών Banners	NAI		
15	Διαχείριση της υπηρεσίας προωθητικών μηνυμάτων (push notifications) τα οποία θα έχουν την δυνατότητα αναδρομολόγησης σε εσωτερικές σελίδες της εφαρμογής και εξωτερικές διαδικτυακές σελίδες	NAI		
16	Υποστήριξη ερωτηματολογίων ικανοποίησης	NAI		
17	Η εφαρμογή θα πρέπει να περιλαμβάνει υπηρεσία παρουσίασης των εκδηλώσεων στην περιοχή του Δήμου σε ημερήσια και εβδομαδιαία βάση.	NAI		
18	Υποστήριξη ενημέρωσης για τοπικό καιρό	NAI		
19	Υποστήριξη λειτουργίας Augmented Reality	NAI		
20	Ανάπτυξη λειτουργίας Augmented Reality με AR Google AR-Core (Core, Sceneform and animation) ή Apple AR-Kit ή άλλη παρόμοια ή καλύτερη βιβλιοθήκη	NAI, (Να περιγραφεί)		
21	Πλήρη κάλυψη των λειτουργικών απαιτήσεων της υπηρεσίας AR	NAI, (Να περιγραφεί)		
22	Η εφαρμογή θα πρέπει να έχει την δυνατότητα ανάγνωσης των QR codes που θα είναι τοποθετημένα σε σημεία ενδιαφέροντος και προβολής της σχετικής πληροφορίας	NAI		
23	Ο Ανάδοχος θα αναπτύξει ειδική native mobile app και υποστηρικτικό back-end σύστημα για τη λειτουργία Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη	NAI		

24	Η εφαρμογή Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη θα πρέπει να είναι διαθέσιμη τουλάχιστον για Android version 6.0 ή ανώτερη	NAI		
25	Αναγνώριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης	NAI		
26	Αναγνώριση έκτακτης ανάγκης με το πάτημα κουμπιού εντός εφαρμογής	NAI		
27	Αναγνώριση έκτακτης ανάγκης με το πάτημα φυσικού κουμπιού	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
28	Αναγνώριση έκτακτης ανάγκης με έντονη κίνηση της συσκευής	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
29	Αναγνώριση έκτακτης ανάγκης με πέρασμα παλάμης από την οθόνη του κινητού	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
30	Αναγνώριση έκτακτης ανάγκης με φωνητική εντολή από τον χρήστη	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
31	Δυνατότητα για ολοκλήρωση με «έξυπνο» ρολόι	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
32	Διαχείριση επαφών έκτακτης ανάγκης (στοιχεία επικοινωνίας, χρονικές ζώνες ειδοποίησης, τρόπος επικοινωνίας)	NAI		
33	Ειδοποίηση επαφών έκτακτης ανάγκης με πληροφορίες θέσης, κειμένου, ήχου ή/και βίντεο	NAI		
34	Ειδοποίηση μέσω πολλαπλών SMS και email και πραγματοποίησης κλήσης σε μοναδικό αριθμό	NAI		
35	Παραμετροποίηση περιεχομένου και χαρακτηριστικών ειδοποιήσεων έκτακτης ανάγκης	NAI		
36	Αναγνώριση επιστροφής σε ασφαλή κατάσταση με το πάτημα κουμπιού εντός εφαρμογής για smartphone	NAI		
37	Αναγνώριση επιστροφής σε ασφαλή κατάσταση με το πάτημα φυσικού κουμπιού	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
38	Αναγνώριση επιστροφής σε ασφαλή κατάσταση με φωνητική εντολή από τον χρήστη	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
39	Συζητήσεις σε πραγματικό χρόνο (chat 1-1) με άλλον χρήστη του συστήματος	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
40	Λειτουργία εφαρμογής Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη στο παρασκήνιο	NAI		
41	Συντομεύσεις καίριων λειτουργιών της εφαρμογής Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη στην αρχική σελίδα της συσκευής (μέσω τεχνολογίας widget)	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		

42	Λειτουργία εφαρμογής Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη χωρίς την ύπαρξη διαδικτύου, με περιορισμένες δυνατότητες	NAI		
43	Παρακολούθηση στον χάρτη της τρέχουσας θέσης και πορείας χρήστη, από άλλον χρήστη, μετά από σχετικό αίτημα του χρήστη	NAI		
44	Ορισμός επικίνδυνων ζωνών από τον διαχειριστή της λειτουργίας Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη	NAI		
45	Ορισμός σημείων ενδιαφέροντος από τον διαχειριστή της λειτουργίας Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη	NAI		
46	Μαζική αποστολή μηνυμάτων από τον διαχειριστή της λειτουργίας Διαχείρισης Ασφάλειας Επισκέπτη προς όλους τους χρήστες ή βάσει της τρέχουσας θέσης τους	NAI		
47	Η διάθεση της εφαρμογής θα πραγματοποιείται με εύκολο τρόπο, συμβατό με αυτό που είναι συνηθισμένοι και χρησιμοποιούν οι χρήστες των smartphones μέσω App Stores. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει στο πλαίσιο του Έργου την διαδικασία υποβολής και έγκρισης στα επίσημα App Stores κάθε πλατφόρμας εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής και κάθε κόστος που σχετίζεται με την διαδικασία αυτή. Σύνδεσμοι στα συγκεκριμένα App Stores θα υπάρχουν στη Διαδικτυακή Πύλη	NAI		
48	Το mobile app θα πρέπει να είναι σύμφωνο με το Brand του Δήμου και τα branding guidelines που θα δοθούν.	NAI (Να περιγραφεί)		
49	Η εφαρμογή θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσία στατιστικών στοιχείων χρήσης (Περιγράψτε τον τρόπο και τα στατιστικά στοιχεία που θα προσφέρονται)	NAI		
50	Πλήρης υποστήριξη της λειτουργικότητας που αναφέρεται στην αντίστοιχη Ενότητα	NAI		
51	Η Υπηρεσία θα διασυνδέεται με τα υποσυστήματα και υπηρεσίες του	NAI		

	συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην αντίστοιχη Ενότητα			
52	Τρόποι διασφάλισης Ασφάλειας συνομιλιών και ιδιωτικότητας	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
53	Να ληφθούν υπόψη οι Βέλτιστες Πρακτικές για Χρήση Διαδικτυακού Περιεχομένου από Κινητές Συσκευές (Mobile Web Best Practices 1.0) του W3C.	ΝΑΙ		

Διεπαφή Chatbot

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Διεπαφή Chatbot				
1	Ο ανάδοχος θα αναπτύξει ειδική εφαρμογή ChatBot.	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη messaging καναλιών			
2	Facebook Messenger	ΝΑΙ		
3	Υποστήριξη Ελληνικής και Αγγλικής Γλώσσας	ΝΑΙ		
4	Διάθεση των υπηρεσιών του DMS	ΝΑΙ		
5	Υποστήριξη για πίνακα ελέγχου για διαχειριστές (administration dashboard)	ΝΑΙ		
6	Η Υπηρεσία θα διασυνδέεται με τα υποσυστήματα και υπηρεσίες του συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		
7	Τρόποι διασφάλισης ασφάλειας συνομιλιών και ιδιωτικότητας	ΝΑΙ (Να περιγραφεί)		
8	Πλήρης υποστήριξη της λειτουργικότητας που αναφέρεται στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		

Διεπαφές Social Media

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Διεπαφές Social Media				
	Δημιουργία λογαριασμών (accounts) στα ακόλουθα Κοινωνικά Δίκτυα:			
1	Facebook	ΝΑΙ		
2	Twitter	ΝΑΙ		
3	Instagram	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
4	Υπηρεσίες που θα προσφερθούν για κάθε Κοινωνικό Δίκτυο	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
5	Συμπλήρωση του προφίλ	ΝΑΙ,		
6	Σχεδίαση σελίδας του Δήμου για το Έργο	ΝΑΙ		
7	Ολοκλήρωση των ρυθμίσεων της κάθε σελίδας και την εισαγωγή αρχικού περιεχομένου	ΝΑΙ		
9	Οι διεπαφές Social Media θα διασυνδέονται με τα υποσυστήματα και υπηρεσίες του συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		
10	Πλήρης υποστήριξη της λειτουργικότητας που αναφέρεται στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		

Μελέτη Εφαρμογής

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων (Διαχειριστών και χρηστών συστήματος)	ΝΑΙ		
2	Πλάνο Διαχείρισης και μεθοδολογίες υλοποίησης και Ποιότητας του έργου	ΝΑΙ		
3	Αναλυτικός Χρονοπρογραμματισμός	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
4	Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (για το σύνολο του συστήματος που υποστηρίζει τις ψηφιακές υπηρεσίες)	ΝΑΙ		
5	Μελέτη Σεναρίων και μεθοδολογίας ελέγχου	ΝΑΙ		
6	Μεθοδολογία και πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών			
7	Πλήρης οδηγός για τη διαδικασία και τις δοκιμές ελέγχου που θα γίνουν στο πλαίσιο των παραλαβών του Έργου	ΝΑΙ		
8	Καταγραφή των πιθανών κινδύνων του έργου και Σχέδιο αντιμετώπισης	ΝΑΙ		

Φιλοξενία του Συστήματος

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
-----	-------------	----------	----------	-----------

1	Υψηλή διαθεσιμότητα της τάξης του 99% με κάλυψη μέσω SLA	ΝΑΙ		
2	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες Φιλοξενίας Εφαρμογών για τριανταέξι (36) μήνες	ΝΑΙ		
3	Θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται όλοι οι απαιτούμενοι πόροι για τη σωστή και ασφαλή λειτουργία των εφαρμογών, δηλαδή υλικό, λογισμικό, virtual servers, χώροι αποθήκευσης, δίκτυο, κόστος αδειών Λειτουργικού Συστήματος.	ΝΑΙ		
4	Υποστήριξη βάσεων δεδομένων	ΝΑΙ		
5	Υποστήριξη διαχειριστικών ενεργειών που εντάσσονται στον κύκλο ζωής ενός εικονικού συστήματος μέσω γραφικής διεπαφής σε περιβάλλον ιστού (Web GUI)	ΝΑΙ		
6	Απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω remote shell με κρυπτογραφημένη μεταφορά δεδομένων (secure shell)	ΝΑΙ		
7	Καθημερινή λήψη αντιγράφων ασφαλείας	ΝΑΙ		
8	Διαθέσιμο Bandwidth (instant / ανά μήνα)	ΝΑΙ		
9	Δυνατότητα φιλοξενίας όλων των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Παραγωγής Περιεχομένου

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Κάλυψη όλων των σημείων ενδιαφέροντος.	ΝΑΙ		
2	Συγγραφή, επιμέλεια και μετάφραση κειμένων για τα σημεία ενδιαφέροντος με βάση τις απαιτήσεις της αντίστοιχης	ΝΑΙ		

	Ενότητας			
3	Η φωτογράφιση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με φωτογραφική μηχανή τουλάχιστον 40MP επιτυγχάνοντας έως και 16Mbit χρωματικό βάθος.	ΝΑΙ		
4	Ο Ανάδοχος θα φροντίσει για τη γραφιστική επεξεργασία των φωτογραφιών (καθαρισμό, συμπίεση, αλλαγή σχήματος/μεγέθους κλπ) ώστε να είναι συμβατές με τη συνολική φιλοσοφία και τις ειδικές τεχνικές προδιαγραφές του έργου.	ΝΑΙ		
5	Παραγωγή φωτογραφικού υλικού με χρήση τηλεκατευθυνόμενου μη επανδρωμένου αεροσκάφους (drone).	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ		
6	Η επεξεργασία των φωτογραφιών θα γίνει με μη απωλεστικές -όσον αφορά την ποιότητα- τεχνικές, και η εξαγωγή θα γίνει σε ενιαίο format (διάσταση εικόνας σε εικονοστοιχεία) τόσο σε portrait όσο και landscape μορφή σε αρχείο "tiff".	ΝΑΙ		
7	Κάθε εικόνα θα συνοδεύεται από σειρά μεταδεδομένων (metadata) που σχετίζονται με τη χρήση του φακού, των προδιαγραφών που υλοποιήθηκε η κάθε φωτογράφιση, και τη θέση λήψης (με βάση στίγμα GPS).	ΝΑΙ		
8	Η οπτική τεκμηρίωση του κάθε σημείου ενδιαφέροντος θα πραγματοποιηθεί από την παράδοση δύο ή τριών επεξεργασμένων λήψεων ανά σημείο ενδιαφέροντος	ΝΑΙ		
9	Το παραγόμενο ψηφιακό περιεχόμενο (όπου κριθεί αναγκαίο) όσο και τα συστήματα απόθεσης, οργάνωσης και διάθεσης θα συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας, ποιότητας, τεκμηρίωσης και ψηφιοποίησης του Εθνικού	ΝΑΙ		

	Κέντρου Τεκμηρίωσης (ΕΚΤ).			
10	Τα παραγόμενα από το Έργο γεωχωρικά δεδομένα θα αξιοποιηθούν και διατεθούν με τρόπο συμβατό με τις κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Οδηγίας INSPIRE.	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης στους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος ανά ειδικότητα εκπαίδευσης (Διαχειριστές και χρήστες DMO)	ΝΑΙ		
Διενέργεια προγράμματος κατάρτισης, μεταφοράς τεχνογνωσίας και ανάπτυξης δεξιοτήτων σε επιλεγμένη ομάδα στελεχών των φορέων που εμπλέκονται στο έργο:				
2	Εκπαίδευση στις τεχνολογικές υποδομές και διαχείριση των υποσυστημάτων, υπηρεσιών και εφαρμογών (Διαχειριστές – Μία (1) ομάδα με πέντε (5) άτομα κατ'ελάχιστο)	ΝΑΙ		
3	Ώρες κατάρτισης ανά ομάδα για τον εκπαιδευτικό κύκλο – εκπαίδευσης στις τεχνολογικές υποδομές και διαχείριση συστημάτων	≥ 30 ώρες		
4	Εκπαίδευση στη χρήση των εφαρμογών του συστήματος (Στελεχών του DMO) - μία (1) ομάδα με πέντε (5) άτομα)	ΝΑΙ		
5	Ώρες κατάρτισης ανά ομάδα για τον εκπαιδευτικό κύκλο – εκπαίδευσης στη χρήση των υπηρεσιών και εφαρμογών που θα αναπτυχθούν	≥ 60 ώρες		

6	Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα πρέπει να υλοποιηθούν σύμφωνα με τα λεγόμενα στην αντίστοιχη Ενότητα	ΝΑΙ		
7	Αναλυτική περιγραφή προγραμμάτων κατάρτισης σε συνάρτηση με το γνωστικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων	ΝΑΙ		
8	Σχεδιασμός, ανάπτυξη και παράδοση στον Δήμο εκπαιδευτικού υλικού και εγχειριδίων κατάρτισης ανά επίπεδο εκπαίδευσης που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί στην Ελληνική γλώσσα	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Προμήθεια, Εγκατάσταση και Θέση σε Λειτουργία				
1	Παράδοση, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του αναγκαίου εξοπλισμού και λογισμικού (υποσυστήματα, υπηρεσίες εφαρμογές) στις εγκαταστάσεις των φορέων που εμπλέκονται στο έργο	ΝΑΙ		
Πιλοτική Λειτουργία Συστήματος				
2	Χρονικό διάστημα (σε μήνες) φάσης πιλοτικής λειτουργίας συστήματος (υποστήριξης της λειτουργίας του συστήματος και των χρηστών του, κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητά του).	≥ 3		
3	Αριθμός στελεχών Αναδόχου για την παροχή υποστήριξης κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας, στους φορείς που εμπλέκονται στο έργο	≥ 2		
Υποστήριξη Αναδόχου κατά την πιλοτική λειτουργία του συστήματος, μέσω των ακόλουθων ενεργειών:				



ΔΗΜΟΣ
ΛΑΜΙΕΩΝ

Ένας τόπος, πολλές επιλογές!

4	Παράδοση του Πλάνου Πυλοτικής Λειτουργίας	ΝΑΙ		
5	Επίλυση προβλημάτων και υποστήριξη χρηστών (π.χ., κατά το χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών)	ΝΑΙ		
6	Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες	ΝΑΙ		
7	Διόρθωση και διαχείριση λαθών	ΝΑΙ		
8	Υποστήριξη της λειτουργίας των Servers (backup – disaster recovery policy – security, κλπ)	ΝΑΙ		
9	Διενέργεια διεξοδικών ελέγχων κατά τη φάση δοκιμαστικής λειτουργίας του συστήματος, σε σχέση με τα ακόλουθα:			
10	Χρησιμοποιούμενες κωδικοποιήσεις	ΝΑΙ		
11	Παραμετροποιήσεις και προσαρμογές λογισμικού	ΝΑΙ		
12	Εννοιολογικός σχεδιασμός συστήματος	ΝΑΙ		
13	Εγκατάσταση εξοπλισμού	ΝΑΙ		
14	Ρυθμίσεις λογισμικού συστήματος	ΝΑΙ		
15	Ρυθμίσεις βάσης δεδομένων	ΝΑΙ		
16	Ολοκλήρωση λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες	ΝΑΙ		
17	Φυσική ανταπόκριση συστήματος	ΝΑΙ		
18	Διασυνδέσεις και ανταλλαγές δεδομένων	ΝΑΙ		
19	Οποιοδήποτε άλλων παραμέτρων που επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία του συστήματος	ΝΑΙ		
20	Μετάπτωση όπου απαιτείται από το υφιστάμενο στο νέο σύστημα στους εμπλεκόμενους με το έργο φορείς	ΝΑΙ		
21	Τελικές ρυθμίσεις συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσής του (fine tuning)	ΝΑΙ		
22	Λήψη διορθωτικών ενεργειών και ολοκλήρωσή τους στο χρονικό διάστημα της δοκιμαστικής λειτουργίας του συστήματος σε περίπτωση που δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες	ΝΑΙ		



Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

«ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020

Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





**ΔΗΜΟΣ
ΛΑΜΙΕΩΝ**

Ένας τόπος, πολλές επιλογές!

	παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του συστήματος. Οι διορθωτικές κινήσεις θα γίνουν μετά από συνεννόηση με την αρμόδια Επιτροπή.			
23	Έγγραφο ειδοποίηση από τον Ανάδοχο προς την Επιτροπή Παραλαβής για την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας ή βλάβης και για τον τρόπο που το πραγματοποίησε. Η Επιτροπή Παραλαβής μετά από έλεγχο θα πιστοποιήσει την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας. Ο χρόνος πιλοτικής λειτουργίας θα επιμηκυνθεί αντίστοιχα για όσο χρόνο μεσολάβησε από τη διαπίστωση της βλάβης μέχρι την πιστοποίηση της αποκατάστασής της	ΝΑΙ		
24	Παράδοση επικαιροποιημένης έκδοσης για το σύνολο της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης με την ολοκλήρωση της δοκιμαστικής λειτουργίας και πριν από την οριστική παραλαβή του έργου	ΝΑΙ		

Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης				
1	Υπηρεσίες Εγγύησης καλής λειτουργίας για δύο (2) έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης του Έργου	ΝΑΙ		
2	Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Έργου για τρία (3) έτη από την ημερομηνία ολοκλήρωσης του Έργου	ΝΑΙ		
3	Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικής συντήρησης, που υποβάλλεται με την έναρξη της σχετικής περιόδου	ΝΑΙ		
4	Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών)	ΝΑΙ		



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Ταμείο
Περιφερειακής Ανάπτυξης

Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

«ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020

Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

5	Τεκμηρίωση σφαλμάτων	NAI		
6	Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού	NAI		
7	Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού	NAI		
8	Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου	NAI		
9	Διασφάλιση καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος	NAI		
10	Εντοπισμός αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών και αποκατάσταση	NAI		
11	Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος θα είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.	NAI		
12	Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της αναθέτουσας αρχής	NAI		
13	Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations με τις νεότερες εκδόσεις	NAI		
14	Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού	NAI		
15	Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση.	NAI		
16	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης Εξοπλισμού, Λογισμικού, Διαδικασιών μέσω Λειτουργίας Helpdesk.	NAI		
	Για την συνολική υπηρεσία Help Desk θα πρέπει να γίνει χρήση κατάλληλης			

	μεθοδολογίας και ειδικού συστήματος για:			
17	καταγραφή του συνόλου των συμβάντων και παρακολούθησης της πορείας αντιμετώπισής τους	NAI		
18	παρακολούθηση της διαθεσιμότητας του συστήματος	NAI		
19	διαχείριση και τεκμηρίωση αλλαγών του συστήματος	NAI		
20	παρακολούθηση της ίδιας της υπηρεσίας Help Desk και των επιπέδων ανταπόκρισής της	NAI		
21	Εργάσιμες Ημέρες: Οι καθημερινές, εκτός Σαββάτου και Κυριακής, ημέρες της εβδομάδας, εκτός Αργιών. Ως μη εργάσιμες ημέρες ορίζονται το Σάββατο και η Κυριακή, καθώς και οι αργίες.	NAI		
22	Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ): Οι ώρες από 07:00 έως 17:00 των Εργάσιμων Ημερών. Ως μη εργάσιμες ώρες ορίζονται οι ώρες από 00:00 έως 07:00 και οι από 17:00 έως 24:00.	NAI		
23	Μέσος Χρόνος από την Αναγγελία Προβλήματος μέχρι την Αποκατάσταση του (ΜΧΑΠΑ) ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την ανάληψη της ευθύνης επίλυσης προβλήματος που αναγγέλθηκε μέχρι την αποκατάσταση του.	NAI		
24	Ο ΜΧΑΠΑ ορίζεται σε τέσσερις (4) ώρες για τις αναλήψεις ευθύνης που πραγματοποιήθηκε εντός εργάσιμων ημερών και ωρών για τον εξοπλισμό και τις εφαρμογές του έργου	NAI		

Διαλειτουργικότητα

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ανάπτυξη κατάλληλων web services για διάθεση δημόσιου περιεχομένου και μέσω της διαδικτυακής πύλης	NAI		

2	Υποστήριξη καταχώρησης μεταδεδομένων σύμφωνα με το GCL (Government Category List) στο σύνολο του στατικού περιεχομένου που διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα καθώς και σε μέρος του δυναμικού περιεχομένου (λ.χ. ανακοινώσεις), όπως θα καθοριστεί στην έναρξη του έργου	NAI		
3	Εξαγωγή δεδομένων σε XML και δημοσίευση σχημάτων για περιεχόμενο που διαχειρίζεται το σύστημα	NAI		
4	Υποστήριξη HTTPS & SSL σε επιλεγμένες διαδικασίες επικοινωνίας χρήστη – συστήματος	NAI		
5	Αναλυτικός καθορισμός πολιτικής ασφαλείας και προστασίας προσωπικών δεδομένων	NAI		
6	Τήρηση του ισχύοντος πλαισίου διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τόπους του Δημόσιου Τομέα)	NAI		
7	Να περιγραφεί εάν απαιτείται σχεδιασμός διαλειτουργικότητας των υλοποιούμενων εφαρμογών με αντίστοιχα συστήματα του ΥΠΠΟΑ που ήδη είναι σε λειτουργία.	NAI (Να περιγραφεί)		
8	Να προβλεφθεί η ύπαρξη διεπαφών ώστε να καταστεί δυνατή η διάθεση και αξιοποίηση της πληροφορίας και του ψηφιακού περιεχομένου από τρίτα συστήματα	NAI		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

ΔΙΑΤΙΘΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ, ΣΤΗΝ ΚΕΦΑΛΙΔΑ, σε μορφές αρχείων .xml και .pdf

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ).

Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ «www.promitheus.gov.gr». Συνημμένα της παρούσας διακήρυξης περιλαμβάνονται:

- Πρότυπο του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρούσας διακήρυξης σε μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης.
- Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) σε μορφή αρχείου.xml το οποίο θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, προκειμένου να το συμπληρώσουν.
- Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος IV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤ Α	ΜΟΝΑΔΑ	ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΜΟΝΑΔΑ (ΜΕ ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΜΕ ΦΠΑ)
3.1	Π2.1 Υποσύστημα Αποθήκης Δεδομένων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ		
3.2	Π2.2 Υποσύστημα Ενσωμάτωσης Τουριστικών Δεδομένων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ		
3.3	Π2.3 Υποσύστημα Ανάλυσης Κοινωνικών Δικτύων και Λοιπών Online Μέσων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	3	Α/Μ		
3.4	Π2.4 Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ		
3.5	Π2.5 Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	Α/Μ		
3.6	Π2.6 Υποσύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	7	Α/Μ		
3.7	Π2.7 Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	8	Α/Μ		
3.8	Π2.8 Υπηρεσία Στρατηγικής Επιχειρησιακής Πληροφόρησης	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	6	Α/Μ		
3.9	Π2.9 Διεπαφές και λοιπές εφαρμογές Χρήστη	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	10	Α/Μ		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ				

4.1	Οριστικοποιημένα Προγράμματα Εκπαίδευσης / Εκπαίδευση στελεχών / Εκπαιδευτικό υλικό	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	114	ΩΡΕΣ		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				
5.1	Π2.10 Υπηρεσίες συλλογής, τεκμηρίωσης & ψηφιοποίησης πολιτιστικών δεδομένων	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	12	A/M		
5.2	ΠΕ3: Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Λειτουργίας - Τεκμηρίωσης	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	4	A/M		
5.3	ΠΕ5: Υποστήριξη πιλοτικής λειτουργίας συστήματος και μέτρα διασφάλισης / ενίσχυσης της αποτελεσματικής αξιοποίησης του συστήματος	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	3	A/M		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΝΑΡΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ				
6.1	ΠΕ1 Μελέτη Εφαρμογής	ΛΟΙΠΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	1	A/M		
6.2	ΠΕ6 Φιλοξενία σε υποδομή Cloud	ΛΟΙΠΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ	12	A/M		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		ΛΟΙΠΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ				
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ						

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ



Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
«ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020



Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

1. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος)

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς: ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ υπέρ του

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

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



Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
«ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020



Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

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

α) (πλήρη επωνυμία)², ΑΦΜ: (διεύθυνση)

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

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία), για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: "(τίτλος σύμβασης)" / για το/α τμήμα/τα

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

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες³ από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

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

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο 2.4.5. της Διακήρυξης, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε⁴.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

² Συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας.

³ Να οριστεί ο χρόνος σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

⁴ Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ' αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή.

2. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ³.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ.....⁴

υπέρ του:

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

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

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

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την καλή εκτέλεση του/ων τμήματος/των ..⁵/ της υπ αριθ σύμβασης **“(τίτλος σύμβασης)”**, σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες⁷ από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης) ή

μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

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

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

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

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

⁴ Όπως υποσημείωση 3.

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

⁷ Να οριστεί ο χρόνος σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Σχέδιο Σύμβασης

ΣΥΜΒΑΣΗ

Ποσού..... με το ΦΠΑ για το έργο με τίτλο

«ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ»

Στο πλαίσιο της Πράξης «**Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Προορισμού Δήμου Λαμιέων**»

με κωδικό ΟΠΣ 5076411

Στη Λαμία και στο Δημοτικό Κατάστημα, σήμερα XX XXXXXXXX 2022 ημέρα XXXXXXXXXXXX, οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1) Ο ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ, που εδρεύει στην οδό Φλέμινγκ & Ερυθρού Σταυρού, Τ.Κ. 35131 Λαμία με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) 997947640 νομίμως εκπροσωπούμενο από τον κ. ΕΥΘΥΜΙΟ Κ. ΚΑΡΑΪΣΚΟ δυνάμει του άρθρου 58 του Ν. 3852/2010 (στο εξής η «Αναθέτουσα Αρχή»)

2) Η εταιρεία **XXXXXXXXXXXX** και με διακριτικό τίτλο «**XXXXXXXXXX**» που εδρεύει XXXXXXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXX, με Α.Φ.Μ. XXXXXXXXXXXXX, Δ.Ο.Υ. XXXXXXXX, Τ.Κ. XXXXXXXXXXX, νομίμως εκπροσωπούμενο από XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX του XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (στο εξής ο «Ανάδοχος»)

Έχοντας υπ' όψιν:

1. την υπ' αριθμ. XXXXXXXXX/ΧΧ-ΧΧ-20ΧΧ διακήρυξη (XXXXXXXXXXXXXXXX) και τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης που συνέταξε η Αναθέτουσα Αρχή για την ανωτέρω εν θέματι σύμβαση υπηρεσιών.
2. την υπ' αριθμ. XXXXX/ΧΧ-ΧΧ-20ΧΧ απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαδικασίας (XXXXXXXXXXXXXXXX), στο πλαίσιο της ανωτέρω διακήρυξης, στον Ανάδοχο και την αριθμ. πρωτ. XXXXXX/ΧΧ-ΧΧ-20ΧΧ ειδική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο για την υπογραφή του παρόντος, η οποία κοινοποιήθηκε σε αυτόν την ΧΧ/ΧΧ/20ΧΧ.



Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

«ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ» 2014-2020

Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



3. Ότι αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας αποτελούν, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.1 περιπτ. 42 του ν.4412/2016:

- η υπ' αριθ. XXXXXXXX/ΧΧ-ΧΧ-20ΧΧ διακήρυξη, με τα Παραρτήματα της
- η Τεχνική Έκθεση και η συγγραφή υποχρεώσεων όπως περιλαμβάνονται στην αρ. 33/2022 μελέτη της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- ο Ενδεικτικός Προϋπολογισμός και
- η προσφορά του Αναδόχου

4. Ότι ο ανάδοχος κατέθεσε την υπ' αριθ. XXXXXXXXXXXXXXXX/ΧΧ-ΧΧ-20ΧΧ εγγυητική επιστολή της τράπεζας XXXXXXXXXXXXXXXX ποσού XXXXXXXXXXXX ευρώ, για την καλή εκτέλεση των όρων του παρόντος συμφωνητικού. Χρόνος ισχύος της εγγύησης μέχρι ΧΧ/ΧΧ/20ΧΧ.

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1

ΦΥΣΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αντικείμενο της/των συμβάσεων αποτελεί η υλοποίηση του έργου με τίτλο «Προμήθεια και εγκατάσταση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης προορισμού». Ο Ανάδοχος θα αναλάβει το σχεδιασμό, υλοποίηση και εγκατάσταση της Πλατφόρμας DMS και όλων των υποσυστημάτων, διεπαφών και εφαρμογών που θα ενσωματωθούν σε αυτήν καθώς και την μετάπτωση δεδομένων από υφιστάμενες εφαρμογές του Δήμου Λαμιέων και άλλων πολιτιστικών και τουριστικών φορέων του Δήμου.

ΑΡΘΡΟ 2

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΛΗΡΩΜΗ- ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Το ποσό της παρούσης Σύμβασης ορίζεται σε ευρώ χωρίς ΦΠΑ (..... € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%).

Η Σύμβαση αφορά στο έργο με τίτλο «Προμήθεια και εγκατάσταση του πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης προορισμού». Η Σύμβαση συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης), στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Στερεά Ελλάδα 2014-2020».

Χρηματοδότηση : ΟΠΣ 5076411, Κωδ. ΣΑ ΕΠ0561.

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει κατόπιν της ορθής ολοκλήρωσης των προβλεπόμενων παραδοτέων αυτού από τον Ανάδοχο, όπως παρακάτω. Οι πληρωμές θα πραγματοποιούνται με την ολοκλήρωση και οριστική παραλαβή από την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τα οικεία προβλεπόμενα στη σύμβαση με τον Ανάδοχο:

- Για το Παραδοτέο Π1.1 σε ποσοστό 25% επί του συμβατικού τιμήματος.
- Για τα Παραδοτέα Π2.1 έως Π2.10 σε ποσοστό 45% επί του συμβατικού τιμήματος.
- Για τα Παραδοτέα Π3.1 έως Π3.5 και Π4.1 έως Π4.3 και Π5.1 έως Π5.3 σε ποσοστό 25% επί του συμβατικού τιμήματος.

- Για το Παραδοτέο Π6.1 σε ποσοστό 5% επί του συμβατικού τιμήματος.

Οι κρατήσεις βαρύνουν τον ανάδοχο και υπολογίζονται αφού αφαιρεθεί ο ΦΠΑ ως εξής:

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/201634, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

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

α) Κράτηση 0,06% 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 επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

β) 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).

γ) κράτηση 0,07% υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ δυνάμει του εβδόμου εδαφίου της παρ. 3 του άρθρου 4 του ν. 4013/2011 (Α' 204), όπως ισχύει, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την Αναθέτουσα Αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

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

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του **Αναδόχου** ή τρίτων.

ΑΡΘΡΟ 3

ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ- ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **μήνες από την υπογραφή της**. Για τα επιμέρους στάδια παροχής υπηρεσιών ή υποβολής των παραδοτέων ορίζονται τμηματικές /ενδιάμεσες προθεσμίες ως αναλυτικά περιγράφονται στην μελέτη της υπηρεσίας η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 4

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Τα τεχνικά στοιχεία και οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών αναφέρονται Στο Παραρτημα Ι της αριθμ..... Διακήρυξης, οι οποίοι αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσης.

ΑΡΘΡΟ 5

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΡΗΤΡΕΣ

Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών/παραδοτέων γίνεται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής έργου του Δήμου Λαμιέων και σύμφωνα με την παράγραφο 11 εδάφιο δ' του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, εξετάζοντας τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αριθμ.Διακήρυξη του διαγωνισμού. Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος.

Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που ορίζονται στο χρονοδιάγραμμα του έργου και στο Τεχνικό Μέρος της Προσφοράς του Αναδόχου. Το σύνολο των παραδοτέων του κάθε Τμήματος, καθορίζονται στο άρθρο 3 της παρούσας σύμβασης και την προσφορά του αναδόχου.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιεί την υπηρεσία που εκτελεί την παρακολούθηση της Σύμβασης και την αρμόδια επιτροπή παραλαβής, για την ημερομηνία που προτίθεται να παραδώσει το κάθε

παραδοτέο, τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα.

Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες. 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/και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

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 30

ημερών από την ημερομηνία υποβολής του και δεν ληφθεί σχετική απόφαση για την έγκριση ή την απόρριψή του, 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 από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής που πραγματοποίησε την παραλαβή στον προβλεπόμενο από την σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολή και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε πάροχος των υπηρεσιών θεωρείται ως εκπρόθεσμος και υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του Ν. 4412/2016, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

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

ΑΡΘΡΟ 6

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση και έχει την πλήρη ευθύνη έναντι της Αναθέτουσας Αρχής να υλοποιήσει και να παραδώσει το σύνολο του Έργου που έχει αναλάβει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα και παραρτήματα της παρούσας, εκτελώντας όλες τις επιμέρους εργασίες που αυτό περιλαμβάνει.
2. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να συνεργάζεται με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις τους σχετικά με την εκτέλεση του Έργου.
3. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από μέλη της Ομάδας Έργου των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων, 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.
4. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως, τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

5. Ο Ανάδοχος είναι αποκλειστικά και πλήρως υπεύθυνος για πράξεις ή παραλείψεις του προσωπικού/εξωτερικών συνεργατών/υπεργολάβων που θα απασχολήσει για την εκτέλεση του έργου και οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας αρχής.
6. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) εργάσιμες μέρες από την ημερομηνία που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
7. Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά την εκτέλεση όλων των φάσεων του έργου να τηρεί τους όρους χρήσης και πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016) καθώς και τις διατάξεις του 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
8. Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση του Έργου.
9. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/Κοινοπραξία, θα είναι αλληλεγγύως και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη Διακήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύναται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.
10. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους και το ίδιο συμβατικό τίμημα.
11. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή εκκαθάρισης ενός εκ των μελών της ένωσης που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα αλληλεγγύως εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.
12. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας που έχουν θεσπισθεί με το δικαίωμα της Ένωσης, το εθνικό δικαίωμα, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 18 του ν.4412/2016.

13. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποδεικνύει την προβολή στα μέσα (ραδιόφωνο, διαδίκτυο κτλ) ή την οποιαδήποτε άλλη ενέργεια προβολής και προώθησης.

14. Κατά την υλοποίηση του έργου τηρούνται οι κανόνες δημοσιότητας για έργα συγχρηματοδοτούμενα από την Ε.Ε., με την κατάλληλη σήμανση των παραδοτέων, είτε αυτά είναι σε ψηφιακή, είτε σε έντυπη μορφή.

16. Σε κάθε ηλεκτρονική δημοσίευση ή έντυπη εκτύπωση στο πλαίσιο του συγκεκριμένου έργου θα περιλαμβάνεται υποχρεωτικά το λογότυπο του Δήμου Λαμιέων και του ΕΟΤ. Για την ορθή ένθεση των λογοτύπων θα ακολουθούνται οι οδηγίες των σχετικών brandmanuals.

17. Στις προτάσεις προβολής του Αναδόχου στα μέσα ενημέρωσης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι διατάξεις του άρθρου 17 του Ν. 4487/2017 ΦΕΚ Α.116/9-8-2017 «Ηλεκτρονικό σύστημα διάθεσης τηλεοπτικού διαφημιστικού χρόνου, τροποποίηση του Ν. 3548/2007, σύσταση μητρώου περιφερειακού και τοπικού τύπου, ειδική σήμανση γραμμωτού κώδικα στις έντυπες εκδόσεις, δημιουργία θεσμικού πλαισίου για την ενίσχυση της παραγωγής οπτικοακουστικών έργων στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις».

ΑΡΘΡΟ 7

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Το σύνολο των πνευματικών και συγγενικών δικαιωμάτων των παραδοτέων του συνόλου των εργασιών παραχωρούνται στο Δήμο Λαμιέων για την με οποιοδήποτε τρόπο χρήση και εκμετάλλευση του υλικού αυτού, θα ανήκουν απεριορίστως χρονικά και αποκλειστικά στο Δήμο Λαμιέων, του αναδόχου παραιτουμένου παντός επί των παραπάνω σχετικού δικαιώματος.

ΑΡΘΡΟ 8

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Για την καλή εκτέλεση των όρων της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος κατέθεσε την υπ' αριθμ. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης του έργου, της Τράπεζας, ποσού ευρώ (..... €) με αόριστη διάρκεια.

ΑΡΘΡΟ 9

ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ

Για την επίλυση κάθε διαφοράς ή διαφωνίας που θα προκύπτει από τη σύμβαση και θα αφορά στην εκτέλεση και εφαρμογή της αρμόδια είναι τα δικαστήρια της Λαμίας.

ΑΡΘΡΟ 10

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

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

ΑΡΘΡΟ 11

ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Κατά την εκτέλεση της παρούσης σύμβασης ο ανάδοχος οφείλει να 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, σύμφωνα με το άρθρο 130 παρ. 1 του ιδίου Νόμου.

Για όλα τα λοιπά θέματα αναφορικά με την παρούσα προμήθεια η οποία πραγματοποιείται με την σύμβαση αυτή, ισχύουν οι όροι της αριθμ. πρωτ. διακήρυξης που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης καθώς και η τεχνική προσφορά του αναδόχου όπως επίσης και τα αναφερόμενα στον Νόμο 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών.»

Η παρούσα συντάχτηκε, αναγνώστηκε, βεβαιώθηκε και υπογράφεται από τους συμβαλλόμενους σε τέσσερα (4) γνήσια, όμοια πρωτότυπα, από τα οποία ένα (1) παρέλαβε ο δεύτερος των συμβαλλομένων, ενώ τα άλλα τρία (3) για χρήση του Δήμου Λαμιέων.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ
ΕΥΘΥΜΙΟΣ Κ. ΚΑΡΑΪΣΚΟΣ

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ