



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ – ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Ταχ. Δ/ση : Πανεπιστημίου 254, Κτήριο Β'  
Ταχ. Κώδ. : 26443, Πάτρα  
Πληροφορίες : Μ. Διαμαντοπούλου  
Τηλέφωνο : 2613 613411  
Fax : 2613 613333  
e-mail : m.diamantopoulou@pde.gov.gr

**Α/Α συστημ. : 133557**

**ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΧΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2 «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 24ΩΡΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΤΙΤΛΟ «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΥΤΟΝΟΜΗΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΟΥΣ ΓΗΡΑΝΣΗΣ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ ΣΤΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ»**

**Η ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

**Διακηρύσσει**

Ανοικτό Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό άνω των ορίων

για την επιλογή αναδόχου για την υλοποίηση του υποέργου 2 «Παροχή υπηρεσιών 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων» του έργου με τίτλο «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας»

Εκτιμώμενης Αξίας 1.224.900,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%

(προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 987.822,58 €, ΦΠΑ : 237.077,42 €)

Που θα διεξαχθεί σύμφωνα με: (α) τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147/08-08-2016) και (β) τους όρους της παρούσας

**καλεί**

τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς να υποβάλουν προσφορά για την ανάδειξη αναδόχου για την υλοποίηση του ανωτέρω έργου.

## Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b> .....	<b>2</b>
<b>1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</b> .....	<b>4</b>
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.....	4
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ .....	4
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	5
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΪΣΙΟ .....	6
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ.....	7
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ.....	8
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ .....	8
<b>2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ</b> .....	<b>9</b>
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.....	9
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης .....	9
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης .....	9
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων.....	9
2.1.4 Γλώσσα.....	10
2.1.5 Εγγυήσεις .....	10
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ.....	11
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής.....	11
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής .....	11
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού .....	12
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας.....	15
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια .....	15
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.....	15
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης.....	22
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων .....	23
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής.....	24
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών.....	24
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα .....	25
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ .....	30
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης.....	30
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών .....	31
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	32
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών.....	32
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών.....	32
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» .....	33
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.....	34
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών.....	34
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	35
<b>3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b> .....	<b>36</b>
3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	36
3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών .....	36
3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών .....	36
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ .....	37
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	38
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ .....	39
3.5 ΜΑΤΑΪΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	40
<b>4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</b> .....	<b>41</b>
4.1 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ).....	41
4.2 ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΪΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	41
4.3 ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	41
4.4 ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ .....	42

4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ .....	43
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	43
<b>5.</b>	<b>ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>44</b>
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	44
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ.....	45
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ .....	46
<b>6.</b>	<b>ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ .....</b>	<b>47</b>
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	47
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	47
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	47
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	48
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ.....	48
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>49</b>	
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	49
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ .....	66
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ .....	93
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ & ΣΤΟΙΧΕΙΑ (ΥΠΟΜΝΗΜΑΤΑ) .....	94
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....	95
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΆΛΛΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΟ ΈΓΓΡΑΦΟ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ .....	96
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....	99
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ .....	101
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ– ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	103

## 1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας
Ταχυδρομική διεύθυνση	Πανεπιστημίου 254, Κτήριο Β΄
Πόλη	Πάτρα
Ταχυδρομικός Κωδικός	26443
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ (GR)
Κωδικός NUTS	EL631, EL632, EL633
Τηλέφωνο	2613 613411
Φαξ	2613 613333
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	m.diamantopoulou@pde.gov.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Μ. Διαμαντοπούλου: 2613 613411
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.pde.gov.gr
Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL)	https://www.pde.gov.gr/gr/enimerosi/prokiru kseis.html

#### Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι η ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ, «μη κεντρική Αναθέτουσα Αρχή» και ανήκει στην Γενική Κυβέρνηση/ Υποτομέας ΟΤΑ

#### Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι οι Γενικές Δημόσιες Υπηρεσίες.

Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το σύνολο των διατάξεων που περιλαμβάνονται στην παραγρ. 1.4 της παρούσας

#### Στοιχεία Επικοινωνίας

α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση στην διεύθυνση (URL): 1) μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., 2) μέσω της διαδικτυακής πύλης <http://www.pde.gov.gr> (ενότητα Ενημέρωση—>Προκηρύξεις), 3) μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.diavgeia.gov.gr](http://www.diavgeia.gov.gr) κάνοντας αναζήτηση με βάση τον ΑΔΑ.

β) Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση: [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)

### 1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

#### Είδος διαδικασίας

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

#### Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας, Κωδ. ΣΑ ΕΠ0011

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. έργου 2021ΕΠ00110034)

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο υποέργο Νο 2 της Πράξης : «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας» η οποία έχει ενταχθεί στο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Δυτική Ελλάδα» με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 1299/16-03-2021 (ΑΔΑ: 6ΖΑΒ7Λ6-ΥΘ2) του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας και έχει λάβει κωδικό MIS 5089172 Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

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

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η υποστήριξη της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας στην παροχή υπηρεσιών 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης σε άτομα τρίτης ηλικίας με χρήση νέων τεχνολογιών.

Η Περιφέρεια, εντάσσει στο σχεδιασμό της την επιχειρησιακή λειτουργία ενός Κέντρου 24ωρης Τηλεφωνικής Υποστήριξης, αποκτώντας με τη μορφή υπηρεσίας για **δέκα οκτώ (18) μήνες** τις απαραίτητες υποδομές (χώρος λειτουργίας, τηλεφωνικό κέντρο, τηλεπικοινωνιακές και πληροφορικές υποδομές), και ανθρώπινους πόρους (ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί) για τη παροχή της υπηρεσίας 24ωρης παρακολούθησης. Η Περιφέρεια αποκτά με αυτό τον τρόπο Κέντρο Διαχείρισης κλήσεων με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό με μία ή περισσότερες από τις παραπάνω ειδικότητες, που έχει άμεση πρόσβαση στο αρχείο κάθε ηλικιωμένου και ανταποκρίνεται άμεσα σε οποιαδήποτε ανάγκη ή επιθυμία του ηλικιωμένου. Ακόμα και αν ο ηλικιωμένος δεν είναι σε θέση να απαντήσει η 24ώρη υπηρεσία στέλνει αμέσως βοήθεια, κάποιο εθελοντή γείτονα, μέλος της οικογένειάς του, ασθενοφόρο, την Άμεση Δράση, την Πυροσβεστική. Η υπηρεσία αφορά την εξυπηρέτηση **1.000 ωφελούμενων για δέκα οκτώ (18) μήνες**.

Για την παρακολούθηση των ηλικιωμένων από το Κέντρο 24ωρης Τηλεφωνικής Υποστήριξης η Περιφέρεια θα κάνει χρήση για είκοσι ένα (21) μήνες εξειδικευμένης υπηρεσίας παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης μέσω ειδικών συσκευών οι οποίες συνδέονται και επικοινωνούν με το Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων. Το αντικείμενο του έργου περιλαμβάνει τις ακόλουθες δράσεις - υπηρεσίες από τον Ανάδοχο:

ΔΡΑΣΗ 1 : Υπηρεσίες επιλογής ωφελούμενων και αποτίμησης αποτελεσμάτων του έργου

ΔΡΑΣΗ 2 : Παροχή υπηρεσιών λειτουργίας του κέντρου 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων

ΔΡΑΣΗ 3 : Παροχή υπηρεσίας ενοικίασης ειδικών συσκευών παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV): 85311100-3 “Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας που παρέχονται σε άτομα τρίτης ηλικίας”.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **ενός εκατομμυρίου διακοσίων είκοσι τεσσάρων χιλιάδων εννιακοσίων ευρώ (1.224.900,00 €)** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: € 987.822,58 ΦΠΑ: 237.077,42).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται **σε είκοσι ένα (21) μήνες**, από την υπογραφή της

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι «ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ» και στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ «ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ» της παρούσας διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

#### 1.4 Θεσμικό πλαίσιο

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)" και των μεταγενέστερων αυτού διορθώσεων σφαλμάτων και τροποποιήσεων του
- 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" 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. 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. 3310/2005 (Α' 30) "Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων" για τη διασταύρωση των στοιχείων του αναδόχου με τα στοιχεία του Ε.Σ.Π., 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 της απόφασης του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών με αριθμ.1108437/2565/ΔΟΣ/2005 (Β' 1590) "Καθορισμός χωρών στις οποίες λειτουργούν εξωχώριες εταιρίες",
- 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 ν. 2121/1993 (Α' 25) "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα",
- του ν.2472/1997 (Α' 50 "Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα" σε συνδυασμό με το ν. 4624/2019 (Α' 137) και τον ΕΚ 2016/679
- 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"

- της με αρ. 57654 (Β' 1781/23.5.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης»
- της με αρ. 56902/215 (Β' 1924/2.6.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»,
- του ν. 3852/2010 (Α' 87) "Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης
- το υπ' αριθμ. ΦΕΚ 4309/τ.Β'/30.12.2016 με θέμα «Έγκριση τροποποίησης του Οργανισμού της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- της υπ αριθμ 313/2019 απόφασης του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Πατρών, περί επικύρωσης των αποτελεσμάτων των περιφερειακών εκλογών της 26ης Μάιου 2019 και 2ας Ιουνίου 2019 και το από 29/08/2019 πρακτικό ορκωμοσίας της νέας περιφερειακής αρχής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
- της υπ' αριθμ. 217911/3717/1-9-2020 (ΦΕΚ.715/τ.ΥΟΔΔ/7-9-2020) απόφασης του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμός Αντιπεριφερειάρχων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας»
- της υπ. αριθμ. 274705/3714/19-9-2019 (ΑΔΑ: 6ΛΩΔ7Λ6-ΔΓΣ) απόφασης του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με θέμα «Ορισμός Προέδρου και μελών της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας»
- την υπ. αριθ. πρωτ. 5117/27-11-2020 (ΑΔΑ: ΨΕ787Λ6-N2I) πρόσκληση με κωδικό 9.ιν.1.2, Α/Α ΟΠΣ 4671 και τίτλο «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας» στον Άξονα Προτεραιότητας 4 - Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης και Καταπολέμηση της Φτώχειας και των Διακρίσεων, που χρηματοδοτείται από πόρους του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (ΕΚΤ) του Ε.Π. «Δυτική Ελλάδα 2014 – 2020».
- την υπ' αριθμ. 1299/16-03-2021 (ΑΔΑ: 6ΖΑΒ7Λ6-ΥΘ2). απόφαση ένταξης της Πράξης με τίτλο: «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας» του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας και έχει λάβει κωδικό MIS 5089172 στο Ε.Π. Δυτική Ελλάδα 2014 -2020,
- του υπ' αριθμ. 2318/18-5-2021 εγγράφου με το οποίο διατυπώθηκε η Σύμφωνη Γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας επί ττου σχεδίου της παρούσας διακήρυξης,
- της με αριθμ. πρωτ. 589/2021 απόφασης της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας με θέμα: «1) α) Έγκριση των όρων διενέργειας ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού άνω των ορίων για την υλοποίηση του υποέργου 2 «Παροχή υπηρεσιών 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων» του έργου με τίτλο «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας», προϋπολογισμός: 1.224.900,00 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. χρηματοδότηση: Ε.Π. «Δυτική Ελλάδα 2014 – 2020» MIS5089172/ ΣΑΕΠ 001/1, κ.ε.:2021ΕΠ00110034 και 2) Συγκρότηση επιτροπής αξιολόγησης προσφορών»
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

## **1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού**

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **01/07/2021 ημέρα Πέμπτη και ώρα 23:59**

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr), την **07/07/2021 ημέρα Τετάρτη και ώρα 10:00 π.μ.**

## 1.6 Δημοσιότητα

---

### A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις **25/05/2021** στην Υπηρεσία 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).

Το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε ακόμη και στη διαδικτυακή πύλη του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.: <http://www.promitheus.gov.gr>, όπου η σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης σύμβασης στην πλατφόρμα ΕΣΗΔΗΣ έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό : **133557**

Δημοσίευση θα γίνει σε τρεις τοπικές εφημερίδες, μια στην έδρα κάθε περιφερειακής ενότητας της Π.Δ.Ε.

Η προκήρυξη (περίληψη της παρούσας Διακήρυξης) όπως προβλέπεται στην περίπτωση 16 της παραγράφου 4 του άρθρου 2 του Ν. 3861/2010, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ)

Η Διακήρυξη θα καταχωρηθεί στο διαδίκτυο, στην **ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής**, στη διεύθυνση (URL) : [www.pde.gov.gr](http://www.pde.gov.gr) στην διαδρομή : **ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ► ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ** στις **28/05/2021**

### 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.).

## 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.

δ) υποχρεούνται να γνωστοποιήσουν εγγράφως στην αναθέτουσα αρχή τυχόν κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων των ιδίων ή των υπεργολάβων τους, ιδίως με την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016.



## 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 με αρ. **2021/S 102-268303** Προκήρυξη της Σύμβασης, όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ] που αναφέρεται στο Παράρτημα ΙΙΙ.
3. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά
4. η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής και συγκεκριμένα:
  - Ι. Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της της σύμβασης. Περιλαμβάνονται ΜΕΡΟΣ Α - Περιγραφή φυσικού αντικείμενου της σύμβασης - ΜΕΡΟΣ Β - Οικονομικό αντικείμενο της σύμβασης.
  - ΙΙ. Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων. Περιλαμβάνονται οι αναλυτικές προδιαγραφές των ζητούμενων υπηρεσιών.
  - ΙΙΙ. Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ] όπως έχει διαμορφωθεί από την Αναθέτουσα Αρχή
  - ΙV. Άλλες Δηλώσεις & Στοιχεία. Περιλαμβάνονται άλλα δικαιολογητικά συνοδευτικά των «αποδεικτικών μέσων» ικανοποίησης των κριτηρίων «επιλογής» εκ μέρους του διαγωνιζόμενου (υπομνήματα/ δηλώσεις).
  - V. Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς. Αναφέρονται τα ζητούμενα στοιχεία Τεχνικής Προσφοράς.
  - VI. Άλλο Περιγραφικό Έγγραφο - Υπόδειγμα
  - VII. Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς. Αναφέρονται τα ζητούμενα στοιχεία Οικονομικής Προσφοράς.
  - VIII. Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών.
  - IX. Σχέδιο σύμβασης

#### 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](http://www.promitheus.gov.gr)

Επιβάλλονται στους οικονομικούς φορείς οι κάτωθι απαιτήσεις με σκοπό την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών των ανωτέρω εγγράφων της σύμβασης :

Ο οικονομικός φορέας αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε τρίτους (συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων του ελληνικού και διεθνούς Τύπου), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής, τα ανωτέρω έγγραφα ή πληροφορίες που προκύπτουν από αυτά. Οι οικονομικοί φορείς διασφαλίζουν την τήρηση των απαιτήσεων αυτών από το προσωπικό τους, τους υπεργολάβους τους και κάθε άλλο τρίτο πρόσωπο που χρησιμοποιούν κατά την ανάθεση ή εκτέλεση της σύμβασης.

#### 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο 10 ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα στο δικτυακό τόπο του

διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr), του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

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

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, δεν απαιτείται παράταση των προθεσμιών.

#### 2.1.4 Γλώσσα

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

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

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

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο μπορούν να υποβάλλονται στην αγγλική ή σε οποιαδήποτε άλλη γλώσσα της ΕΕ, 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 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.

Υποδείγματα -κατά περίπτωση- των εγγυητικών επιστολών περιλαμβάνονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII που συνοδεύει την παρούσα διακήρυξη.

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

## **2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής**

### **2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής**

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

2. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Σε περίπτωση που της ανατεθεί η σύμβαση τα μέλη της ένωσης των οικονομικών φορέων που υπέβαλλαν προσφορά θα πρέπει να συστήσουν Κοινοπραξία.

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

### **2.2.2 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, που ανέρχεται σε ποσοστό 2% επί του προϋπολογισμού της υπηρεσίας εκτός Φ.Π.Α, ήτοι στο ποσό των **δέκα εννέα χιλιάδων επτακοσίων πενήντα έξι ευρώ και σαράντα πέντε λεπτών (19.756,45 €)**.

Το σχετικό υπόδειγμα της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής υπάρχει στο Παράρτημα VIII της παρούσης.

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

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, ήτοι μέχρι την **08/08/2022**, αλλιώς η προσφορά

απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

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

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

**2.2.2.3.** Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, αν ο προσφέρων αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, παρέχει ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 2.2.3 έως 2.2.8, δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα (παράγραφος 3.2. ) δικαιολογητικά ή δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης.

### **2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού**

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

**2.2.3.1.** Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

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

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

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

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

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

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

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

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

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

Στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

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

**Εάν στις ως άνω περιπτώσεις, (α) έως (στ), η 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 προσφέρων έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή/και

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

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

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

ή/και

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

**2.2.3.3.** Κατ' εξαίρεση, επίσης, ο προσφέρων 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 υποχρεώσεών του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 73 ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

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

- (α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016,
- (β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής **εκκαθάρισης** ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,
- (γ) υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,
- δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,
- (ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, κατά τα οριζόμενα 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 σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 2.2.9.2 της παρούσας,
- (η) εάν επιχειρήσε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,
- (θ) εάν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του, για το οποίο του επιβλήθηκε ποινή που του στερεί το δικαίωμα συμμετοχής σε διαδικασία σύναψης σύμβασης δημοσίων έργων και καταλαμβάνει τη συγκεκριμένη διαδικασία.

**Εάν στις ανωτέρω περιπτώσεις δεν έχει καθοριστεί η περίοδος αποκλεισμού με αμετάκλητη απόφαση, ορίζεται ότι αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία του σχετικού γεγονότος.**

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

**2.2.3.5.** Αποκλείεται, επίσης, προσφέρων 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).

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

**2.2.3.7.** Προσφέρων οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1, 2.2.3.2. γ) και 2.2.3.4 μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν

αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

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

## 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 παροχής υπηρεσιών. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα. Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα. Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δικαιούται να συμμετέχει σε ένα και μόνο διαγωνιζόμενο σχήμα είτε ως μεμονωμένη επιχείρηση είτε ως μέλος αντίστοιχης ένωσης ή κοινοπραξίας. Σε αντίθετη περίπτωση, θα αποκλείονται από την διαδικασία όλοι οι διαγωνιζόμενοι, στη σύνθεση των οποίων συμμετέχει το αυτό φυσικό ή νομικό πρόσωπο παροχής υπηρεσιών.

### 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 έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών και λοιπών εσόδων τουλάχιστον ίσο με το 100 % του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση έργου (χωρίς τον ΦΠΑ), σε νόμισμα (€), για τις πέντε (5) εγκεκριμένες οικονομικές χρήσεις (έτη 2015, 2016, 2017, 2018, 2019).

Εφόσον πρόκειται για διαγωνιζόμενες Κοινοπραξίες ή ενώσεις οικονομικών φορέων, ορίζεται ότι ο μέσος «γενικός» κύκλος εργασιών και λοιπών εσόδων για την 5-ετία (έτη 2015, 2016, 2017, 2018, 2019) μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από τον μέσο γενικό κύκλο εργασιών και λοιπών εσόδων των διαγωνιζόμενων οικονομικών φορέων.

### 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

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

**α)** Κατά την εξαετία 2015-2020 (έτη 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020) να έχουν εκτελέσει επιτυχώς έργα για τις ακόλουθες τρεις κατηγορίες:

- τουλάχιστον ένα (1) έργο με αντικείμενο την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών απομακρυσμένης παρακολούθησης ευαίσθητων/ ευπαθών κοινωνικών ομάδων και τηλεϊεδοποίησης με τη χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης, εντοπισμός θέσης)

- τουλάχιστον ένα (1) έργο με αντικείμενο τη διαχείριση / παρακολούθηση και υλοποίηση έργου υπηρεσιών κοινωνικής στήριξης σε ευαίσθητες / ευπαθείς κοινωνικές ομάδες με τη βοήθεια ειδικά καταρτισμένου προσωπικού (ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί)

- τουλάχιστον ένα (1) έργο που αφορά τη μελέτη ή υλοποίηση έργου ηλεκτρονικής υγείας με αντικείμενο τη διαλειτουργικότητα συστημάτων ηλεκτρονικής υγείας

Ο προϋπολογισμός σύμβασης (χωρίς ΦΠΑ) ανά κατηγορία έργων πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με 150.000 ευρώ. Για την κάλυψη της απαίτησης του αναφερόμενου ελάχιστου προϋπολογισμού οι οικονομικοί φορείς μπορούν να επικαλεστούν περισσότερα του ενός έργου ανά κατηγορία.

Το άθροισμα του προϋπολογισμού των συμβάσεων (χωρίς ΦΠΑ) του συνόλου των έργων των ανωτέρω τριών κατηγοριών πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσο με το 100 % του προϋπολογισμού του προκηρυσσόμενου έργου χωρίς ΦΠΑ.

Σε κάθε ένα από τα ως άνω έργα οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να έχουν συμμετάσχει με ποσοστό συμμετοχής τουλάχιστον 50%.

Ως ημερομηνία επιτυχούς ολοκλήρωσης του έργου θεωρείται η ημερομηνία λήξης του.

Για τον σκοπό αυτόν ο διαγωνιζόμενος οφείλει να δηλώσει τις αντίστοιχες υπηρεσίες που εκτέλεσε, με τεχνικό αντικείμενο ποσοτικά και ποιοτικά όμοιο προς το συμβατικό, όπως τα ανωτέρω χαρακτηριστικά καθορίζονται παραπάνω, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν κατά τη εξαετία 2015-2020 (έτη 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020) από τον ίδιο ως Ανάδοχο, είτε ως Υπεργολάβο (της υπεργολαβικής σχέσης αποδεικνυόμενης με στοιχεία γνωστοποίησής της στην Φορολογική Αρχή), με αναφορά του τελικού ποσού εκάστης σύμβασης, της ημερομηνίας έναρξης και λήξης αυτής, του δημόσιου ή ιδιωτικού παραλήπτη (στοιχεία που ο διαγωνιζόμενος **θα συμπεριλάβει και στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης - ΕΕΕΣ**), καθώς και όλων των λοιπών σχετικών πληροφοριών που τεκμηριώνουν την ζητούμενη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τον πίνακα του παραρτήματος IV της παρούσας. Για τον υπολογισμό της πενταετίας λαμβάνεται υπόψη η ημερομηνία ολοκλήρωσης του/των έργου/ων.

Επίσης η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το **δικαίωμα επαλήθευσης** της ακρίβειας και αξιοπιστίας των δηλώσεων με απευθείας επικοινωνία με τους προσδιορισμένους πελάτες, τους οποίους αναφέρει ο Υποψήφιος Ανάδοχος.

Διευκρινίζεται ακόμη ότι, σε περίπτωση συμμετοχής ενδιαφερομένων στον διαγωνισμό, σε σχήμα Ένωσης, η τεχνική ικανότητα του διαγωνιζόμενου σχήματος θα τεκμαίρεται, επί ποινή αποκλεισμού, εάν οι απαιτήσεις της παρούσας περίπτωσης (α) καλύπτονται είτε από ένα τουλάχιστον μέλος του σχήματος, είτε αθροιστικά από τα μέλη του σχήματος.

**β)** Να διαθέτουν το απαιτούμενο προσωπικό για την διεκπεραίωση του υπό ανάθεσή έργου. Ειδικότερα οι Οικονομικοί Φορείς απαιτείται να συστήσουν ομάδα έργου που θα απαρτίζεται κατ' ελάχιστον από τους πιο κάτω βασικούς εμπειρογνώμονες και στελέχη:

## **Βασικός Εμπειρογνώμονας 1 - Υπεύθυνος Έργου (Project Manager)**

Ως επικεφαλής της ομάδας Έργου του Αναδόχου ορίζεται ο Υπεύθυνος Έργου (Project Manager), ο οποίος θα αναλάβει το ρόλο συντονιστή και θα αποτελεί το σημείο επαφής της ομάδας Έργου με την Αναθέτουσα Αρχή.

### Προσόντα και Δεξιότητες

Ο υπεύθυνος έργου θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού)



- μεταπτυχιακό ή διδακτορικό δίπλωμα ειδίκευσης
- τουλάχιστον είκοσι (20) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία
- τουλάχιστον οκτώ (8) έτη ειδική επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση έργων
- τουλάχιστον τρία (3) έτη ειδική εμπειρία σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών και συγκεκριμένα στον σχεδιασμό, διαχείριση και παρακολούθηση έργων παροχής υπηρεσιών κοινωνικής στήριξης σε ευαίσθητες / ευπαθείς κοινωνικές ομάδες από τη θέση του Υπεύθυνου Έργου.
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)

## Διαθεσιμότητα

Ο υπεύθυνος έργου για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης όπου θα γίνει ο σχεδιασμός και η οργάνωση της υπηρεσίας θα πρέπει να έχει 100% διαθεσιμότητα στο έργο. Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με τουλάχιστον 50% του χρόνου του αλλά δύναται να αυξομειωθεί σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής. Θα πρέπει, σε περίπτωση που του ζητηθεί, να παρουσιαστεί στην έδρα της Αναθέτουσας εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, έτσι ώστε σε περίπτωση ανάγκης να διασφαλίζεται η άμεση πρόσβαση της Αναθέτουσας Αρχής στις υπηρεσίες του.

## **Βασικός Εμπειρογνώμονας 2 - Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών**

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών θα είναι υπεύθυνος για τον σχεδιασμό κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων (Π.Ε.2./Παραδοτέο Π.4.) και τον προσδιορισμό των πρωτοκόλλων παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων (Π.Ε.4./Παραδοτέο Π.7.).

## Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών πτυχιακού επιπέδου (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών
- μεταπτυχιακό τίτλο ειδίκευσης ή διδακτορικό δίπλωμα, στο πεδίο της υγείας
- τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία
- τουλάχιστον πέντε (5) έτη ειδική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της ηλεκτρονικής υγείας
- τουλάχιστον τρία (3) έτη ειδική εμπειρία σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών.
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)

## **Βασικός Εμπειρογνώμονας 3 - Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση και υλοποίηση των ενεργειών συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων**

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση και υλοποίηση των ενεργειών συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων θα είναι υπεύθυνος για την εξασφάλιση τήρησης προσωπικών δεδομένων ή/και της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης της παρεχόμενης υπηρεσίας σε όλη τη διάρκεια του έργου, εκπαιδύοντας παράλληλα και τους υπαλλήλους στην τήρηση του Ευρωπαϊκού Κανονισμού και την ελληνική νομοθεσία αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Π.Ε.4./Παραδοτέο Π.8.).

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση και υλοποίηση των ενεργειών συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό τίτλο Νομικής Σχολής της χώρας ή αναγνωρισμένης ισότιμης σχολής της αλλοδαπής
- μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης σε γνωστικό αντικείμενο της νομικής από Πανεπιστημιακό ίδρυμα της χώρας ή αναγνωρισμένης ισότιμης σχολής της αλλοδαπής
- δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω
- τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία
- ειδική εμπειρία στην παροχή νομικών υπηρεσιών στον τομέα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων
- πιστοποίηση Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (DPO) κατά τον Γενικό Κανονισμό 2016/679 , άλλως βεβαίωση παρακολούθησης αντίστοιχου προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης τουλάχιστον 30 ωρών από πιστοποιημένο φορέα εκπαίδευσης πάνω στο πεδίο του .
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)

**Βασικός Εμπειρογνώμονας 4 - Εμπειρογνώμονας σε θέματα διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής υγείας**

Ο εμπειρογνώμονας σε θέματα διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής υγείας θα είναι υπεύθυνος για την διασφάλιση της δυνατότητας διασύνδεσης με ηλεκτρονικές υπηρεσίες ταυτοποίησης και ανταλλαγής δεδομένων. (Π.Ε.5./Πληροφορικές υποδομές).

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας σε θέματα σε θέματα διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής υγείας θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών πτυχιακού επιπέδου (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών
- τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία
- τουλάχιστον πενταετή (5) επαγγελματική εμπειρία στον χώρο της ηλεκτρονικής υγείας
- συμμετοχή σε σεναρία διαλειτουργικότητας στο πλαίσιο ειδικών οργανωμένων δράσεων ελέγχων και δοκιμών εφαρμογών ηλεκτρονικής υγείας (Connectathons ή Projectathons ή ισοδύναμα)
- τουλάχιστον διετή (2) εμπειρία στην υλοποίηση λογισμικού σύμφωνα με τα πρότυπα του οργανισμού ΙΗΕ που χρησιμοποιούνται στις προδιαγραφές διασυννοριακής υγείας (epSOS) για ανταλλαγή και λήψη ιατρικής πληροφορίας, όπως τα XDS, XDR, ATNA, CT, XCA, XDM, XCPD, BPPC κ.α.
- εμπειρία στην χρήση και ανάλυση των διεθνών προτύπων που εμπλέκονται στις εφαρμογές ηλεκτρονικής υγείας, όπως HL7, DICOM, ΙΗΕ profiles, LOINC ή άλλων ισοδύναμων
- εμπειρία στην χρήση των κωδικοποιήσεων που έχουν ενσωματωθεί στο Master Value Catalogue του eHealthDSI, όπως ICD-10, SNOMED, DRGs

- υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων στο πεδίο της ανταλλαγής ιατρικής πληροφορίας, βασισμένων στην τεχνική και σημασιολογική διαλειτουργικότητα.
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)

## **Βασικός Εμπειρογνώμονας 5 - Εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης**

Ο εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης θα είναι υπεύθυνος για την διοίκηση του κέντρου και την παρακολούθηση και εξαγωγή των στοιχείων χρήσης της παρεχόμενης υπηρεσίας στη Περιφέρεια σε όλη τη διάρκεια του έργου. (Π.Ε.5., Π.Ε.6./Παραδοτέα Π.10., Π.11., Π.12., Π.13.).

### Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού)
- μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης με πεδίο εφαρμογής την Επιστήμη Διοίκησης
- τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία
- τουλάχιστον πέντε (5) έτη ειδική επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση έργων
- τουλάχιστον δύο (2) έτη ειδική εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών διοίκησης σε δομές παροχής υπηρεσιών σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)

### Διαθεσιμότητα

Ο εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης , για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης όπου θα γίνει ο σχεδιασμός και η οργάνωση της υπηρεσίας θα πρέπει να έχει 50% συμμετοχή στο έργο. Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με το 100% του χρόνου του.

## **Βασικός Εμπειρογνώμονας 6 - Συντονιστής εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης**

Ο συντονιστής εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης θα είναι υπεύθυνος για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Π.Ε.5.) και θα συνεισφέρει στη διαμόρφωση του πρωτοκόλλου αντιμετώπισης συμβάντων (Π.Ε.4./Παραδοτέο Π.7.).

### Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό τίτλο (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στην Κοινωνική Ανθρωπολογία ή στην Ψυχολογία ή στη Κοινωνική Διοίκηση και Πολιτική επιστήμη
- τουλάχιστον ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία στη παροχή υπηρεσιών σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)

Διαθεσιμότητα

Ο εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης όπου θα γίνει ο σχεδιασμός και η οργάνωση της υπηρεσίας θα πρέπει να έχει 25% συμμετοχή στο έργο. Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με το 100% του χρόνου του.

**Βασικός Εμπειρογνώμονας 7 - Συντονιστής Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης - υποστήριξης των χρηστών**

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης-υποστήριξης των χρηστών θα είναι υπεύθυνος για την παροχή των υπηρεσιών εγκατάστασης και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο, την εκπαίδευση των ομάδων χρηστών και την τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης (Π.Ε.4./Παραδοτέο Π.9., Π.Ε.7./ Παραδοτέο Π.12., Π.Ε.8./Παραδοτέο Π.13. , Π.Ε.9./ Παραδοτέα Π.14., Π.15., Π.Ε.10./Παραδοτέο Π.16.,)

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης-υποστήριξης των χρηστών θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών πτυχιακού επιπέδου (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών
- τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία
- πενταετή (5) τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στην διαχείριση και/ή υλοποίηση έργων πληροφορικής
- τουλάχιστον τρία (3) έτη ειδική εμπειρία σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών.
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)
- 

**Βασικός Εμπειρογνώμονας 8 (δικηγόρος) - Συντονιστής Εμπειρογνώμονας για το αντικείμενο της προστασίας προσωπικών δεδομένων των ωφελουμένων,**

Ο Εμπειρογνώμονας για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης όπου θα γίνει ο σχεδιασμός και η οργάνωση της υπηρεσίας θα πρέπει να έχει 100% διαθεσιμότητα στο έργο. Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με τουλάχιστον 50% του χρόνου του αλλά δύναται να αυξομειωθεί σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής. Θα πρέπει, σε περίπτωση που του ζητηθεί, να παρουσιαστεί στην έδρα της Αναθέτουσας εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, έτσι ώστε σε περίπτωση ανάγκης να διασφαλίζεται η άμεση πρόσβαση της Αναθέτουσας Αρχής στις υπηρεσίες του

Προσόντα και Δεξιότητες

- πτυχίο Νομικής της χώρας ή αναγνωρισμένης ισότιμης σχολής της αλλοδαπής
- μεταπτυχιακό τίτλο ημεδαπής ή αναγνωρισμένης ισότιμης της αλλοδαπής με γνωστικό αντικείμενο τη δημόσια διοίκηση ή το εμπορικό ή το αστικό δίκαιο,
- τουλάχιστον πέντε (5) έτη αποδεδειγμένη δικηγορική εμπειρία,
- παρακολούθηση προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης πάνω στην Προστασία Προσωπικών Δεδομένων κατά τον Γενικό Κανονισμό 2016/679, από πιστοποιημένο φορέα εκπαίδευσης,

- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο Β1)

## **ΥΠΟΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΟΥ:**

Για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης, ο κάθε συντονιστής εμπειρογνώμονας πρέπει να υποστηρίζεται από συγκεκριμένη υποομάδα. Οι ελάχιστες απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής για το κάθε μέλος των υποομάδων έχουν ως ακολούθως:

### **I) Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 5 - για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης**

Ο συντονιστής εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης οφείλει να βασιστεί και στην υποστήριξη τουλάχιστον 1 (ενός) επιπλέον ατόμου.

#### **Προσόντα και Δεξιότητες**

Τα μέλη της υποομάδας θα έχουν τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό πτυχίο (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού)
- τουλάχιστον ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία στη παροχή υπηρεσιών διοίκησης έργου

#### **Διαθεσιμότητα**

- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο Β1)

Το μέλος της υποομάδας, για τους είκοσι (21) μήνες υλοποίησης του έργου πρέπει να έχει 100% συμμετοχή στο έργο.

### **II) Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 6 - για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης**

Ο συντονιστής εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης οφείλει να βασιστεί και στην υποστήριξη επιπλέον ατόμων (τουλάχιστον 6).

#### **Προσόντα και Δεξιότητες**

Τα μέλη της υποομάδας θα έχουν τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό πτυχίο (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στην Κοινωνική Ανθρωπολογία ή στην Ψυχολογία ή στη Κοινωνική Διοίκηση και Πολιτική επιστήμη
- τουλάχιστον ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία στη παροχή υπηρεσιών σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες
- Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο Β1)

#### **Διαθεσιμότητα**

Τα μέλη της υποομάδας, για τους δέκα οκτώ (18) μήνες της επιχειρησιακής λειτουργίας της τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων πρέπει να έχουν 100% συμμετοχή στο έργο.

### **III) Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 7 - για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης- υποστήριξης των χρηστών**

Ο συντονιστής εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης- υποστήριξης των χρηστών οφείλει να βασιστεί και στην υποστήριξη επιπλέον ατόμων (τουλάχιστον 6).

#### Προσόντα και Δεξιότητες

Τα μέλη της υποομάδας θα έχουν τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- πανεπιστημιακό πτυχίο (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) ή πτυχίο ΤΕΙ ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού σε θετικές /εφαρμοσμένες επιστήμες
- τουλάχιστον ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία

IV) Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει στη Δ/νση Κοινωνικής Μέριμνας (Έδρα) καθ' όλη του διάρκεια υλοποίησης του έργου και για τον καλύτερο συντονισμό του, τα εξής άτομα με τις κάτωθι ειδικότητες και εμπειρία, ήτοι:

A) Ένα (1) άτομο για Διοικητικό Προσωπικό, με ελάχιστα τυπικά προσόντα α) Πανεπιστημιακό τίτλο ΑΕΙ ή ΤΕΙ ημεδαπής ή αναγνωρισμένο ισότιμο της αλλοδαπής β) τουλάχιστον 5ετή επαγγελματική εμπειρία γ) γνώση Αγγλικών και χρήσης Η/Υ Γνώση Αγγλικών (Επίπεδο B1)

B) Ένα (1) με γνώσεις πληροφορικής προς υποβοήθηση του αντικειμένου της προστασίας προσωπικών δεδομένων των ωφελουμένων, με ελάχιστα τυπικά προσόντα: α) Πανεπιστημιακό τίτλο ΑΕΙ ή ΤΕΙ της χώρας ή αναγνωρισμένης ισότιμης σχολής της αλλοδαπής στην Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών, β) πιστοποιημένη γνώση Η/Υ,.

#### **2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης**

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών για το συγκεκριμένο ή σχετικό τεχνικό αντικείμενο. Ειδικότερα :

α) Να διαθέτουν σε ισχύ τα ακόλουθα πιστοποιητικά:

- Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά **ISO 9001:2015** σε ισχύ με πεδίο εφαρμογής σχετικό με την παροχή υπηρεσιών λειτουργίας δομών στήριξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων

-Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά **ISO 9001:2015** σε ισχύ με πεδίο εφαρμογής σχετικό με την παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων με τη χρήση νέων τεχνολογιών

Εφόσον πρόκειται για διαγωνιζόμενες Κοινοπραξίες ή ενώσεις οικονομικών φορέων, ορίζεται ότι η παραπάνω απαίτηση μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από τα μέλη του διαγωνιζόμενου.

- Πιστοποιητικό διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 27001:2013** σε ισχύ με πεδίο εφαρμογής σχετικό με την παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων με τη χρήση νέων τεχνολογιών

Εφόσον πρόκειται για διαγωνιζόμενες Κοινοπραξίες ή ενώσεις οικονομικών φορέων, ορίζεται ότι ένας εκ των οικονομικών φορέων που συμμετέχει, πρέπει να διαθέτει το ως άνω πιστοποιητικό.

Τα πιστοποιητικά επί ποινή απόρριψης θα πρέπει να είναι σε ισχύ την ημέρα υποβολής της Προσφοράς.

Πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης δεν απαιτούνται.

#### **2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων**

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των

δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

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

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

Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση επίκλησης εκ μέρους του διαγωνιζόμενου στήριξης του από «τρίτο» φορέα για την ικανοποίηση των προϋποθέσεων της παραγρ. 2.2.5 της παρούσας σε ότι αφορά την ζητούμενη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια ο μέσος γενικός ετήσιος κύκλος εργασιών και λοιπών εσόδων που θα διαθέτει ο υπόψη «τρίτος» φορέας οφείλει να καλύπτει τις πλήρεις απαιτήσεις για τις οποίες ο διαγωνιζόμενος επικαλείται τον «δανεισμό» της εν λόγω ικανότητας.

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

Η εκτέλεση των κάτωθι υπηρεσιών/ πακέτων εργασίας :

- ΠΕ.4. Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης του πλαισίου λειτουργίας των υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων :
  - ΠΕ.4.1. Πρωτόκολλα παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων
  - ΠΕ.4.2. Διασφάλιση προδιαγραφών ασφάλειας της υπηρεσίας όσον αφορά τη τήρηση προσωπικών δεδομένων
  - ΠΕ.4.3. Εκπαίδευση στελεχών Περιφέρειας
- ΠΕ.5.Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων των υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων :
  - ΠΕ.5.3 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσίες επικοινωνιακών υποδομών τηλεφωνικού κέντρου και βασικού εξοπλισμού πληροφοριακού συστήματος
  - ΠΕ.5.4 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσία κουμπί πανικού
  - ΠΕ.5.5 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσία ανίχνευση πτώσης
  - ΠΕ.5.6 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσία γεωεντοπισμού
  - ΠΕ.5.7 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : προσωπικό υποστήριξης ηλικιωμένων
- ΠΕ.6. Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου 24ώρης υποστήριξης και υπηρεσίες συνεργασίας με τη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας
- ΠΕ.7. Υπηρεσία παροχής συσκευών παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης

γίνεται υποχρεωτικά από τον προσφέροντα ή, αν η προσφορά υποβάλλεται από ένωση οικονομικών φορέων, από έναν από τους συμμετέχοντες στην ένωση αυτή και όχι από υπεργολάβο αυτών.

## 2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

### 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

α) 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 ΙΙΙ, το οποίο αποτελεί 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 και τις οδηγίες της ΓΓΕ & ΕΠ που έχουν αναρτηθεί στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.eaadhsy.gr/>

β) Ο οικονομικός φορέας ο οποίος συμμετέχει μόνος του (αυτοτελώς) στην παρούσα διαδικασία και δεν στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, συμπληρώνει και υποβάλλει ένα ΕΕΕΣ.

γ) Όταν ο οικονομικός φορέας, συμμετέχει μόνος του αλλά στηρίζεται στις ικανότητες τρίτων, σύμφωνα με το άρθρο 2.2.8, πρέπει να μεριμνά ώστε να υπάρχει μαζί με το δικό του ΕΕΕΣ και χωριστό ΕΕΕΣ δεόντως συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από έκαστο από τους τρίτους φορείς στους οποίους στηρίζεται

δ) Σε περίπτωση που οικονομικός φορέας προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, τμήμα(τα) της σύμβασης το (α) οποίο (α) υπερβαίνει (ουν) το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, ο οικονομικός φορέας υποβάλλει υποχρεωτικά χωριστό ΕΕΕΣ, όπου παρατίθενται οι πληροφορίες που απαιτούνται για κάθε έναν από τους υπεργολάβους. Εφόσον ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες του υπεργολάβου του, ο τελευταίος υποβάλλει συμπληρωμένο το ΕΕΕΣ με τα στοιχεία που απαιτούνται για τους φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται ο οικονομικός φορέας, σύμφωνα με την ανωτέρω περίπτωση (γ).

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

στ) Σε όλες τις περιπτώσεις, όπου περισσότερα από ένα φυσικά πρόσωπα είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ενός οικονομικού φορέα ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό, υποβάλλεται ένα Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο είναι δυνατό να φέρει μόνο την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ως προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού του άρθρου 2.2.3.1 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 εκπροσώπησής 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.

ζ) Σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, μπορεί να ζητηθεί από τους προσφέροντες να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά της επόμενης παραγράφου 2.2.9.2., όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

### 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

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

Στην περίπτωση που προσφέρων οικονομικός φορέας ή ένωση αυτών στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8. της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται στην υποβολή των δικαιολογητικών που αποδεικνύουν ότι δεν συντρέχουν οι



λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.4- 2.2.8).

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού των παραγράφων 2.2.3.1, 2.2.3.2 και 2.2.3.4.

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

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.

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

**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. 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 τις παραγράφους 2.2.3.2 και 2.2.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας και επιπλέον υπεύθυνη δήλωση του προσωρινού αναδόχου 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.

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

Αν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφο ή πιστοποιητικό ή όπου το έγγραφο ή το πιστοποιητικό αυτό δεν καλύπτει όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.3.4, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας.

Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 2.2.3.4.

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.

**γ)** Για τις περιπτώσεις του άρθρου 2.2.3.2γ της παρούσας, πιστοποιητικό από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Συντονισμού της Επιθεώρησης Εργασιακών Σχέσεων, από το οποίο να προκύπτουν οι πράξεις επιβολής προστίμου που έχουν εκδοθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

**δ)** για την παράγραφο 2.2.3.5, δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία. [Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής οι εταιρείες που είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο της χώρας εγκατάστασής τους και υποβάλλουν περί τούτου υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου τους]:

Ειδικότερα ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, καθώς 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 εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

Εάν ο προσωρινός ανάδοχος είναι αλλοδαπή ανώνυμη εταιρία, και εφόσον έχει, κατά το δίκαιο της έδρας της, ονομαστικές μετοχές προσκομίζει πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, αναλυτική κατάσταση μετόχων, με 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 ή 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.

Σε διαφορετική περίπτωση, δηλαδή εφόσον κατά το δίκαιο της χώρας στην οποία έχει την έδρα της δεν έχει ονομαστικές μετοχές, υποβάλλει βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζει υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου, έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση μετόχων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών και αν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, σχετική κατάσταση μετόχων (με 1%), σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν οι μέτοχοι αυτοί είναι γνωστοί στην εταιρεία. Αν δεν προσκομισθεί κατάσταση κατά τα ανωτέρω, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που οι μέτοχοι αυτοί δεν της είναι γνωστοί.

Η αναθέτουσα αρχή δεν υπεισέρχεται στην κρίση της ως άνω αιτιολογίας. Δύναται, ωστόσο, να αποδείξει τη δυνατότητα υποβολής της κατάστασης μετόχων, και μόνο στην περίπτωση αυτή η εταιρεία αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία.

Περαιτέρω, 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» και

**ε)** για την παράγραφο 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν έχει εκδοθεί σε βάρος του απόφαση αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 74 του ν. 4412/2016.

**Β.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 ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Ειδικά, οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα πάροχοι υπηρεσιών, φυσικά είτε νομικά πρόσωπα, οφείλουν αφενός μεν να προσκομίσουν βεβαίωση εγγραφής τους σε σχετικό Επιμελητήριο της χώρας (Εμπορικό ή Βιομηχανικό ή Βιοτεχνικό).

**B.3.** Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν εγκεκριμένες οικονομικές καταστάσεις των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων (2015, 2016, 2017) ή Υπεύθυνη Δήλωση περί του ύψους του μέσου γενικού ετήσιου κύκλου εργασιών και λοιπών εσόδων των τελευταίων τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, σε περίπτωση που δεν υποχρεούνται στην έκδοση οικονομικών καταστάσεων.

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

**B.4.** Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

α) «Αναλυτικό υπόμνημα» του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ IV της παρούσας διακήρυξης, που θα περιλαμβάνει:

α1) κατάλογο των κυριότερων συμβάσεων παροχής συναφών υπηρεσιών/έργων, περαιωμένων μέχρι την ημερομηνία της προκήρυξης της παρούσας, που να εκπληρώνει τα κριτήρια επιλογής **της περίπτωσης α΄, της παραγράφου 2.2.6** της παρούσας, οι οποίες κατά την τελευταία 6-ετία 2015 έως 2020 εκτελέσθηκαν απ' αυτόν (εάν πρόκειται για μεμονωμένο διαγωνιζόμενο) ή τουλάχιστον από ένα μέλος της (εάν πρόκειται περί διαγωνιζόμενης κοινοπραξίας ή ένωσης οικονομικών φορέων), με την ιδιότητα του αναδόχου των σχετικών υπηρεσιών ή του Υπεργολάβου. Το υπόμνημα θα περιλαμβάνει τις συμβάσεις που ο διαγωνιζόμενος έχει δηλώσει στο Μέρος IV, του ΕΕΕΣ (Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης) που υποβάλλει με τα «δικαιολογητικά συμμετοχής» κατά το στάδιο υποβολής της προσφοράς του, με όλες τις πληροφορίες που ζητούνται στο υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ IV, επί ποινή αποκλεισμού.

Το υπόμνημα οφείλει να συνοδεύεται από αντίστοιχες σχετικές βεβαιώσεις των αρμοδίων για την παραλαβή των έργων δημοσίων Φορέων ή ιδιωτών, που εκδόθηκαν επ' ονόματι του αναδόχου, στις οποίες θα βεβαιώνονται τα παραπάνω στοιχεία, η ημερομηνία περαίωσης της σύμβασης, καθώς και η έντεχνη και αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών από τον ανάδοχο.

Στην περίπτωση κατά την οποία οι υπηρεσίες που παρασχέθηκαν, υλοποιήθηκαν με υπεργολαβία, τούτο θα πρέπει να επισημαίνεται αντίστοιχα από τον δηλούντα στο υπόμνημα, το οποίο οφείλει υποχρεωτικά να συνοδεύεται από απλά φωτοαντίγραφα των σχετικών Ιδιωτικών Συμφωνητικών υπεργολαβίας μεταξύ της διαγωνιζόμενης Επιχείρησης και του Αναδόχου, με επισήμανση επί του φωτοαντιγράφου του σχετικού α/α πρωτοκόλλου κοινοποίησής του στην Φορολογική Αρχή, ενώ θα πρέπει να συνυποβάλλονται και οι σχετικές βεβαιώσεις του Αναδόχου που χορηγήθηκαν στη διαγωνιζόμενη Επιχείρηση για τις συγκεκριμένες συμβάσεις, οι οποίες αναφέρονται στο προηγούμενο εδάφιο.

β) «Αναφορά για τους ανθρώπινους πόρους» που θα διαθέσει ο διαγωνιζόμενος, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του παρακάτω εδαφίου (1). Η παραπάνω αναφορά θα επιβεβαιώνει τα στοιχεία που ο διαγωνιζόμενος έχει περιλάβει στο Μέρος IV, του ΕΕΕΣ (Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης), με όλες τις επί πλέον συμπληρωματικές πληροφορίες που αναφέρονται στην συνέχεια, επί ποινή αποκλεισμού, ήτοι:

β.1) Πίνακας με τα προσόντα και την εμπειρία κάθε μέλους της ομάδας έργου που θα συστήσει ο Ανάδοχος για τη παροχή των υπηρεσιών της σύμβασης σύμφωνα με το υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ VI, υπογεγραμμένο ψηφιακά από τον νόμιμο εκπρόσωπο του διαγωνιζόμενου, στον οποίο θα δηλώνονται υπεύθυνα οι τίτλοι σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που διαθέτει έκαστο εκ των ανωτέρω μελών της ομάδας, η εργασιακή του προϋπηρεσία (εργοδότης, καθήκοντα κ.λ.π.) στο συγκεκριμένο τεχνικό αντικείμενο για την απόκτηση της εμπειρίας που δηλώνεται, καθώς και η διάρκειά της. Η στελέχωση της ομάδας έργου, πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις **της περίπτωσης γ΄, της παραγράφου 2.2.6** της παρούσας, την οποία (στελέχωση) οφείλει να διαθέτει ο υποψήφιος ανάδοχος ή αθροιστικά τα μέλη διαγωνιζόμενης Κοινοπραξίας ή Ένωσης. Προς απόδειξη της εμπειρίας και των προσόντων της προτεινόμενης Ομάδας Έργου ο πίνακας θα συνοδεύεται από αναλυτικά Βιογραφικά Σημειώματα και απλά φωτοαντίγραφα των πτυχίων, των επαγγελματικών του αδειών / πιστοποιήσεων και των

αποδεικτικών απασχόλησης (βεβαιώσεις εργοδότη ή συμβάσεις ή φορολογικά παραστατικά) όλων των μελών της Ομάδας Έργου από τα οποία να αποδεικνύονται ευθέως και χωρίς άλλη αναγκαία πληροφορία ή διευκρίνιση η εξειδίκευση, τα επαγγελματικά προσόντα και η εμπειρία τους σχετικά με τις απαιτήσεις που αναλαμβάνουν όπως προκύπτει από το ρόλο που προτείνεται να συμμετέχουν στην ομάδα Έργου και Υπεύθυνη Δήλωση Αποδοχής της Συμμετοχής τους στην Ομάδα Έργου και ότι τα στοιχεία που αναγράφονται στο βιογραφικό τους είναι αληθή, επίσης ότι για όλο το διάστημα παροχής υπηρεσιών θα βρίσκονται στη διάθεση της Αναθέτουσας Αρχής. Οι εν λόγω υπεύθυνες δηλώσεις δεν απαιτείται να φέρουν ψηφιακή υπογραφή. Εάν οι τίτλοι σπουδών έχουν αποκτηθεί στην Ελλάδα αρκεί να προσκομιστεί ο τίτλος σπουδών, εάν έχουν αποκτηθεί στο εξωτερικό πρέπει να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στην ελληνική γλώσσα.

**B.5.** Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν σχετικές βεβαιώσεις σε ισχύ, από αρμόδιους πιστοποιημένους σχετικά οίκους, ότι είναι πιστοποιημένοι σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο 2.2.7.

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

#### ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΤΟΥ ΕΕΕΣ

<b>Για τις Ανώνυμες Εταιρίες (Α.Ε.):</b>
Το φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως απ' όπου προκύπτει η σύσταση καθώς και η πλέον πρόσφατη τροποποίηση του καταστατικού (φωτοαντίγραφο).
Απόσπασμα Πρακτικού Γενικής Συνέλευσης για την εκλογή του ισχύοντος Διοικητικού Συμβουλίου (ακριβές αντίγραφο εκ του πρωτοτύπου).
Πρακτικό του Διοικητικού Συμβουλίου για τη συγκρότησή του σε σώμα, από το οποίο να προκύπτουν τα πρόσωπα που νόμιμα εκπροσωπούν και δεσμεύουν με την υπογραφή τους το νομικό πρόσωπο, μαζί με τα αντίστοιχα ΦΕΚ δημοσίευσης (φωτοαντίγραφα).
<b>Για τις Εταιρίες Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.):</b>
Φωτοαντίγραφο του πλέον πρόσφατου κωδικοποιημένου καταστατικού.
Το φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως όπου δημοσιεύθηκε η περίληψη του καταστατικού (φωτοαντίγραφο).
<b>Για τις Ιδιωτικές Κεφαλαιουχικές (ΙΚΕ), τις εταιρείες Αστικού Κώδικα, τις Ομόρρυθμες (Ο.Ε.) και τις Ετερόρρυθμες Εταιρίες (Ε.Ε.):</b>
Φωτοαντίγραφο του πλέον πρόσφατου κωδικοποιημένου καταστατικού.
Φωτοαντίγραφο της πλέον πρόσφατης τροποποίησης.
<b>Για ατομική επιχείρηση - Φυσικό Πρόσωπο:</b>
Φωτοαντίγραφο της βεβαίωσης έναρξης εργασιών από την αρμόδια Δ.Ο.Υ.

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

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

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

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

**B.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.

**B.9.** Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό και αναλυτικότερα τα παρακάτω στοιχεία:

α) Ο διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας στο ΕΕΕΣ (Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης) που υποβάλει κατά την καταληκτική προθεσμία υποβολής της προσφοράς του με τα λοιπά «δικαιολογητικά συμμετοχής» του στον διαγωνισμό, θα δηλώνει υπεύθυνα ότι πρόκειται να στηριχθεί στις ικανότητες και να συνεργασθεί με άλλους οικονομικούς φορείς, τους οποίους οφείλει να κατονομάζει με τα πλήρη στοιχεία τους (επωνυμία, διακριτικός τίτλος, έδρα & ταχυδρ. δ/νση), προκειμένου ο πρώτος να αποκτήσει τις ελλείπουσες σ' αυτόν ικανότητες (οικονομική/ χρηματοοικονομική ή/και τεχνική και επαγγελματική) που απαιτείται από τα έγγραφα της παρούσας σύμβασης, καθώς και ότι δεσμεύεται να συνεργάζεται μαζί τους και να τους χρησιμοποιεί για τον ανωτέρω σκοπό καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης, εφόσον τούτος ανακηρυχθεί Ανάδοχος των υπό δημοπράτηση υπηρεσιών, μη δικαιούμενος (έστω και αιτιολογημένα) να τους αντικαταστήσει, χωρίς την προς τούτο προγενέστερη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Ο διαγωνιζόμενος οφείλει επίσης να επισυνάψει στην προσφορά του χωριστό έντυπο ΕΕΕΣ με τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις ενότητες Α και Β του μέρους II, καθώς και των υπολοίπων μερών του υπόψη εντύπου (ΕΕΕΣ) που είναι απαραίτητα, ανάλογα με την «δάνεια» ικανότητα, για κάθε ένα από τους σχετικούς φορείς στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί, δεόντως συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τους νόμιμους εκπροσώπους αυτών.

Επιπλέον ο προσωρινός ανάδοχος πρέπει να προσκομίσει, μαζί με τα αποδεικτικά μέσα, τα παρακάτω:

β) Αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του «τρίτου φορέα» είτε αυτός είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο αντίστοιχα προς τον πίνακα του εδαφίου (4) της επόμενης υποπαραγρ. 4.1.2.Α, από όπου θα προκύπτει με σαφήνεια και η εξουσιοδότηση υπογραφής του αντίστοιχου ΕΕΕΣ του «τρίτου φορέα».

γ) Απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου ή άλλου αρμόδιου εξουσιοδοτημένου οργάνου του τρίτου φορέα, εφόσον ο τελευταίος είναι Α.Ε. είτε απόφαση διαχειριστών, εφόσον είναι Ε.Π.Ε., Ο.Ε. ή Ε.Ε., οι οποίες σε αμφότερες τις περιπτώσεις οφείλουν να είναι πρωτότυπες και επικυρωμένες νόμιμα σε ό,τι αφορά το γνήσιο των υπογραφών, είτε τέλος εφόσον ο τρίτος φορέας είναι φυσικό πρόσωπο, υπεύθυνη δήλωσή του ενώπιον Συμβολαιογράφου, για την υποχρεωτική διάθεση στον διαγωνιζόμενο των απαραίτητων μέσων με σκοπό την εκτέλεση της σύμβασης, καθ' όλη την διάρκεια αυτής μη επιτρεπόμενης της παραίτησής του από τα εν λόγω καθήκοντα χωρίς την προς τούτο έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

δ) Ιδιωτικό συμφωνητικό με τον «τρίτο φορέα», από το οποίο θα προκύπτουν αναλυτικά οι υπηρεσίες που ο διαγωνιζόμενος προτίθεται να αναθέσει σ' αυτόν. Αυτονόητο θεωρείται ότι εφόσον η υπόψη

συνεργασία που θα εξασφαλίζει την κάλυψη της ζητούμενης τεχνικής ικανότητας θα είναι υποχρεωτική για τον διαγωνιζόμενο που τυχόν αναδειχθεί ως Ανάδοχος, καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου ισχύος της σύμβασης, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης τούτου και απεμπόλησης των υποχρεώσεων του που θα απορρέουν απ' αυτήν την σχέση με αποτέλεσμα την αναγκαστική λύση της, τούτος θα κηρύσσεται αυτοδικαίως έκπτωτος. Διευκρινίζεται ότι ο «τρίτος» οικονομικός φορέας που ενδεχόμενα θα επιλέξουν ως συνεργάτη οι διαγωνιζόμενοι επιτρέπεται να είναι ο αυτός για περισσότερους του ενός εξ αυτών και τούτο δεν θα αποτελεί λόγο αποκλεισμού τους, σύμφωνα και με την σχετική προς το ανάλογο θέμα Γνωμοδότηση του Νομ. Συμβουλίου του Κράτους 488/97 (Νομ.Δελτ.1997).

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει, σύμφωνα με τα άρθρα 79, 80 και 81, αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού τους, σύμφωνα με τα άρθρα 73 και 74. Η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τον οικονομικό φορέα να αντικαταστήσει έναν φορέα που δεν πληροί σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού του των παραγράφων 1 και 2. του άρθρου 73 και του άρθρου 74. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τον οικονομικό φορέα την αντικατάσταση φορέα για τον οποίον συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παρ.4 του άρθρου 73 και του άρθρου 74.

## 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:

ΚΡΙΤΗΡΙΟ (Κv)	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ (Σv)
K1	Κατανόηση ειδικών χαρακτηριστικών Έργου	5 % (Σ1)
K2	Τεκμηρίωση πληρότητας εργασιών και κάλυψης απαιτήσεων των ζητούμενων υπηρεσιών	45 % (Σ2)
K3	Αρτιότητα λύσης - επίδειξη ζητούμενων υπηρεσιών	40 % (Σ3)
K4	Οργανωτική Αποτελεσματικότητα του Σχήματος Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	10 % (Σ4)
<b>ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ</b>		<b>100%</b>

ΚΡΙΤΗΡΙΟ K1: Κατανόηση ειδικών χαρακτηριστικών Έργου

Αξιολογείται:

- Η αντίληψη του περιβάλλοντος και των στόχων του έργου
- Η κατανόηση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας υλοποίησης του Έργου σε συνδυασμό με τα ειδικά χαρακτηριστικά αυτού.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ K2: Τεκμηρίωση πληρότητας εργασιών και κάλυψης απαιτήσεων των ζητούμενων υπηρεσιών

Αξιολογείται:

- η κάλυψη και η εξειδίκευση των ζητούμενων υπηρεσιών
- οι λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές της επιλεχθείσας λύσης για τη παροχή των υπηρεσιών
- η πληρότητα της περιγραφής και της εμβάθυνσης των παραδοτέων από τους υποψηφίους Αναδόχους
- ο βαθμός καταλληλότητας και προσαρμογής της προτεινόμενης μεθοδολογίας υλοποίησης του Έργου, σε σχέση με τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος λειτουργίας του Έργου.

ΚΡΙΤΗΡΙΟ Κ3: Αριότητα λύσης - επίδειξη ζητούμενων υπηρεσιών

Αξιολογείται:

- η πληρότητα της λύσης και η ικανότητα του Αναδόχου να υποστηρίξει την προτεινόμενη υποδομή. Για το σκοπό αυτό η Αναθέτουσα Αρχή θα ζητήσει επίδειξη της παροχής των ζητούμενων υπηρεσιών στη φάση της αξιολόγησης αφ' ενός για να κρίνει την τεχνολογική αριότητα της λύσης αφ' ετέρου για να κρίνει την ποιότητα, την αξιοπιστία και την ωριμότητα των προσφερόμενων από τον ανάδοχο υπηρεσιών

ΚΡΙΤΗΡΙΟ Κ4: Οργανωτική Αποτελεσματικότητα του Σχήματος Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

Αξιολογείται:

- η σαφήνεια των ορισμών των βασικών ρόλων του προτεινόμενου σχήματος διοίκησης και υλοποίησης, σε σχέση με την κατανόηση των απαιτήσεων του Έργου.

- η περιγραφή και ο ακριβής καθορισμός των καθηκόντων της ομάδας έργου ανάλογα με το ρόλο και η διαθεσιμότητα τους ώστε να διασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων του έργου.

### 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 τους 120 βαθμούς 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 βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο :

$$TA = \Sigma 1 \times K1 + \Sigma 2 \times K2 + \Sigma 3 \times K3 + \Sigma 4 \times K4$$

όπου

TA= ο συνολικός βαθμός της τεχνικής προσφοράς του διαγωνιζόμενου,

$K_v$  = ο βαθμός του κριτηρίου και

$\Sigma_v$  = ο συντελεστής βαρύτητας του κριτηρίου

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

Συμφερότερη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο τελικό βαθμό αξιολόγησης ( $T_i$ ) όπως υπολογίζεται από τον τύπο:

$$T_i = 85 \times (TA_i / TA_{max}) + 15 \times (OP_{min} / OP_i)$$

Όπου:

$T_i$  = Ο τελικός βαθμός αξιολόγησης της προσφοράς i (με στρογγυλοποίηση στα δύο δεκαδικά ψηφία)

$TA_i$  = Ο βαθμός τεχνικής αξιολόγησης της προσφοράς i

$TA_{max}$  = Ο βαθμός τεχνικής αξιολόγησης της καλύτερης προσφοράς

$OP_{min}$  = Το κόστος της χαμηλότερης οικονομικής προσφοράς

$OP_i$  = Το κόστος της προσφοράς i

## 2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

### 2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στα Παραρτήματα I, II, IV, V, VI και VII της Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες ανά είδος.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

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

### 2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

**2.4.2.1.** Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη (άρθρο 1.5), στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως άρθρα 36 και 37 και την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 56902/215 «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*».

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

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

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

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

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

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

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

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



**2.4.2.4.** Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά συμπληρώνοντας τις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος. Στην συνέχεια το σύστημα παράγει τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία τα οποία υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ηλεκτρονικού αρχείου pdf (το οποίο θα υπογραφεί ηλεκτρονικά) πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο pdf.

**2.4.2.5.** Ο χρήστης - οικονομικός φορέας υποβάλλει τους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Συστήματος, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του οικονομικού φορέα στη διαδικασία υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείων τύπου .pdf και εφόσον έχουν συνταχθεί/παραχθεί από τον ίδιο, φέρουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών, χωρίς να απαιτείται θεώρηση γνησίου της υπογραφής.

Από το Σύστημα εκδίδεται ηλεκτρονική απόδειξη υποβολής προσφοράς, η οποία αποστέλλεται στον οικονομικό φορέα με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Εντός τριών (3) εργασιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή των ως άνω στοιχείων και δικαιολογητικών προσκομίζονται υποχρεωτικά από τον οικονομικό φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε σφραγισμένο φάκελο, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή σύμφωνα με τον ν. 4250/2014. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά είναι ενδεικτικά η εγγυητική επιστολή συμμετοχής, τα πρωτότυπα έγγραφα τα οποία έχουν εκδοθεί από ιδιωτικούς φορείς και δεν φέρουν επικύρωση από δικηγόρο, καθώς και τα έγγραφα που φέρουν τη Σφραγίδα της Χάγης (Apostille). Δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή στοιχεία και δικαιολογητικά τα οποία φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή, τα ΦΕΚ, τα τεχνικά φυλλάδια και όσα προβλέπεται από το ν. 4250/2014 ότι οι φορείς υποχρεούνται να αποδέχονται σε αντίγραφα των πρωτοτύπων.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά την διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν σε έντυπη μορφή και σε εύλογη προθεσμία όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά και στοιχεία που έχουν υποβάλει ηλεκτρονικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

### **2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»**

**2.4.3.1** Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν: α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (Ε.Ε.Ε.Σ.), όπως προβλέπεται στην παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και τα άρθρα 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ το οποίο έχει αναρτηθεί, σε μορφή αρχείων τύπου XML και PDF, στη διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης (Παράρτημα ΙΙΙ).

Το εν λόγω πρότυπο υποβάλλεται σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες/ανακοινώσεις οι οποίες είναι αναρτημένες στον ως άνω διαδικτυακό τόπο οδηγίες- ανακοίνωση της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης “Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ESPD)”

[http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef\\_26cf\\_4703\\_99d5\\_1561ceff660f/Page226.jsp?\\_afLoop=3486624636403629#%40%3F\\_afLoop%3D3486624636403629%26\\_adf.ctrl-state%3Dcoa43tonq\\_61](http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f/Page226.jsp?_afLoop=3486624636403629#%40%3F_afLoop%3D3486624636403629%26_adf.ctrl-state%3Dcoa43tonq_61)

Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής προσκομίζεται σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο) εντός τριών (3) εργασιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή. Επισημαίνεται ότι η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει για τις εγγυήσεις ηλεκτρονικής έκδοσης (π.χ. εγγυήσεις του Τ.Μ.Ε.Δ.Ε.), οι οποίες φέρουν προηγμένη ψηφιακή

υπογραφή. Υπόδειγμα της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής παρέχεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII της παρούσας διακήρυξης.

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

**2.4.3.2** Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή με το κεφάλαιο “Απαιτήσεις-Τεχνικές Προδιαγραφές” του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα. Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να είναι σύμφωνη με το υπόδειγμα του Παραρτήματος V.

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 βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, όπως ορίζεται κατωτέρω.

Υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς περιλαμβάνεται στο συνημμένο στην παρούσα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII που έχει αναρτηθεί σε επεξεργάσιμη μορφή αρχείου .doc στη διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ, το οποίο οφείλει να συμπληρώσει ο διαγωνιζόμενος και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης.

Η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος VII της παρούσας.

Ο προσφέρων θα επισυνάψει στον (υπο)φάκελλο “οικονομική προσφορά” την ηλεκτρονική οικονομική προσφορά του ηλεκτρονικά υπογεγραμμένη και τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (σύμφωνα με το υπόδειγμα που υπάρχει στο Παράρτημα VII της παρούσας διακήρυξης) σε μορφή pdf.]

Στην Οικονομική Προσφορά περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

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

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

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

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται και τεκμηριώνεται από την αναθέτουσα αρχή στην παράγραφο 1.3 της παρούσας.

Στην οικονομική προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους τρόπους πληρωμής που περιγράφονται στην παρ. (5.1) της παρούσας διακήρυξης.

#### **2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών**

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

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

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

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

#### **2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών**

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

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

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

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

δ) η οποία είναι εναλλακτική 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.

ζ) η οποία είναι υπό αίρεση,

η) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

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

### 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 (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 **07 / 07 / 2021 ημέρα Τετάρτη και ώρα 10:00 π.μ.**
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η αναθέτουσα αρχή.

Με την αποσφράγιση των ως άνω φακέλων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 3.1.2 της παρούσας, κάθε προσφέρων αποκτά πρόσβαση στις λοιπές προσφορές και τα υποβληθέντα δικαιολογητικά τους, με την επιφύλαξη των πτυχών εκείνων της κάθε προσφοράς που έχουν χαρακτηριστεί ως εμπιστευτικές.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να καλέσει τους οικονομικούς φορείς να συμπληρώσουν ή να διευκρινίσουν τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί, ή να διευκρινίσουν το περιεχόμενο της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

##### 3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

Ειδικότερα :

α) το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, καθώς και τα υποβληθέντα αυτών δικαιολογητικά και τα αποτελέσματα του ελέγχου αυτών σε πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τα μέλη του οργάνου.

β) Στη συνέχεια το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο προβαίνει στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση μόνο των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και συντάσσεται πρακτικό για την απόρριψη όσων τεχνικών προσφορών δεν πληρούν τους όρους και τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών και την αποδοχή και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών, με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης του άρθρου 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

Για την αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών μπορεί να συντάσσεται ενιαίο πρακτικό, το οποίο κοινοποιείται από το ως άνω όργανο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», στην αναθέτουσα αρχή προς έγκριση.

**Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων με τα αντίστοιχα πρακτικά αξιολόγησης της Επιτροπής ανά επιμέρους στάδιο («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά») επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, στους προσφέροντες. Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.4 της παρούσας.**

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

δ) Η Επιτροπή Αξιολόγησης προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται αιτιολογημένα την αποδοχή ή απόρριψή τους, την κατάταξη των προσφορών και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων η ανάθεση γίνεται στον οικονομικό φορέα του οποίου η προσφορά έχει την 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.

**Τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου («Οικονομική Προσφορά») επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, στους προσφέροντες. Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 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 μέσω του συστήματος στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014 (Α' 74) 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..

Τα εν λόγω δικαιολογητικά, υποβάλλονται από τον προσφέροντα («προσωρινό ανάδοχο»), ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος, σε μορφή αρχείων pdf και προσκομίζονται κατά περίπτωση από αυτόν εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής τους. Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή.

Με την παραλαβή των ως άνω δικαιολογητικών, το σύστημα εκδίδει επιβεβαίωση της παραλαβής τους και αποστέλλει ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα σ' αυτόν στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση.

Αν μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση και κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι δεν έχουν προσκομισθεί ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, παρέχεται προθεσμία στον προσωρινό ανάδοχο να τα προσκομίσει ή να τα συμπληρώσει εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης, μέσω του Συστήματος, ειδοποίησής του. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί αιτιολογημένα να παρατείνει την ως άνω προθεσμία κατ' ανώτατο όριο για δεκαπέντε (15) επιπλέον ημέρες.

Όσοι υπέβαλαν παραδεκτές προσφορές λαμβάνουν γνώση των παραπάνω δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.

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, είναι ψευδή ή ανακριβή, 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 αποδεικνύονται οι όροι και οι προϋποθέσεις συμμετοχής σύμφωνα με τα άρθρα 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) και 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, ότι πληροί, οι οποίες επήλθαν ή για τις οποίες έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της έγγραφης ειδοποίησης για την προσκόμιση των δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου (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 δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής 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 και τη διαβίβαση του φακέλου στο αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας είτε για την κήρυξη του προσωρινού αναδόχου ως εκπτώτου..

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.

### **3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης**

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

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

Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται εφόσον συντρέξουν σωρευτικά τα κάτωθι:

α) άπρακτη πάροδος των προθεσμιών άσκησης των προβλεπόμενων στην παράγραφο 3.4. της παρούσας βοηθημάτων και μέσων στο στάδιο της προδικαστικής και δικαστικής προστασίας και από τις αποφάσεις αναστολών επί αυτών,

β) ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 5 και 36 του ν. 4129/2013,

γ) κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον αυτός υποβάλει επικαιροποιημένα τα δικαιολογητικά της παραγράφου 2.2.9.2. και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής και ενδίκων μέσων κατά της απόφασης κατακύρωσης, έπειτα από σχετική πρόσκληση.

Η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία που δε μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι (20) ημέρες από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Το συμφωνητικό έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

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

### 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη σύμβαση και έχει ή είχε υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της εσωτερικής νομοθεσίας, δικαιούται να ασκήσει προδικαστική προσφυγή ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ) κατά της σχετικής 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, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης.

Η προδικαστική προσφυγή κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ στον ηλεκτρονικό τόπο του διαγωνισμού, επιλέγοντας κατά περίπτωση την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» και επισυνάπτοντας το σχετικό έγγραφο σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου Portable Document Format (PDF), το οποίο φέρει εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών.

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Δημοσίου, κατά τα ειδικά οριζόμενα στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016 στο άρθρο 19 παρ. 1.1 και στο άρθρο 7 της με αριθμ. 56902/215 Υ.Α

Το παράβολο επιστρέφεται στον προσφεύγοντα, σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του ή σε περίπτωση που, πριν την έκδοση της απόφασης της ΑΕΠΠ επί της προσφυγής, η αναθέτουσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης επί ποινή ακυρότητας, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 364 του ν. 4412/2016. Κατά τα λοιπά, η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, εκτός αν ζητηθούν προσωρινά μέτρα προστασίας κατά το άρθρο 366 του ν.4412/2016.

Οι αναθέτουσες αρχές μέσω της λειτουργίας της «Επικοινωνίας» του ΕΣΗΔΗΣ:

- κοινοποιούν την προσφυγή σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην περ. α του πρώτου εδαφίου της παρ.1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016.
- διαβιβάζουν στην Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ) τα προβλεπόμενα στην περ. β του πρώτου εδαφίου της παρ. 1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016.

Η ΑΕΠΠ αποφαινεται αιτιολογημένα επί της βασιμότητας των προβαλλόμενων πραγματικών και νομικών ισχυρισμών της προσφυγής και των ισχυρισμών της αναθέτουσας αρχής και, σε περίπτωση παρέμβασης, των ισχυρισμών του παρεμβαίνοντος και δέχεται (εν όλω ή εν μέρει) ή απορρίπτει την προσφυγή με απόφασή της, η οποία εκδίδεται μέσα σε αποκλειστική προθεσμία είκοσι (20) ημερών από την ημέρα εξέτασης της προσφυγής.

Οι χρήστες - οικονομικοί φορείς ενημερώνονται για την αποδοχή ή την απόρριψη της προσφυγής από την ΑΕΠΠ.

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

Η αίτηση αναστολής κατατίθεται στο αρμόδιο δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής. Για την άσκηση της αιτήσεως αναστολής κατατίθεται παράβολο, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

Η άσκηση αίτησης αναστολής κωλύει τη σύναψη της σύμβασης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά.

### **3.5 Ματαίωση Διαδικασίας**

---

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



## **4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

---

### **4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)**

---

Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής

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

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.1.5. στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης. Το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VIII 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, συμπεριλαμβανομένης τυχόν ισόποσης προς αυτόν προκαταβολής.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση, συμπληρωματική εγγύηση το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

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

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, μεγαλύτερου ύψους από αυτό που καλύπτεται με την εγγύηση καλής εκτέλεσης προσκομίζεται από τον ανάδοχο εγγύησης προκαταβολής, σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VII της Διακήρυξης, που θα καλύπτει τη διαφορά μεταξύ του ποσού της εγγύησης καλής εκτέλεσης και του ποσού της καταβαλλομένης προκαταβολής. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1. της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφονται στο σύνολό τους μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των ως άνω εγγυήσεων γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

### **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' του ν. 4412/2016.

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.

#### 4.4 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.

Δεν επιτρέπεται η ανάθεση της εκτέλεσης της σύμβασης των πιο κάτω υπηρεσιών/ πακέτων εργασίας:

- ΠΕ.4. Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης του πλαισίου λειτουργίας των υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων :
  - ΠΕ.4.1. Πρωτόκολλα παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων
  - ΠΕ.4.2. Διασφάλιση προδιαγραφών ασφάλειας της υπηρεσίας όσον αφορά τη τήρηση προσωπικών δεδομένων
  - ΠΕ.4.3. Εκπαίδευση στελεχών Περιφέρειας
- ΠΕ.5.Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων των υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων :
  - ΠΕ.5.3 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσίες επικοινωνιακών υποδομών τηλεφωνικού κέντρου και βασικού εξοπλισμού πληροφοριακού συστήματος
  - ΠΕ.5.4 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσία κουμπί πανικού
  - ΠΕ.5.5 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσία ανίχνευση πτώσης
  - ΠΕ.5.6 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : υπηρεσία γεωεντοπισμού
  - ΠΕ.5.7 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων : προσωπικό υποστήριξης ηλικιωμένων
- ΠΕ.6. Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου 24ώρης υποστήριξης και υπηρεσίες συνεργασίας με τη Περιφέρεια
- ΠΕ.7. Υπηρεσία παροχής συσκευών παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης

**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. Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, η διαδικασία της αντικατάστασής του προϋποθέτει την υποβολή αίτησης του αναδόχου προς την Α.Α. αιτιολογούσα τους λόγους που επιβάλλουν την αιτούμενη αντικατάσταση και στην συνέχεια την κατ' αρχήν έγκρισή της, έπειτα δε την υποβολή εκ μέρους του αναδόχου όλων των αντίστοιχων για τον υποψήφιο αντικαταστάτη «δικαιολογητικών επιλογής» και καταλληλόλητας («μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού») που

προβλέπονται στην παρούσα διακήρυξη κατά το στάδιο της ανάθεσης της σύμβασης για την αποδοχή «τρίτου» φορέα, προκειμένου να εγκριθεί οριστικά εκ μέρους της Α.Α. η αντικατάσταση.

**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 ή δύναται να απαιτήσει 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, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της καθ' ύλην αρμόδιας υπηρεσίας ή άλλως της υπηρεσίας η οποία ορίζεται με απόφαση της Α.Α. και κατόπιν σύμφωνης γνώμης της Ε.Υ.Δ. Ε.Π. Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

## **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.

## 5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 5.1 Τρόπος πληρωμής

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

**α)** Το τίμημα θα καταβληθεί στον Ανάδοχο τμηματικά καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, δηλ. 100% της αξίας των τμηματικών παραδόσεων ως εξής:

1. **100%** της αμοιβής που αντιστοιχεί στη παραλαβή των παραδοτέων των Πακέτων Εργασίας Π.Ε.1, Π.Ε.2, Π.Ε.4., Π.Ε.9. και θα καταβληθεί τον 4<sup>ο</sup> μήνα μετά την υπογραφή της σύμβασης.
2. Σε **6 τριμηνιαίες δόσεις**, αμέσως μετά την οριστική παραλαβή των επιμέρους παραδοτέων που περιλαμβάνονται στο τρίμηνο αναφοράς, των Πακέτων Εργασίας Π.Ε.6., Π.Ε.10
3. **100%** του ποσού που αντιστοιχεί στην παροχή υπηρεσιών για το διάστημα από τον 4<sup>ο</sup> μήνα έως τον 9<sup>ο</sup> (6 μήνες) για τη παραλαβή των παραδοτέων των πακέτων εργασίας Π.Ε.5 , Π.Ε.7 & Π.Ε.8. και θα καταβληθεί τον 10<sup>ο</sup> μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
4. **100%** του ποσού που αντιστοιχεί στην παροχή υπηρεσιών για το διάστημα από τον 10<sup>ο</sup> μήνα έως τον 15<sup>ο</sup> (6 μήνες) για τη παραλαβή των παραδοτέων των πακέτων εργασίας Π.Ε.5 , Π.Ε.7 & Π.Ε.8. και θα καταβληθεί τον 16<sup>ο</sup> μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
5. **100%** του ποσού που αντιστοιχεί στην παροχή υπηρεσιών για το διάστημα από τον 16<sup>ο</sup> μήνα έως τον 21<sup>ο</sup> (6 μήνες) για τη παραλαβή των παραδοτέων των πακέτων εργασίας Π.Ε.5 , Π.Ε.7, Π.Ε.8 & Π.Ε.3. και θα καταβληθεί τον 21<sup>ο</sup> μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.

Οι πληρωμές θα πραγματοποιούνται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και με την έκδοση σχετικού πρωτοκόλλου παραλαβής της αρμόδιας Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου της σύμβασης, με το οποίο θα πιστοποιείται η καλή εκτέλεση κάθε παραδοτέου.

Οι πληρωμές θα γίνονται 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.

**β)** Με τη χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού 40% της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α. , με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης η οποία θα καλύπτει τη διαφορά μεταξύ του ποσού της εγγύησης καλής εκτέλεσης και του ποσού της καταβαλλόμενης προκαταβολής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§1 περ. δ του ν. 4412/2016 και 4.1. της παρούσας και την καταβολή του υπολοίπου μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών.

Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής.

Η απόσβεση της προκαταβολής γίνεται σταδιακά κατά τις επόμενες πληρωμές κατά ποσό που αναλογεί στην αξία του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Συγκεκριμένα ο Ανάδοχος θα πληρώνεται για κάθε μία από τις 5 τμηματικές πληρωμές που περιγράφονται αναλυτικά στο άρθρο 5.1.1.α λαμβάνοντας υπόψη κάθε φορά τη σταδιακή απόσβεση της προκαταβολής.

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., την παροχή της υπηρεσίας στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 44 Ν.4605/2019 όπως ισχύει)

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016Ο χρόνος, τρόπος και η διαδικασία κράτησης των ως άνω χρηματικών ποσών (0,02%), καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα για την εφαρμογή της ως άνω κράτησης εξαρτάται από την έκδοση της κοινής απόφασης του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και Οικονομικών της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016.

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

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.

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 σύμβασης, 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, εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις στα άρθρα 203 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου), 218 (Ποινικές ρήτρες ) και 220 (Απόρριψη παραδοτέου - Αντικατάσταση) του ν. 4412/2016 και εάν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλονται, μετά από κλήση του για παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά, οι παρακάτω κυρώσεις:

- α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,
- β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε, είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει, είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο, είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας

**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 της αντίστοιχης προθεσμίας των τμηματικών προθεσμιών 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), να υποβάλει προσφυγή, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε γνώση της σχετικής απόφασης. Επί της προσφυγής, αποφασίζει το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στην περίπτωση δ της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016 οργάνου.

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

## 6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

---

### 6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

---

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

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

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

### 6.2 Διάρκεια σύμβασης

---

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε 21 μήνες από την υπογραφή της σύμφωνα με το Παράρτημα Ι: Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της παρούσας διακήρυξης.

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, χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου. Προϋπόθεση για την παράταση αποτελεί η λήψη σύμφωνης γνώμης της ΕΥΔΕΠ Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας. 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

---

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

Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαραίτητος έλεγχος, μπορεί δε να καλείται να παρευρεθεί και ο ανάδοχος.

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 (Οικονομική Επιτροπή της Περιφέρειας), 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 σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 218 του ν. 4412/2016.

Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

## **6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση**

---

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

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

## **6.5 Αναπροσαρμογή τιμής**

---

Δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή της τιμής στην παρούσα σύμβαση.



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ****ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης****ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ****1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**1.1. Συνοπτική Περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας της Α.Α.

Η πράξη έχει ως πάροχο της σχεδιαζόμενης υπηρεσίας υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων τη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας. Το θεσμικό και ιδρυτικό πλαίσιο της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, οι αρμοδιότητες, η διοικητική διάρθρωση και η κατανομή των αρμοδιοτήτων στις Διευθύνσεις και Τμήματα της Περιφέρειας καθορίζονται από:

- Το Νόμο 3852/2010 - «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης»
- Τον Οργανισμό της Περιφέρειας

Σύμφωνα με τα παραπάνω, αρμόδια για τη παροχή της υπηρεσίας είναι η «Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας» και οι υπαγόμενες σε αυτή Διευθύνσεις & Τμήματα.

1.2. Οργανωτική δομή της Α.Α.

Η Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας είναι αρμόδια για το συντονισμό και την παρακολούθηση της λειτουργίας όλων των οργανικών μονάδων που υπάγονται σ' αυτή, την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους. Οφείλει να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τα καθ' ύλην αρμόδια Υπουργεία για την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεων αρμοδιότητάς τους.

Η Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας συγκροτείται από τις εξής οργανικές μονάδες με αρμοδιότητα σε όλη την Περιφέρεια:

1. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας, με έδρα την Πάτρα και χωρική αρμοδιότητα σε όλη την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας
2. Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας, με έδρα την Πάτρα και χωρική αρμοδιότητα σε όλη την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας
3. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Αιτωλοακαρνανίας, με έδρα το Μεσολόγγι και χωρική αρμοδιότητα στην Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας
4. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Αχαΐας, με έδρα την Πάτρα και χωρική αρμοδιότητα στην Π.Ε. Αχαΐας
5. Διεύθυνση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας Περιφερειακής Ενότητας Ηλείας, με έδρα τον Πύργο και χωρική αρμοδιότητα στην Π.Ε. Ηλείας

**2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**2.1. Περιγραφή των αναγκών της Α.Α.

Με την εφαρμογή του Νόμου 3852/ 2010 «Πρόγραμμα Καλλικράτης» από την 1η Ιανουαρίου του 2011, θεσμοθετήθηκε και αναβαθμίσθηκε ο ρόλος των Αιρετών Περιφερειών ως οργάνων που συμβάλλουν στη διαφύλαξη και βελτίωση της υγείας και της ευεξίας του πληθυσμού. Στα πλαίσια αυτού του ρόλου της η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας μέσω της Γενικής Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας ασκεί αρμοδιότητες προνοιακού χαρακτήρα που αφορούν την οικογένεια, το παιδί, τους ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρίες και ευπαθείς πληθυσμιακές ομάδες, καθώς και αρμοδιότητες που ανάγονται στην κοινωνική και οικονομική στήριξη ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, στη διεξαγωγή ερευνών για την πρόληψη και αντιμετώπιση προβλημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία της κοινωνίας.

Το προτεινόμενο έργο έχει ως στόχο τη δημιουργία μιας κεντρικής υπηρεσίας υποστήριξης ηλικιωμένων που χρήζουν κοινωνικής πρόνοιας και υποστήριξης από τη Περιφέρεια η οποία θα είναι στην αρμοδιότητα της «Γενικής Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας». Έχει σκοπό τη **βελτίωση της**

**ποιότητας ζωής τους, την υποβοήθηση της μοναχικής διαβίωσης τους (assisted living) και την ασφαλή τους γήρανση.** Η δράση αφορά κυρίως **άτομα που ζουν μόνα και/ ή σε χρόνια πάσχοντες** (κατάθλιψη, αστάθεια, κινητικά προβλήματα, διαβήτη, Alzheimer, καρδιολογικά προβλήματα, αναπνευστικά προβλήματα, κ.α.) που **βρίσκονται σε συνθήκες ένδειας.**

Η δημογραφική γήρανση του πληθυσμού στην Ελλάδα αποτελεί μία πραγματικότητα με σοβαρές κοινωνικές, οικονομικές, ασφαλιστικές, προνοιακές και υγειονομικές επεκτάσεις. Στην Ελλάδα ο αριθμός των ατόμων άνω των 60 ετών σύμφωνα με την Εθνική Στατιστική Υπηρεσία (ΕΣΥΕ) θα φθάσει το 2030 το 1/3 του συνόλου του πληθυσμού. Με την αύξηση της ηλικίας μειώνονται οι κινητικές ικανότητες του οργανισμού, παρατηρείται απώλεια της μνήμης, της δύναμης, της ευλυγισίας, των αντανakλαστικών, της ισορροπίας, ενώ αυξάνονται οι πιθανότητες πτώσεων και καταγμάτων. Ταυτόχρονα, ο σύγχρονος τρόπος ζωής στις αστικοποιημένες κοινωνίες σε συνδυασμό τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες και την μετανάστευση (εσωτερική και εξωτερική) που προκαλούν, έχουν σαν αποτέλεσμα στην απομόνωση των ατόμων της τρίτης ηλικίας και στην αύξηση του αριθμού των ηλικιωμένων που βρίσκονται σε συνθήκες ένδειας και κοινωνικής αποξένωσης.

Οι δύσκολες οικονομικά συνθήκες που έχουν δημιουργηθεί στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια έχουν επηρεάσει ιδιαίτερα την ευπαθή αυτή ομάδα, η οποία βιώνει τις συνέπειες των μειώσεων των συνταξιοδοτικών δαπανών και των δραστικών περικοπών στο κοινωνικό κράτος, οδηγώντας σε αυξημένο εθνικό ποσοστό φτώχειας για τους ηλικιωμένους.

Η προτεινόμενη υπηρεσία υποβοήθησης διαβίωσης ηλικιωμένων αφορά την παροχή υπηρεσιών 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων και αποτελεί το Υπόεργο 2 της Πράξης «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων». Έχει σκοπό να συμβάλλει στην αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και είναι πλήρως εναρμονισμένη με τον κοινωνικό ρόλο και τις αρμοδιότητες της Περιφέρειας εξυπηρετώντας την κοινωνική ανάγκη για τη στήριξη και ένταξη της ευάλωτης κοινωνικής ομάδας των ηλικιωμένων που διαθέτουν τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

1. Έχουν ηλικία 65 έτη και άνω
2. Έχουν προβλήματα υγείας
3. Ζουν μόνοι τους ή δεν μπορούν να υποστηριχθούν επαρκώς από το άτομο που διαμένει μαζί τους
4. Έχουν χαμηλό εισόδημα

Τα ως άνω χαρακτηριστικά θα εξειδικευθούν και ποσοτικοποιηθούν στα πλαίσια του Π.Ε.2 της πράξης και θα παραδοθούν/γνωστοποιηθούν από τον Ανάδοχο στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας, στη πρώτη φάση υλοποίησης του έργου.

### **3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

#### 3.1. Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές ανά τμήμα αντικειμένου

Η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας, εντάσσει στο σχεδιασμό της την επιχειρησιακή λειτουργία ενός Κέντρου 24ωρης Τηλεφωνικής Υποστήριξης, αποκτώντας με τη μορφή υπηρεσίας, από τον Ανάδοχο του υποέργου, για **δέκα οκτώ (18) μήνες** τις απαραίτητες υποδομές (χώρος λειτουργίας, τηλεφωνικό κέντρο, τηλεπικοινωνιακές και πληροφορικές υποδομές), και ανθρώπινους πόρους (ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί) για τη παροχή της υπηρεσίας 24ωρης παρακολούθησης. Η Περιφέρεια αποκτά με αυτό το τρόπο για όλη τη διάρκεια του έργου, Κέντρο Διαχείρισης κλήσεων με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, που έχει άμεση πρόσβαση στο αρχείο κάθε ηλικιωμένου και αποτελείται από κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους και ανταποκρίνεται άμεσα σε οποιαδήποτε ανάγκη ή επιθυμία του ηλικιωμένου. Ακόμα και αν ο ηλικιωμένος δεν είναι σε θέση να απαντήσει η 24ώρη υπηρεσία στέλνει αμέσως βοήθεια, κάποιο εθελοντή γείτονα, μέλος της οικογένειάς του, ασθενοφόρο, την Άμεση Δράση, την Πυροσβεστική. Η υπηρεσία αφορά την εξυπηρέτηση **1.000 ωφελούμενων** για **δέκα οκτώ (18) μήνες**. Επιπλέον για την παρακολούθηση των ηλικιωμένων η Περιφέρεια θα κάνει χρήση για **δέκα οκτώ (18) μήνες** εξειδικευμένης υπηρεσίας παρακολούθησης και τηλεϊδιοποίησης μέσω ειδικών συσκευών. Η υπηρεσία αφορά συνολικά χίλιους (1.000) ωφελούμενους και περιλαμβάνει την 24ωρη παρακολούθηση των ηλικιωμένων μέσω ειδικών συσκευών οι οποίες παρέχονται και εγκαθίστανται στον ωφελούμενο από τον Ανάδοχο της νομικής δέσμευσης. Η 24ωρη παρακολούθηση αφορά, τα ακόλουθα συμβάντα:

αδιαθεσία ή πανικός, πτώση, απομάκρυνση ηλικιωμένου. Το αντικείμενο του υποέργου περιλαμβάνει τις ακόλουθες δράσεις:

## ΔΡΑΣΗ 1 : Υπηρεσίες επιλογής ωφελούμενων και αποτίμησης αποτελεσμάτων του έργου

Περιλαμβάνει την υλοποίηση των ακόλουθων υπηρεσιών/ πακέτων εργασίας:

- ΠΕ.1 Ενέργειες επικοινωνίας και προσέλευσης ωφελούμενων
- ΠΕ.2 Σχεδιασμός κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων
- ΠΕ.3 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων

## ΔΡΑΣΗ 2 : Παροχή υπηρεσιών λειτουργίας του κέντρου 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων

- ΠΕ.4 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης του πλαισίου λειτουργίας των υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων
- ΠΕ.5 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων των υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων
- ΠΕ.6 Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου και συνεργασίας με τη Περιφέρεια

## ΔΡΑΣΗ 3 : Παροχή υπηρεσίας ενοικίασης ειδικών συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊεδοποίησης

Περιλαμβάνει την υλοποίηση των ακόλουθων υπηρεσιών/ πακέτων εργασίας:

- ΠΕ.7. Παροχή συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊεδοποίησης
- ΠΕ.8 Παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών
- ΠΕ.9. Εγκατάσταση και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο
- ΠΕ.10. Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης

Στη συνέχεια περιγράφονται αναλυτικά οι τεχνικές προδιαγραφές των ζητούμενων υπηρεσιών ανά δράση και πακέτο εργασίας,

### 3.1.1. ΔΡΑΣΗ 1 : Υπηρεσίες επιλογής ωφελούμενων και αποτίμησης αποτελεσμάτων του έργου

Περιλαμβάνει τα ακόλουθα πακέτα εργασίας/υπηρεσίες:

#### ΠΕ.1 Ενέργειες επικοινωνίας και προσέλευσης ωφελούμενων

Η έγκαιρη ενημέρωση και προσέλευση των ωφελούμενων για τη λήψη των παρεχόμενων υπηρεσιών, αποτελεί ιδιαίτερα κρίσιμη ενέργεια για την επιτυχή υλοποίηση του. Η Περιφέρεια επιθυμεί να επιτύχει την μέγιστη αντιπροσωπευτική συμμετοχή και ωφέλεια των ευάλωτων ομάδων στις οποίες απευθύνονται οι κοινωνικές υπηρεσίες.

Η προσέλευση των ωφελούμενων, υποστηρίζεται και συνδέεται με τις δράσεις ενημέρωσης & ευαισθητοποίησης, μέσω μιας σειράς στοχευμένων ενεργειών, που θα γίνουν σε κάθε περιφερειακή ενότητα.

Πιο συγκεκριμένα, προβλέπεται η υλοποίηση των ακόλουθων ενεργειών:

- Ευρεία δημοσιοποίηση του προγράμματος, διεξαγωγή εναρκτήριας ημερίδας, παραγωγή και διανομή ενημερωτικού υλικού, δημοσίευση δελτίων τύπου, ώστε να ενημερωθούν έγκυρα και έγκαιρα οι δυνητικοί ωφελούμενοι.
- Διοργάνωση workshops στην έδρα κάθε Περιφερειακής Ενότητας καθώς και σε δομές κοινωνικής πρόνοιας και στήριξης ηλικιωμένων με στόχο τη προσέλευση ωφελούμενων, στις οποίες θα γίνει αναλυτική ενημέρωση των δυνητικών ωφελούμενων για τις υπηρεσίες, επίδειξη αντίστοιχων συσκευών και λήψη αιτήσεων εκδήλωσης ενδιαφέροντος για τη συμμετοχή στην υπηρεσία. Οι

δράσεις ενημέρωσης & ευαισθητοποίησης των Περιφερειακών Ενοτήτων και των κοινωνικών δομών των Δήμων της Περιφέρειας, θα υποστηριχθούν τόσο από την on site παρουσία έμπειρων συμβούλων όσο και από την συνεχή τους τηλεφωνική υποστήριξη των στελεχών τους

- Τηλεφωνική ενημέρωση και υποστήριξη των Δήμων της Περιφέρειας και συνεργασία με κοινωνικές υπηρεσίες (Βοήθεια στο Σπίτι, ΚΑΠΗ, ΚΗΦΗ) και κέντρα κοινότητας Δήμων σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας προσέλευσης και επιλογής των ωφελούμενων.
- Η προσέλευση των ωφελούμενων θα υποστηριχθεί με την διεξαγωγή καμπάνιας στο Facebook για την ενημέρωση/ ευαισθητοποίηση ωφελούμενων. Θα διεξαχθούν παράλληλα και για τρεις μήνες 2 καμπάνιες , η μία στοχευμένη στους ηλικιωμένους και οι άλλοι στα παιδιά/συγγενείς των ηλικιωμένων.

## ΠΕ.2 Σχεδιασμός κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων

Περιλαμβάνονται οι απαιτούμενες εργασίες για την αντικειμενική αξιολόγηση και επιλογή των ωφελούμενων, στους οποίους θα παρασχεθούν οι κοινωνικές υπηρεσίες. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Προσδιορισμός κατηγοριών ωφελούμενων (κουμπί πανικού, πτώση, εντοπισμός θέσης) και αντιστοίχιση τους με τις κοινωνικές υπηρεσίες
- Γεωγραφική κατανομή του αριθμού των ωφελούμενων
- Προσδιορισμός των προϋποθέσεων συμμετοχής των ωφελούμενων ανά κατηγορία της υπηρεσίας
- Προσδιορισμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών
- Προσδιορισμός on - off κριτηρίων επιλογής
- Προσδιορισμός κριτηρίων επιλογής για τη μοριοδότηση των ωφελούμενων
- Κατάρτιση αίτησης συμμετοχής των υποψήφιων ωφελούμενων
- Σχεδιασμός εργαλείου αξιολόγησης των αιτήσεων και κατάταξης των ωφελούμενων
- Σχεδιασμός διαδικασίας αντικατάστασης ωφελούμενων
- Αξιολόγηση αιτήσεων που θα υποβληθούν στην Περιφέρεια - επιλογή - κατάρτιση μητρώου ωφελούμενων

Θα ληφθούν υπόψη καταρχάς ορισμένα γενικά κριτήρια όπως να :

- Έχουν ηλικία 65 έτη και άνω
- Έχουν προβλήματα υγείας
- Ζουν μόνοι τους ή δεν μπορούν να υποστηριχθούν επαρκώς από το άτομο που διαμένει μαζί τους
- Έχουν χαμηλό εισόδημα

τα οποία θα εξειδικευθούν και ποσοτικοποιηθούν στα πλαίσια του πακέτου εργασίας.

## ΠΕ.3 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων

Αποτύπωση χρήσης και αποδοχής των υπηρεσιών, μέσω της επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων της περιόδου των 18 μηνών (αριθμός κλήσεων, λόγοι κλήσης, βαθμός αποδοχής τους συστήματος κλπ.).

Η μελέτη θα ολοκληρωθεί με την ολοκλήρωση της επιχειρησιακής λειτουργίας της υπηρεσίας αυτόνομης διαβίωσης.

3.1.2. ΔΡΑΣΗ 2: Παροχή υπηρεσιών λειτουργίας του κέντρου 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων

Περιλαμβάνει τα ακόλουθα πακέτα εργασίας/υπηρεσίες:

ΠΕ.4 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης του πλαισίου λειτουργίας των υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων

Ο Ανάδοχος του υποέργου, υλοποιεί όλες τις απαιτούμενες οργανωτικές ενέργειες για την αρχικοποίηση και προσαρμογή της υπηρεσίας στις ανάγκες των ωφελούμενων και της Περιφέρειας. Αφορά την υλοποίηση των ακόλουθων εργασιών:

## 1. Πρωτόκολλα παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων

Προσδιορίζεται το πρωτόκολλο βάσει του οποίου θα πραγματοποιείται η τηλεφωνική αξιολόγηση των συμβάντων και τα κριτήρια προώθησής τους για την ανάλογη αντιμετώπισή τους. Καθορίζονται με λεπτομέρεια οι διαδικασίες που ακολουθούνται, οι εμπλεκόμενοι, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες τους, οι αποδέκτες των μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης (συγγενής, εθελοντής γείτονας, ΕΚΑΒ, αστυνομία κ.α.). Για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία θα περιγραφεί αναλυτικά η συγκεκριμένη διαδικασία διεκπεραίωσης / παροχής της, μέτρησης και παρακολούθησής της κλπ. ώστε να είναι δυνατή η άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση των ωφελούμενων από το προσωπικό της 24ωρης υποστήριξης, τα οποία θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το πρωτόκολλο ενεργοποιώντας όταν απαιτείται τους κατάλληλους μηχανισμούς. Στόχος να διασφαλιστεί ότι κατά την εκδήλωση κρίσιμου συμβάντος θα κινητοποιηθούν οι κατάλληλοι μηχανισμοί άμεσης αντίδρασης.

Για τη διαμόρφωση του πρωτοκόλλου απαιτείται η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών από ειδικούς επιστήμονες (ενδεικτικά ψυχολόγους, νοσηλεύτες).

## 2. Διασφάλιση προδιαγραφών ασφάλειας της υπηρεσίας όσον αφορά τη τήρηση προσωπικών δεδομένων

Για την παροχή της υπηρεσίας η Περιφέρεια και ο Ανάδοχος ως εκτελών τη επεξεργασία, θα τηρεί αρχείο και θα διακινεί δεδομένα των ωφελούμενων. Αντικείμενο της υπηρεσίας είναι η λήψη των απαραίτητων οργανωτικών, νομικών και τεχνικών μέτρων, συνοδευόμενα από την κατάλληλη τεκμηρίωση βάσει των οποίων η παρεχόμενη υπηρεσία 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης των ωφελούμενων θα είναι συμμορφούμενη με τον Κανονισμό Η φύση και ο χαρακτήρας των τηρούμενων και διακινούμενων πληροφοριών αφορούν σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα και συνεπώς το Κέντρο 24ώρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων θα πρέπει να είναι συμμορφούμενο με τον Νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Η συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων περιλαμβάνει:

- Σύνταξη Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο λειτουργίας του Κέντρου.
- Αρχείο Δραστηριοτήτων (άρθρο 30 ΓΚΠΔ) που περιλαμβάνουν τις επεξεργασίες που θα διενεργούνται στο πλαίσιο λειτουργίας του Κέντρου.
- Εκτίμηση Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ) για την επεξεργασία των δεδομένων ειδικών κατηγοριών των ωφελούμενων, η οποία διενεργείται λόγω του ότι υφίσταται επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων σε μεγάλη κλίμακα και με την συνδρομή νέων τεχνολογιών.
- Κατάρτιση Συμβάσεων (άρθρο 26 και 28 ΓΚΠΔ) με τους εκτελούντες την επεξεργασία και από τους τυχόν κοινού υπεύθυνους την επεξεργασία.
- Σύνταξη εντύπων ενημέρωσης και συγκατάθεσης ωφελούμενων του προγράμματος για την παροχή των υπηρεσιών στο πλαίσιο λειτουργίας του Κέντρου και έντυπα παράδοσης και παραλαβής του εξοπλισμού.
- Παροχή υπηρεσιών DPO (άρθρο 37 ΓΚΠΔ) σε όλη τη διάρκεια του έργου με στόχο την επίτευξη του εξαρχής σχεδιασμού του Κέντρου σύμφωνα με την ενωσιακή και εθνική νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και της διαρκούς συμμόρφωσης του Κέντρου κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της υπηρεσίας. Το παραδοτέο του Αναδόχου

Για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης με το Κανονισμό και τη διασφάλιση της ασφάλειας της υπηρεσίας, απαιτείται η παροχή εξειδικευμένων νομικών και τεχνικών υπηρεσιών.

### 3. Εκπαίδευση στελεχών Περιφέρειας

Προβλέπεται η παροχή της απαιτούμενης εκπαίδευσης εκπαίδευση στα στελέχη της Περιφέρειας, αφενός στις νέες διαδικασίες ή υπηρεσίες όπως αυτές θα προκύψουν κατά τη διάρκεια του έργου, αφ' ετέρου στη χρήση και πλήρη αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων του κέντρου εξυπηρέτησης για πλήρη πρόσβαση, επεξεργασία και εξαγωγή των αναγκαίων στοιχείων από τα τηρούμενα δεδομένα.

Προβλέπονται 70 ώρες εκπαίδευσης για την ομάδα έργου της Περιφέρειας.

#### ΠΕ.5. Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων

Η εργασία αφορά την εξασφάλιση διαθεσιμότητας με τη μορφή υπηρεσίας για **δέκα οκτώ (18) μήνες** των κατάλληλων υποδομών, εξοπλισμού, λογισμικών συστημάτων και εργαλείων, τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων, ανθρώπινου δυναμικού και γενικότερα ότι απαιτείται, ώστε να ικανοποιηθούν το σύνολο των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και υποστήριξης χρηστών καθ' όλη τη διάρκεια παραγωγικής λειτουργίας του έργου.

Στη συνέχεια περιγράφονται αναλυτικότερα οι ελάχιστες προδιαγραφές της υπηρεσίας ανά κατηγορία.

#### 1. Γενικές προδιαγραφές

Η υπηρεσία έχει τα ακόλουθα γενικά χαρακτηριστικά :

- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό και υποδομές, για την κάλυψη της ζήτησης
- Αδιάλειπτη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, για όλο το χρόνο
- Παροχή της υπηρεσίας σε όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας, ήτοι 18 μήνες
- Οι παρεχόμενες υποδομές πρέπει να εξασφαλίζουν redundancy & disaster recovery

#### 2. Κτηριακές και επικοινωνιακές υποδομές

Περιλαμβάνει τις απαιτούμενες κτηριακές και επικοινωνιακές υποδομές για την λειτουργία του κέντρου παρακολούθησης και υποστήριξης. Ειδικότερα:

- Κτηριακή υποδομή κατάλληλη για να υποστηρίξει τόσο τη διαδικασία της παραγωγικής λειτουργίας, όσο και το πληροφορικό σύστημα. Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέτει για όλη τη διάρκεια της επιχειρησιακής λειτουργίας τις απαιτούμενες κτηριακές υποδομές για την στέγαση:
  - του εξοπλισμού τηλεφωνικού κέντρου και πληροφορικού συστήματος (εξυπηρετητές, δρομολογητές, switches, σύστημα καταγραφής κλήσεων). Πρέπει να προβλεφθεί η ύπαρξη και λειτουργία δύο διακριτών χώρων σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές οργανωμένου datacenter στο οποίο θα φιλοξενείται ο εξοπλισμός (κύρια και εφεδρική εγκατάσταση)
  - των θέσεων εργασίας των ατόμων που υποδέχονται τις κλήσεις και εξυπηρετούν τους ηλικιωμένους και των δύο στελεχών διοίκησης παρέχουν τις υπηρεσίες του ΠΕ.6.
- Η επικοινωνιακή υποδομή πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον την ύπαρξη:
  - εξοπλισμού τηλεφωνικού κέντρου (δρομολογητές, switches, σύστημα καταγραφής κλήσεων) συμβατού με τις προτεινόμενες συσκευές τηλεειδοποίησης με δυνατότητα καταγραφής κλήσεων
  - τη διασύνδεση με δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας και Internet , οθόνες πληροφόρησης κοινού, πλήρη σύγχρονη δομημένη καλωδίωση για το σύνολο των θέσεων εργασίας

#### 3. Υποδομές υποστήριξης υπηρεσιών

Περιλαμβάνει την ύπαρξη και λειτουργία βασικού εξοπλισμού πληροφοριακού συστήματος και εξειδικευμένων εργαλείων-εφαρμογών λογισμικού πληροφοριακού συστήματος για την μηχανογραφική υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών του κέντρου παρακολούθησης και υποστήριξης. Η υποδομή πληροφορικής, η οποία παρέχεται με τη μορφή υπηρεσίας πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Βασικός εξοπλισμός. Περιλαμβάνει:
  - εξυπηρετητές και
  - λογισμικό συστήματος (λειτουργικά, βάσεις δεδομένων, λογισμικό backup)
- Εξειδικευμένα υποστηρικτικά εργαλεία για την υποστήριξη της παροχής των ακόλουθων υπηρεσιών:
  - Υπηρεσία υποβολής, υποδοχής και διαχείρισης αιτήσεων ωφελούμενων.

Κάθε ενδιαφερόμενος, που επιθυμεί να ενταχθεί σε οποιαδήποτε βοήθεια, θα πρέπει να υποβάλει τη σχετική αίτηση. Για την οργάνωση του έργου και την επιτυχία του εγχειρήματος όλες οι αιτήσεις θα πρέπει να υποστηρίζονται και ηλεκτρονικά. Η καταχώρηση στο σύστημα θα μπορεί να γίνει με 2 τρόπους:

- Καταχώριση μέσω διαδικτύου από συγγενικό του πρόσωπο
- Καταχώριση μέσω διαδικτύου από το προσωπικό της 24ωρης εξυπηρέτησης, που προσφέρει σχετικές υπηρεσίες πληροφόρησης και βοήθειας αυτών.

Υποστηρίζονται λειτουργίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων, υποβολής δικαιολογητικών και/ ή συνοδευτικών εγγράφων, δρομολόγησης-χρέωσης και αξιολόγησης της αίτησης, ενημέρωσης του ωφελούμενου.

- Υπηρεσία τήρησης κοινωνικού και ιατρικού ιστορικού ωφελούμενου

Επιτρέπει τη διαχείριση του προφίλ του κάθε εξυπηρετούμενου: δημογραφικά στοιχεία, στοιχεία κατοικίας, υπηρεσίες που λαμβάνει ο εξυπηρετούμενος, συσκευές που χρησιμοποιεί, συγγενικά πρόσωπα, του ιατρικού του ιστορικού (π.χ. συμπτώματα, ασθένειες), εκπαίδευση και τεχνική υποστήριξη που έχει λάβει. Η καρτέλα του εξυπηρετούμενου θα ενημερώνεται με βάση την επικοινωνία του με το κέντρο εξυπηρέτησης και την καταγραφή των συμβάντων που αφορούν τον ηλικιωμένο.

- Υπηρεσία τήρησης δημοσίων και ιδιωτικών πόρων ωφελούμενου

Επιτρέπει τη διαχείριση των στοιχείων και προϋποθέσεων επικοινωνίας σε περίπτωση συμβάντος των δημοσίων πόρων (ΕΚΑΒ, Πυροσβεστική, Αστυνομία, Νοσοκομεία) και ιδιωτικών πόρων (συγγενής, εθελοντής γείτονας, φροντιστής προσωπικός ιατρός) του κάθε εξυπηρετούμενου.

- ο Υπηρεσία απομακρυσμένου ελέγχου και μητρώου συσκευών

Καλύπτεται το σύνολο αναγκών παρακολούθησης και διαχείρισης του εξοπλισμού συσκευών που θα παρασχεθούν στους ωφελούμενους για την υποστήριξη των υπηρεσιών τηλεβοήθειας. Υποστηρίζονται λειτουργίες καταγραφής εξοπλισμού συσκευών (είδος, σειριακός αριθμός, κ.α.), διαχείρισης διαδικασιών χρέωσης/ αποχρέωσης παρακολούθησης συσκευών (ιστορικό χρεώσεων), απομακρυσμένος έλεγχος μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας για την υποστήριξη προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης συσκευών.

- Υπηρεσία υποδοχής και διαχείρισης ειδοποιήσεων συσκευών

Εξασφαλίζει τη διασύνδεση του Κέντρου με τις ειδικές συσκευές παρακολούθησης, ώστε να είναι δυνατή η λήψη και η επεξεργασία των κλήσεων από τις ειδικές συσκευές. Υποστηρίζει λειτουργίες λήψης δεδομένων, κατηγοριοποίησης τους (πτώση, κουμπί

πανικού, σήμα gps για εντοπισμό θέσης), σύνδεσης του σήματος με τον ηλικιωμένο από τον οποίο προέρχεται (αναγνώριση κλήσης) , καταγραφή της γεωγραφικής θέσης του ωφελούμενου

- ο Υπηρεσία τήρησης ιστορικού συμβάντων

Υποστηρίζει την αναλυτική καταγραφή των συμβάντων που αφορούν κάθε ηλικιωμένο. Υποστηρίζει λειτουργίες όπως η χρονοσήμανση, κατηγοριοποίηση και αρχικό χαρακτηρισμό του συμβάντος ανάλογα με το χρησιμοποιούμενο πρωτόκολλο αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών, απεικόνιση του στο χάρτη, καταγραφή των ενεργειών αντιμετώπισης του, παρακολούθηση της εξέλιξης του.

- ο Εφαρμογή ειδοποίησης ωφελούμενου και συγγενικών προσώπων

Εφαρμογή κινητού που παρέχει έναν εναλλακτικό του τηλεφώνου, μέσω λήψης από τα συγγενικά τους πρόσωπα συμβάντων που αφορούν τους ηλικιωμένους. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα για όσους από τους ωφελούμενους το επιθυμούν η δυνατότητα δημιουργίας και επισκόπηση συνοπτικού ιατρικού ιστορικού από τον ίδιο τον ωφελούμενο ή τον συγγενή του αλλά και από συμβεβλημένους ιατρούς μόνο μετά από την συγκατάθεση του ασθενούς. Δίνει τη δυνατότητα αναζήτησης και εύρεσης ιατρού καθώς και τη δημιουργία ραντεβού μαζί του.

#### 4. Προσωπικό υποστήριξης ηλικιωμένων

Περιλαμβάνει τη παροχή άρτια καταρτισμένου και εκπαιδευμένου προσωπικού για την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας του έργου και τη στελέχωση του κέντρου 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την υποστήριξη του συνόλου των ωφελούμενων. Το προσωπικό θα δέχεται απ' ευθείας τις κλήσεις των ηλικιωμένων (μέσω των ειδικών συσκευών) και θα ανταποκρίνεται σε αυτές ανάλογα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Η στελέχωση θα γίνει με ικανό αριθμό ατόμων που διαθέτουν την απαιτούμενη εξειδίκευση. Ειδικότερα:

- Προβλέπεται η στελέχωση του κέντρου σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο για 18 μήνες, με ψυχολόγους και/ή κοινωνικούς λειτουργούς και ή επισκέπτες υγείας και/ή νοσηλευτές και/ή ιατρούς (συνολικά 7 άτομα, που εξυπηρετούν σε τρεις βάρδιες των 5 ατόμων σε ημερήσια βάση) που έχουν την ικανότητα χρήσης των επικοινωνιακών και πληροφοριακών υποδομών του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
- Καθήκοντα τους είναι η απάντηση στις κλήσεις των ωφελούμενων , η καταγραφή των συμβάντων και η λήψη των κατάλληλων μέτρων αντιμετώπισης τους βάσει του πρωτοκόλλου αντιμετώπισης συμβάντων

#### ΠΕ.6 Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου και συνεργασίας με τη Περιφέρεια

Περιλαμβάνει τη παροχή υπηρεσιών διοικητικής υποστήριξης, προσωπικού για την διοίκηση του κέντρου, και την συνεργασία με το προσωπικό της «Γενικής Διεύθυνσης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας» και των υπαγόμενων σε αυτή Διευθύνσεων & Τμημάτων. Ειδικότερα προβλέπονται:

- η παροχή υπηρεσιών διοίκησης από έναν έμπειρο σύμβουλο στην διοίκηση έργων και προσωπικού, με αρμοδιότητες : τη διαχείριση της υπηρεσίας, την εξασφάλιση της λειτουργίας και διαθεσιμότητας των υπηρεσιών, την αντιμετώπιση προβλημάτων και δυσλειτουργιών/ παραπόνων στη παροχή της υπηρεσίας, τη συνεργασία με τα στελέχη της Περιφέρειας και την παροχή πληροφόρησης στη Περιφέρεια μέσω προγραμματισμένων και ad hoc αναφορών για τις κατηγορίες των συμβάντων που υποβλήθηκαν μέσω των ειδικών συσκευών, στατιστικά στοιχεία κίνησης, το χρόνο διεκπεραίωσης των αιτημάτων των ωφελούμενων, κ.α. στοιχεία μέτρησης απόδοσης της υπηρεσίας
- η στελέχωση του Κέντρου με 1 στέλεχος διοίκησης πλήρους απασχόλησης με αρμοδιότητες:



- ο την τηλεφωνική υποστήριξη των ενεργειών επικοινωνίας και προσέλκυσης ωφελούμενων παρέχοντας τηλεφωνική πληροφόρηση στους ενδιαφερόμενους
- ο την ηλεκτρονική καταχώρηση των αναλυτικών στοιχείων των αιτήσεων των ηλικιωμένων
- ο την τηλεφωνική υποστήριξη διαδικασιών εγκατάστασης των συσκευών στους ωφελούμενους
- ο την αντιμετώπιση προβλημάτων και δυσλειτουργιών/ παραπόνων στη παροχή της υπηρεσίας,
- ο την συνεργασία με τα στελέχη της Περιφέρειας για την παροχή πληροφόρησης σε σχέση με την υπηρεσία η οποία συμβάλλει στη καθημερινή ενημέρωση της Περιφέρειας για την πρόοδο, τα προβλήματα και τα αποτελέσματα που παράγει η παροχή της υπηρεσίας αυτόνομης διαβίωσης

### 3.1.3. ΔΡΑΣΗ 3: Παροχή υπηρεσίας ενοικίασης ειδικών συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊεδοποίησης

Τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα :

Περιγραφή Υπηρεσίας	Ποσότητα
Κατ'οίκον παρακολούθηση - τηλεϊεδοποίηση - κουμπί πανικού	Παρέχεται για 18 μήνες. Αφορά την υποστήριξη 600 ωφελούμενων
Κατ'οίκον παρακολούθηση - τηλεϊεδοποίηση - κουμπί πανικού + ανίχνευση πτώσης	Παρέχεται για 18 μήνες. Αφορά την υποστήριξη 300 ωφελούμενων
Παρακολούθηση εκτός σπιτιού - τηλεϊεδοποίηση - εντοπισμός θέσης	Παρέχεται για 18 μήνες. Αφορά την υποστήριξη 100 ωφελούμενων

Έχει τις ακόλουθες προδιαγραφές και χαρακτηριστικά ανά επιμέρους εργασία:

#### ΠΕ.7. Παροχή συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊεδοποίησης

Αφορά την εξασφάλιση διαθεσιμότητας των ακόλουθων κατηγοριών και ποσοτήτων συσκευών:

- **Συσκευές κατ' οίκον παρακολούθησης με κουμπί πανικού.** Αφορά την υποστήριξη **600 ωφελούμενων**. Ο ωφελούμενος έχει τη δυνατότητα κλήσης σε βοήθεια με το πάτημα ενός κουμπιού όταν χρειαστεί άμεση βοήθεια (κουμπί πανικού).
- **Συσκευές κατ' οίκον παρακολούθησης με ανίχνευση πτώσης & κουμπί πανικού.** Αφορά την υποστήριξη **300 ωφελούμενων**. Η συσκευή διαθέτει μηχανισμό ανίχνευσης πτώσης και ελέγχου κίνησης ή ακινησίας των φορέα της. Επιπλέον ο ωφελούμενος έχει τη δυνατότητα κλήσης σε βοήθεια με το πάτημα ενός κουμπιού όταν χρειαστεί άμεση βοήθεια (κουμπί πανικού).
- **Συσκευές παρακολούθησης και εντοπισμού θέσης εκτός σπιτιού.** Αφορά την υποστήριξη **100 ωφελούμενων**. Με χρήση της συσκευής είναι δυνατή η προβολή του ωφελούμενου σε γεωγραφικό χάρτη μέσω διαδικτύου και η αποστολή ειδοποίησης σε περίπτωση απομάκρυνσης από συγκεκριμένα όρια.

Η παροχή συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊεδοποίησης, δίνει αφενός τη δυνατότητα στους ηλικιωμένους να επικοινωνούν άμεσα με Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων, αμφίδρομα και με ανοιχτή ακρόαση, πατώντας απλά το κουμπί πανικού, 24ώρες το 24ωρο και όλες τις ημέρες του χρόνου, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τη θέση τους ή να επιλέξουν οποιοδήποτε αριθμό, αφ' ετέρου αλλά στο προσωπικό του κέντρου να ενημερώνεται αυτόματα στη περίπτωση έκτακτου συμβάντος (πτώση, απομάκρυνση) και να προχωρεί στις απαιτούμενες ενέργειες.

ΠΕ.8. Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

Περιλαμβάνει την ενεργοποίηση και λειτουργία υπηρεσιών αποστολής δεδομένων μέσω καρτών κινητής τηλεφωνίας (GSM) για κάθε μία από τις **εκατό (100)** συσκευές εντοπισμού θέσης. Το τηλεπικοινωνιακό κόστος διάρκειας 18 μηνών καλύπτεται από το προϋπολογισμό του έργου

ΠΕ.9. Εγκατάσταση και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο

Περιλαμβάνει την επιτόπια (on-site) επίσκεψη από εξειδικευμένο τεχνικό για την τοποθέτηση και εγκατάσταση μιας εκ των παραπάνω ειδικών συσκευών (1.000 συσκευές) στην κατοικία του εκάστοτε ωφελούμενου. Στη διάρκεια της εγκατάστασης γίνονται οι απαιτούμενες δοκιμές ελέγχου ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή λειτουργία της συσκευής και η επικοινωνία της με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Επιπλέον γίνεται αναλυτική επίδειξη της χρήσης της συσκευής στον ωφελούμενο και εκπαίδευση στη χρήση του. Επίσης η εργασία περιλαμβάνει την επιτόπια (on-site) επίσκεψη από εξειδικευμένο τεχνικό για την απεγκατάσταση και αφαίρεση μιας εκ των παραπάνω ειδικών συσκευών στη περίπτωση που δεν υφίσταται πλέον η ανάγκη χρήσης της.

ΠΕ.10. Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης

Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνει τον απομακρυσμένο ή επιτόπιο (όταν απαιτείται) έλεγχο και τη διάγνωση βλαβών των παραπάνω ειδικών συσκευών (1.000 συσκευές) για χρονική περίοδο δέκα οκτώ (18) μηνών.

Επίσης, η εργασία περιλαμβάνει την επιδιόρθωση ή αντικατάσταση όταν απαιτείται των προβληματικών συσκευών.

Τέλος η εργασία περιλαμβάνει την τηλεφωνική υποστήριξη του προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης, σε προβλήματα που αφορούν την ομαλή λειτουργία των συσκευών παρακολούθησης.

3.2.Μεθοδολογία υλοποίησης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει στην Τεχνική του Προσφορά αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας που ο Προσφέρων προτίθεται να ακολουθήσει για την υλοποίηση του Αντικειμένου της Σύμβασης, με έμφαση στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, στην υπάρχουσα τεχνογνωσία και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για την παροχή των αιτούμενων υπηρεσιών.

3.3.Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην τεχνική του προσφορά αναλυτική περιγραφή της οργανωτικής δομής της Ομάδας Έργου και των ρόλων / καθηκόντων των μελών καθώς και πίνακα με τους εμπειρογνώμονες και τους ανθρωπομήνες τους ανά πακέτο εργασίας λαμβάνοντας υπόψη τον παρακάτω πίνακα:

Περιγραφή	Στοιχεία απασχόλησης	Πακέτα Εργασίας (Π.Ε.)
Βασικός Εμπειρογνώμονας 1 - Υπεύθυνος Έργου (Project Manager)	Για τους πρώτους τρεις (3) μήνες θα πρέπει να έχει 100% διαθεσιμότητα στο έργο. Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με τουλάχιστον 50% του χρόνου του αλλά δύναται να αυξομειωθεί σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής.	Συμμετοχή σε όλα τα Π.Ε.
Βασικός Εμπειρογνώμονας 2 - Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων	Για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης θα πρέπει να έχει 100% διαθεσιμότητα στο έργο	Π.Ε.1., Π.Ε.2., Π.Ε.3, Π.Ε.4.

Περιγραφή	Στοιχεία απασχόλησης	Πακέτα Εργασίας (Π.Ε.)
τεχνολογιών		
Βασικός Εμπειρογνώμονας 3 - Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση και υλοποίηση των ενεργειών συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων	Για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης θα πρέπει να έχει 50% διαθεσιμότητα στο έργο  Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με τουλάχιστον 10% του χρόνου του	Π.Ε.4., Π.Ε.6.
Βασικός Εμπειρογνώμονας 4 - Εμπειρογνώμονας σε θέματα διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής υγείας	Για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης θα πρέπει να έχει 30% συμμετοχή στο έργο	Π.Ε.5.
Βασικός Εμπειρογνώμονας 5 - Εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	Για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης θα πρέπει να έχει 25% συμμετοχή στο έργο. Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με το 100% του χρόνου του	Π.Ε.4., Π.Ε.5., Π.Ε.6
Βασικός Εμπειρογνώμονας 6 - Συντονιστής εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	Για τους πρώτους τρεις (3) μήνες της σύμβασης θα πρέπει να έχει 30% συμμετοχή στο έργο.  Για την υπόλοιπη διάρκεια της σύμβασης να συμμετέχει στο έργο με το 100% του χρόνου του	Π.Ε.4., Π.Ε.5.
Βασικός Εμπειρογνώμονας 7 - Συντονιστής Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης - υποστήριξης των χρηστών	Για τους τρεις (3) μήνες της σύμβασης όπου θα γίνει η εγκατάσταση και επίδειξη των συσκευών θα πρέπει να έχει 100% συμμετοχή στο έργο.  Για τον υπόλοιπο χρόνο λειτουργίας της τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων πρέπει να συμμετέχει στο έργο με τουλάχιστον 30% του χρόνου του	Π.Ε.4., Π.Ε.7., Π.Ε.8., Π.Ε.9.
Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 5 - για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης	Τα μέλη της υποομάδας, για τους είκοσι ένα (21) μήνες υλοποίησης του έργου πρέπει να έχουν 100% συμμετοχή στο έργο και επιτόπια παρουσία	Π.Ε.6.
Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 6 - για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (τουλάχιστον 7 μέλη)	Τα μέλη της υποομάδας, για τους δέκα οκτώ (18) μήνες της επιχειρησιακής λειτουργίας της τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων πρέπει να έχουν 100% συμμετοχή στο έργο.	Π.Ε.5.
Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 7 - για	Τα μέλη της υποομάδας, για τους τρεις (3) μήνες	Π.Ε.9.,

Περιγραφή	Στοιχεία απασχόλησης	Πακέτα Εργασίας (Π.Ε.)
την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης-υποστήριξης των χρηστών (τουλάχιστον 6 μέλη)	της σύμβασης όπου θα γίνει η εγκατάσταση και επίδειξη των συσκευών θα πρέπει να έχουν 100% συμμετοχή στο έργο.	Π.Ε.10.

### 3.4. Διάρκεια σύμβασης-Χρόνοι παράδοσης

Η συνολική διάρκεια υλοποίησης του έργου είναι **21 μήνες**. Η υλοποίηση της περιλαμβάνει τα ακόλουθα πακέτα εργασίας:

-ΠΕ.1 Ενέργειες επικοινωνίας και προσέλκυσης ωφελούμενων. Ολοκληρώνεται σε 3 μήνες από την έναρξη του έργου.

-ΠΕ.2 Σχεδιασμός κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων. Ο σχεδιασμός των κριτηρίων πρέπει να ολοκληρωθεί σε ένα μήνα από την ανάληψη της νομικής δέσμευσης του έργου. Η αξιολόγηση των αιτήσεων που θα αποσταλούν στη Περιφέρεια θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός τριών μηνών από την ανάληψη της νομικής δέσμευσης του έργου και πριν από την έναρξη της επιχειρησιακής λειτουργίας της υπηρεσίας.

-ΠΕ.3 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων. Διαρκεί 18 μήνες, όσο και η επιχειρησιακή λειτουργία παροχής της υπηρεσίας.

-ΠΕ.4 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης της υπηρεσίας. Αφορά το σύνολο των εργασιών που απαιτούνται για την προετοιμασία λειτουργίας της υπηρεσίας και έχει χρονική διάρκεια 3 μήνες.

-ΠΕ.5 Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων. Αφορά την επιχειρησιακή λειτουργία της υπηρεσίας 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης η οποία ξεκινάει με τη λήξη του ΠΕ.4 και διαρκεί 18 μήνες, στη διάρκεια των οποίων είναι διαθέσιμες οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

-ΠΕ.6 Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου 24ώρης υποστήριξης και υπηρεσίες συνεργασίας με τη Περιφέρεια. Αφορά την διοίκηση και την διασφάλιση εγγυημένου επιπέδου της επιχειρησιακής λειτουργίας της υπηρεσίας 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης η οποία ξεκινάει με την έναρξη παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης και διαρκεί 18 μήνες.

-ΠΕ.7 Παροχή συσκευών παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης. Αφορά την υπηρεσία ενοικίασης και επιχειρησιακής λειτουργίας των ειδικών συσκευών, η οποία ξεκινάει με τη λήξη του ΠΕ.4 και διαρκεί 18 μήνες.

-ΠΕ.8 Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες παρέχονται για 18 μήνες με έναρξη μετά την ολοκλήρωση του ΠΕ.4.

-ΠΕ.9. Εγκατάσταση και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο. Οι συσκευές πρέπει να είναι εγκατεστημένες στους ωφελούμενους εντός 3 μηνών από την ολοκλήρωση της επιλογής των ωφελούμενων (ΠΕ.2)

-ΠΕ.10 Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης. Οι υπηρεσίες υποστήριξης παρέχονται για 18 μήνες με έναρξη μετά το τέλος του ΠΕ.4.

Στην συνέχεια παρατίθεται το χρονοδιάγραμμα δραστηριοτήτων της σύμβασης σε μορφή Gantt Chart.

ΦΑΣΕΙΣ-ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ /ΜΗΝΕΣ	M1(*)	M2	M3	M4	M5	M6	M7-M21	Ορόσημα
ΦΑΣΗ 1: Υπηρεσίες επιλογής ωφελούμενων και αποτίμησης	1.							1.Υπογραφή νομικής δέσμευσης

ΦΑΣΕΙΣ-ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ /ΜΗΝΕΣ	M1(*)	M2	M3	M4	M5	M6	M7- M21	Ορόσημα
<b>αποτελεσμάτων του έργου</b>								υποέργου
ΠΕ.1 Ενέργειες επικοινωνίας και προσέλευσης ωφελούμενων	2.							2.Εναρκτήρια Ημερίδα
ΠΕ.2 Σχεδιασμός κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων	3.		4.					3. Σχεδιασμός κριτηρίων & διαδικασιών επιλογής 4.Μητρώο ωφελούμενων
ΠΕ.3 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων							5.	5.Μελέτη αποτελεσμάτων
<b>ΦΑΣΗ 2: Παροχή υπηρεσιών 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων</b>								
ΠΕ.4 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης της υπηρεσίας								
ΠΕ.5. Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων				6.				6.Έναρξη επιχειρησιακής λειτουργίας της υπηρεσίας
ΠΕ.6 Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου 24ώρης υποστήριξης και υπηρεσίες συνεργασίας με τη Περιφέρεια								
ΠΕ.7 Παροχή συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊδιοποίησης								
ΠΕ.8 Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες								
ΠΕ.9 Εγκατάσταση και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο						7.		7. Συσκευές εγκατεστημένες στο σύνολο των ωφελούμενων
ΠΕ.10 Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης								

(\*) M1 , είναι ο μήνας υπογραφής της Νομικής Δέσμευσης

### 3.5.Υπεργολαβία

Η υπεργολαβική ανάθεση μέρους της σύμβασης σε άλλο οικονομικό φορέα (υπεργολάβο) διέπεται από τις διατάξεις των άρθρων 58 και 78 του Ν.4412/2016 και εκτίθεται ειδικότερα στην παράγρ. 4.4 της παρούσας διακήρυξης.

Ο ανάδοχος πρέπει να περιλάβει στη τεχνική του προσφορά δήλωση συνεργασίας σχετικά με τους υπεργολάβους που προτίθεται να χρησιμοποιήσει καθώς και το ακριβές μέρος του Αντικειμένου της Σύμβασης που αυτοί θα υλοποιήσουν.

### 3.6.Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες που θα παρέχει ο ανάδοχος θα υλοποιούνται στις περιφερειακές ενότητες της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας. Η προτεινόμενη υπηρεσία θα καλύψει το σύνολο των περιφερειακών ενότητων και Δήμων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

Τόπος παράδοσης των παραδοτέων που προκύπτουν από τη Σύμβαση που θα υπογραφεί με τον Ανάδοχο, ορίζεται η έδρα της Αναθέτουσας Αρχής.

### 3.7.Παραδοτέα-Διαδικασία Παραλαβής/Παρακολούθησης

Το συνολικό έργο του υποψήφιου αναδόχου, όσον αφορά τα πακέτα εργασίας και τα παραδοτέα, παρουσιάζεται παρακάτω:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΜΗΝΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
ΠΕ.1	Ενέργειες επικοινωνίας και προσέλευσης ωφελούμενων	Π.1 Υλικό τεκμηρίωσης ημερίδας	1 ΗΜΕΡΙΔΑ	M3
		Π.2 Υλικό τεκμηρίωσης workshops	8 WORKSHOPS	M3
		Π.3 Υλικό τεκμηρίωσης καμπάνιας Facebook	2 ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ	M3
ΠΕ.2	ΠΕ.2 Σχεδιασμός κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων	Π.4 Τεύχος Κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής και αντικατάστασης ωφελούμενων	1 ΑΝΑΦΟΡΑ	M1
		Π.5 Κατάλογος επιλεγμένων-επιλαχόντων ωφελούμενων	1 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ	M3
ΠΕ.3	ΠΕ.3 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων	Π.6 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων	1 ΜΕΛΕΤΗ	M21
ΠΕ.4	Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης της υπηρεσίας	Π.7 Πρωτόκολλα παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων	1 ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	M3
		Π.8 Τεκμηρίωση συμμόρφωσης με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων	1 ΜΕΛΕΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	M3
		Π.9 Εκπαιδευτικό υλικό που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί κατά την εκπαίδευση της ομάδας έργου και τα παρουσιολόγια κατά τη διεξαγωγή της εκπαίδευσης,	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΓΙΑ 10 ΜΕΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	M3
ΠΕ.5	Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των 1000 ηλικιωμένων-ωφελούμενων	Π.10 Μηνιαίες αναφορές συμβάντων εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	18 ΑΝΑΦΟΡΕΣ	M4, M5..., ....., M21

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΜΗΝΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
ΠΕ.6	Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου 24ώρης υποστήριξης και υπηρεσίες συνεργασίας με τη Περιφέρεια	Π.11 Τριμηνιαίες διοικητικές αναφορές αποτύπωσης πεπραγμένων	6 ΑΝΑΦΟΡΕΣ	M6, M9, ..., M21
ΠΕ.7	Υπηρεσία παροχής συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊδιοποίησης	Π.12 Κατάλογος συσκευών σε λειτουργία συνδεδεμένων με το τηλεφωνικό κέντρο	18 ΑΝΑΦΟΡΕΣ	M4, M5..., ....., M21
ΠΕ.8	Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για 100 ωφελούμενους	Π.13 Αναφορά ενεργών τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων καρτών	1 ΑΝΑΦΟΡΑ	M4
ΠΕ.9	Εγκατάσταση και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο	Π.14 Έντυπο παράδοσης –παραλαβής ωφελούμενων με υπογραφές κατά την παραλαβή και εγκατάσταση των συσκευών	1000 ΕΝΤΥΠΑ	M4
		Π.15 Κατάλογος ωφελούμενων που έχουν παραλάβει τις συσκευές	1 ΑΝΑΦΟΡΑ	M4
ΠΕ.10	Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης	Π.16 Τριμηνιαίες αναφορές συμβάντων συντήρησης-υποστήριξης	6 ΑΝΑΦΟΡΕΣ	M6, M9, ..., M21

Η παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πραγματοποιείται από την ΕΠΠΕ και τους συνεργαζόμενους εμπειρογνώμονες. Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

Σχετικά με το σύνολο των ενδιάμεσων παραδοτέων, όπως αυτά θα περιγραφούν στην σχετική σύμβαση η ΕΠΠΕ οφείλει να διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο - το αργότερο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσης του κάθε ενδιάμεσου παραδοτέου - τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και σε καμία περίπτωση ο χρόνος των παρατηρήσεων ή της επανυποβολής παραδοτέου δεν επηρεάζει το συνολικό χρόνο του Έργου.

Η διαδικασία προσωρινής παραλαβής των υπό προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών θα πραγματοποιείται για κάθε φάση του Έργου όπως περιγράφεται στο χρονοδιάγραμμα της Σύμβασης.

Για την παραλαβή του έργου, η ΕΠΠΕ αξιολογεί την αρτιότητα και πληρότητα των παραδοτέων, μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού
- Διενέργειας επιθεωρήσεων κατά τη διάρκεια παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών.
- Διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων

Τα Παραδοτέα θα είναι σε κατάλληλη ηλεκτρονική και έντυπη μορφή κατ' ελάχιστο σε τρία (3) αντίτυπα (CDs), ώστε να είναι άμεσα και πλήρως αξιοποιήσιμα και ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κάθε στοιχείο, ή πληροφορία και την απαραίτητη τεκμηρίωση, και να προβαίνει σε κάθε παρέμβαση-βελτίωση του ζητηθεί, ώστε να διευκολύνει την Αναθέτουσα στην αξιολόγηση και βεβαίωση των υπηρεσιών και προϊόντων που παρασχέθηκαν.

Μη παραλαβή των παραδοτέων από την αρμόδια ΕΠΠΕ συνεπάγεται την μη αποδοχή υπηρεσιών ή προϊόντων που πραγματεύεται-αφορά το συγκεκριμένο παραδοτέο, με συνέπεια την καθυστέρηση ή/και μη πληρωμή των σχετικών υπηρεσιών και προϊόντων του παραδοτέου, την μερική παραλαβή του παραδοτέου με μείωση του τιμήματος σύμφωνα με τις προτάσεις της αρμόδιας ΕΠΠΕ, κλπ.

Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης του έργου, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώνει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τις τιθέμενες προδιαγραφές, ενημερώνει εγγράφως τον

Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στην ΑΑ δώδεκα (12) ημέρες από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.

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

Η οριστική παραλαβή του Έργου γίνεται μετά το πέρας της περιόδου της τριετούς επιχειρησιακής λειτουργίας, με την προϋπόθεση της προσωρινής παραλαβής των ενδιάμεσων παραδοτέων του Έργου.

### 3.8. Εκπαίδευση προσωπικού

Στα πλαίσια του παρόντος έργου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης της ομάδας έργου της περιφέρειας διάρκειας τουλάχιστον 70 ωρών. Στην τεχνική του προσφορά ο Ανάδοχος πρέπει να προτείνει Σχέδιο Εκπαίδευσης για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης το οποίο θα έχει ως στόχο την μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό, ώστε:

- Να κατανοήσουν τις νέες διαδικασίες και υπηρεσίες
- Να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία ανάλογα με το επιχειρησιακό τους ρόλο, στη χρήση και πλήρη αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων του κέντρου εξυπηρέτησης για πλήρη πρόσβαση, επεξεργασία και εξαγωγή των αναγκαίων στοιχείων από τα τηρούμενα δεδομένα

### 3.9. Εγγυήσεις-Τεχνική Υποστήριξη

Δεν προβλέπονται εγγυήσεις «καλής λειτουργίας» για τις παρεχόμενες υπηρεσίες μετά το πέρας της σύμβασης. Η τεχνική υποστήριξη των εγκατεστημένων συσκευών αποτελεί υποχρέωση του αναδόχου μόνο στην διάρκεια της σύμβασης.

### 3.10. Παρατάσεις

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, χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου. 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.

Ο Ανάδοχος έχει τη δυνατότητα να ζητήσει παράταση, χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου, εφόσον υπάρξει καθυστέρηση στην υπόδειξη των ωφελούμενων από τη Περιφέρεια.

### 3.11. Τροποποίηση σύμβασης

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, κατόπιν γνωμοδότησης της καθ' ύλην αρμόδιας υπηρεσίας ή άλλως της υπηρεσίας η οποία ορίζεται με απόφαση της Α.Α. και κατόπιν σύμφωνης γνώμης της Ε.Υ.Δ. Ε.Π. Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.



**ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**1. Χρηματοδότηση

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας, Κωδ. ΣΑ ΕΠ0011 Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. έργου 2021ΕΠ00110034).

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στο υποέργο Νο 2 της Πράξης : «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας» η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Δυτική Ελλάδα» με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 1299/16-03-2021 (ΑΔΑ: 6ΖΑΒ7Λ6-ΥΘ2). του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας και έχει λάβει κωδικό ΜΙS 5089172 Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

2. Εκτιμώμενη αξία σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **εννιακοσίων ογδόντα επτά χιλιάδων οκτακοσίων είκοσι δύο ευρώ και πενήντα οκτώ λεπτών** (987.822,58 €).

3. Φ.Π.Α.-Κρατήσεις-δικαιώματα τρίτων-επιβαρύνσεις

Ο αναλογούν ΦΠΑ (24%) ανέρχεται σε **διακόσιες τριάντα επτά χιλιάδες εβδομήντα επτά ευρώ και σαράντα δύο λεπτά** (237.077,42 €).

Επιπλέον, 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 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται (άρθρο 4 Ν.4013/2011 όπως ισχύει)

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

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

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.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων**

---

**ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

Αναλυτικά οι απαιτήσεις για το σύνολο των απαιτούμενων υπηρεσιών παρατίθενται στους παρακάτω Πίνακες Συμμόρφωσης. Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των στοιχείων.

Για τη συμπλήρωση των πινάκων συμμόρφωσης των ελάχιστων προσφερόμενων υπηρεσιών, ισχύουν τα παρακάτω:

- Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.
- Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο ή αν έχει συμπληρωθεί ένας αριθμός, σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση. Τα ως άνω θεωρούνται ως अपαράβατοι όροι σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαράβατος όρος. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους μη απαράβατους όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται. Ωστόσο η κάλυψη μη απαράβατων όρων, θα αξιολογηθεί θετικά.
- Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του υποψηφίου Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ / ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.
- Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή στην Τεχνική Προσφορά ή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει αριθμημένα αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κ.λπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης.
- Είναι απαιτητή η συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ., Τεχνική προσφορά, Σελ. 4, Παράγραφος 4, κ.λπ.). Αντίστοιχα στην αναφορά θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή.

**1. ΔΡΑΣΗ 1: Υπηρεσίες επιλογής ωφελούμενων και αποτίμησης αποτελεσμάτων του έργου****1.1. ΠΕ.1 Ενέργειες επικοινωνίας και προσέλκυσης ωφελούμενων**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Δράσεις ενημέρωσης &amp; ευαισθητοποίησης</b>			
1.1.	Ευρεία δημοσιοποίηση του προγράμματος, διεξαγωγή εναρκτήριας ημερίδας, παραγωγή και διανομή ενημερωτικού υλικού, δημοσίευση δελτίων τύπου, ώστε να ενημερωθούν έγκυρα και έγκαιρα οι δυνητικοί ωφελούμενοι	ΝΑΙ		
1.2.	Διοργάνωση workshops στην έδρα κάθε Περιφερειακής Ενότητας καθώς και σε δομές κοινωνικής πρόνοιας και στήριξης ηλικιωμένων με στόχο τη προσέλκυση ωφελούμενων, στις οποίες θα γίνει αναλυτική ενημέρωση των δυνητικών ωφελούμενων για τις υπηρεσίες, επίδειξη αντίστοιχων συσκευών και λήψη αιτήσεων εκδήλωσης ενδιαφέροντος για τη συμμετοχή στην υπηρεσία. Οι δράσεις ενημέρωσης & ευαισθητοποίησης των Περιφερειακών Ενοτήτων και των κοινωνικών δομών των Δήμων της Περιφέρειας, θα υποστηριχθούν τόσο από την on site παρουσία εμπειρων συμβούλων όσο και από την συνεχή τους τηλεφωνική υποστήριξη των στελεχών τους	ΝΑΙ		
1.3.	Τηλεφωνική ενημέρωση και υποστήριξη των Δήμων της Περιφέρειας και συνεργασία με κοινωνικές υπηρεσίες (Βοήθεια στο Σπίτι, ΚΑΠΗ, ΚΗΦΗ) και κέντρα κοινότητας Δήμων σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας προσέλκυσης και επιλογής των ωφελούμενων..	ΝΑΙ		
1.4	Η προσέλκυση των ωφελούμενων θα υποστηριχθεί με την διεξαγωγή καμπάνιας στο Facebook για την ενημέρωση/ ευαισθητοποίηση ωφελούμενων. Θα διεξαχθούν παράλληλα και για τρεις μήνες 2 καμπάνιες , η μία στοχευμένη στους ηλικιωμένους και οι άλλοι στα παιδιά/συγγενείς των ηλικιωμένων.	ΝΑΙ		
1.5	Τα παραδοτέα της υπηρεσίας είναι τα: -Π.1 Υλικό τεκμηρίωσης ημερίδας -Π.2 Υλικό τεκμηρίωσης workshops -Π.3 Υλικό τεκμηρίωσης καμπάνιας Facebook	ΝΑΙ		

1.2. ΠΕ.2 Σχεδιασμός κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Εργασίες για την αντικειμενική αξιολόγηση και επιλογή των ωφελούμενων, στους οποίους θα παρασχεθούν οι κοινωνικές υπηρεσίες</b>			
1.1.	Προσδιορισμός κατηγοριών ωφελούμενων (κουμπί πανικού, πτώση, εντοπισμός θέσης) και αντιστοίχιση τους με τις κοινωνικές υπηρεσίες	ΝΑΙ		
1.2.	Γεωγραφική κατανομή του αριθμού των ωφελούμενων	ΝΑΙ		
1.3.	Προσδιορισμός των προϋποθέσεων συμμετοχής των ωφελούμενων ανά κατηγορία της υπηρεσίας	ΝΑΙ		
1.4.	Προσδιορισμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών	ΝΑΙ		
1.5.	Προσδιορισμός on - off κριτηρίων επιλογής	ΝΑΙ		
1.6.	Προσδιορισμός κριτηρίων επιλογής για τη μοριοδότηση των ωφελούμενων	ΝΑΙ		
1.7.	Κατάρτιση αίτησης συμμετοχής των υποψήφιων ωφελούμενων	ΝΑΙ		
1.8.	Σχεδιασμός εργαλείου αξιολόγησης των αιτήσεων και κατάταξης των ωφελούμενων	ΝΑΙ		
1.9.	Σχεδιασμός διαδικασίας αντικατάστασης ωφελούμενων	ΝΑΙ		
1.10	Αξιολόγηση αιτήσεων που θα υποβληθούν στην Περιφέρεια - επιλογή - κατάρτιση μητρώου ωφελούμενων	ΝΑΙ		
1.11	Τα παραδοτέα της υπηρεσίας είναι τα: -Π.4 Τεύχος Κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής και αντικατάστασης ωφελούμενων -Π.5 Κατάλογος ωφελούμενων-επιλεγμένων-επιλαχόντων	ΝΑΙ		

1.3. ΠΕ.3 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Περιεχόμενα μελέτης</b>			
1.1.	Αποτύπωση χρήσης και αποδοχής των υπηρεσιών, μέσω της επεξεργασίας των στατιστικών στοιχείων της περιόδου των 18 μηνών (αριθμός κλήσεων, λόγοι κλήσης, βαθμός αποδοχής τους συστήματος κλπ.).	ΝΑΙ		
1.2.	Στατιστικά στοιχεία για την χρήση του συστήματος (αριθμός κλήσεων, λόγοι κλήσης, βαθμός αποδοχής τους συστήματος κλπ.)	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.3.	Η μελέτη θα ολοκληρωθεί με την ολοκλήρωση της επιχειρησιακής λειτουργίας της υπηρεσίας αυτόνομης διαβίωσης.	ΝΑΙ		
1.4.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.6 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων	ΝΑΙ		

**2. ΔΡΑΣΗ 2: Παροχή υπηρεσιών λειτουργίας του κέντρου 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων**2.1. ΠΕ.4 Υπηρεσίες οργάνωσης και διαμόρφωσης της υπηρεσίας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Πρωτόκολλα παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων</b>			
1.1.	Προσδιορίζεται το πρωτόκολλο βάσει του οποίου θα πραγματοποιείται η τηλεφωνική αξιολόγηση των συμβάντων και τα κριτήρια προώθησής τους για την ανάλογη αντιμετώπισή τους.	ΝΑΙ		
1.2.	Καθορίζονται με λεπτομέρεια οι διαδικασίες που ακολουθούνται, οι εμπλεκόμενοι, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες τους, οι αποδέκτες των μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης (συγγενής, εθελοντής γείτονας, ΕΚΑΒ, αστυνομία κ.α.).	ΝΑΙ		
1.3.	Για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία πρέπει να περιγραφεί αναλυτικά η συγκεκριμένη διαδικασία διεκπεραίωσης / παροχής και παρακολούθησής της ώστε να είναι δυνατή η άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση των ωφελούμενων από το προσωπικό της 24ωρης υποστήριξης, το οποίο θα πρέπει να ανταποκρίνεται άμεσα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το πρωτόκολλο, ενεργοποιώντας όταν απαιτείται τους κατάλληλους μηχανισμούς.	ΝΑΙ		
1.4.	Για τη διαμόρφωση του πρωτοκόλλου απαιτείται η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών από ειδικούς επιστήμονες σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της ομάδας έργου.	ΝΑΙ		
1.5.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.7.Πρωτόκολλα παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων.	ΝΑΙ		
<b>2.</b>	<b>Διασφάλιση προδιαγραφών ασφάλειας της υπηρεσίας όσον αφορά την τήρηση προσωπικών δεδομένων</b>			
2.1.	Ο Ανάδοχος πρέπει να διαμορφώσει την πολιτική για την τήρηση και την επεξεργασία του αρχείου δεδομένων των ωφελούμενων που τηρεί και επεξεργάζεται η Περιφέρεια.	ΝΑΙ		
2.2.	Ο Ανάδοχος πρέπει να καταγράψει με σαφήνεια τα τηρούμενα προσωπικά δεδομένα.	ΝΑΙ		
2.3.	Θα γίνει σύνταξη των απαιτούμενων εγγράφων αποδοχής όρων χρήσης των κοινωνικών υπηρεσιών, του εξοπλισμού και της τήρησης των προσωπικών δεδομένων από τους εξυπηρετούμενους και των εγγράφων ενημέρωσης του ωφελούμενου και λήψης ρητής συγκατάθεσης από αυτόν.	ΝΑΙ		
2.4.	Περιγραφή μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	της υπηρεσίας			
2.5.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.8 Τεκμηρίωση συμμόρφωσης με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων	ΝΑΙ		
<b>3.</b>	<b>Υπηρεσίες εκπαίδευσης στελεχών</b>			
3.1.	Παροχή της απαιτούμενης εκπαίδευσης στα στελέχη της Περιφέρειας στις νέες διαδικασίες και υπηρεσίες	ΝΑΙ		
3.2.	Παροχή της απαιτούμενης εκπαίδευσης στα στελέχη της Περιφέρειας στη χρήση και πλήρη αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων του κέντρου εξυπηρέτησης για πλήρη πρόσβαση, επεξεργασία και εξαγωγή των αναγκαίων στοιχείων από τα τηρούμενα δεδομένα	ΝΑΙ		
3.3.	Προσφερόμενος αριθμός ωρών εκπαίδευσης από τον Ανάδοχο	ΝΑΙ ≥70 ώρες		
3.4.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.3.Εκπαιδευτικό υλικό που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί κατά την εκπαίδευση της ομάδας έργου της Περιφέρειας και τα παρουσιολόγια κατά τη διεξαγωγή της εκπαίδευσης	ΝΑΙ		

## 2.2. ΠΕ5. Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Γενικές προδιαγραφές</b>			
1.1.	Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό και υποδομές, για την κάλυψη της ζήτησης	ΝΑΙ		
1.2.	Αδιάλειπτη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, για όλο το χρόνο	ΝΑΙ		
1.3.	Παροχή της υπηρεσίας για 18 μήνες	ΝΑΙ		
1.4.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.10.Μηνιαίες αναφορές συμβάντων εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ 18 αναφορές		
<b>2.</b>	<b>Κτιριακές και επικοινωνιακές υποδομές</b>			
2.1.	Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέτει για όλη τη διάρκεια της πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας τις απαιτούμενες κτιριακές υποδομές για την στέγαση του τηλεφωνικού κέντρου και των ατόμων που υποδέχονται τις κλήσεις και εξυπηρετούν τους ηλικιωμένους. Να περιγραφούν οι υποδομές στη τεχνική προσφορά	ΝΑΙ		
2.2.	Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέσει για όλη τη διάρκεια της πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας τις	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	απαιτούμενες επικοινωνιακές υποδομές: - τηλεφωνικές γραμμές - σύνδεση το διαδίκτυο - εξοπλισμός τηλεφωνικού κέντρου			
2.3.	Ο εξοπλισμός του τηλεφωνικού κέντρου πρέπει να υποστηρίζει αναλογικά και ψηφιακά πρωτόκολλα επικοινωνίας: - TT92 - TT new - CPC Antenna - CPC Attendo - BT - SCAIP	NAI		
2.4.	Η κτηριακή υποδομή πρέπει να είναι κατάλληλη για να υποστηρίξει τόσο τη διαδικασία της πιλοτικής όσο και της παραγωγικής λειτουργίας.	NAI		
2.5.	Η επικοινωνιακή υποδομή πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον την ύπαρξη εξοπλισμού τηλεφωνικού κέντρου με δυνατότητα καταγραφής κλήσεων και τη διασύνδεση με δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας, διασύνδεση με το διαδίκτυο για τη πρόσβαση στις πληροφορικές υποδομές, πλήρη σύγχρονη δομημένη καλωδίωση για το σύνολο των θέσεων εργασίας	NAI		
2.6.	Οι παρεχόμενες υποδομές πρέπει να εξασφαλίζουν redundancy	NAI		
2.7.	Οι παρεχόμενες υποδομές πρέπει να εξασφαλίζουν disaster recovery	NAI		
<b>3.</b>	<b>Πληροφορικές υποδομές</b>			
3.1.	Οι υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των ηλικιωμένων-ωφελούμενων από τον Ανάδοχο πρέπει να υποστηρίζονται από την ύπαρξη και λειτουργία εξειδικευμένων εργαλείων-εφαρμογών λογισμικού (πληροφορικό σύστημα) για την μηχανογραφική υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών του κέντρου παρακολούθησης και υποστήριξης. Να περιγραφεί η υποδομή πληροφορικής στη τεχνική προσφορά .Η υποδομή πληροφορικής πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:	NAI		
<b>3.2.</b>	<b>Εφαρμογή υποβολής, υποδοχής και διαχείρισης αιτήσεων ωφελούμενων</b>	NAI		
3.2.1.	Κατασκευαστής λογισμικού (να αναφερθεί)	NAI		
3.2.2.	Αριθμός εγκαταστάσεων λογισμικού σε παραγωγική λειτουργία	NAI >= 3		



Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.2.3.	Ο Ανάδοχος πρέπει να μπορεί να τεκμηριώσει την ικανότητα του να υποστηρίξει την προτεινόμενη υποδομή. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να έχει έτοιμη προς επίδειξη μια εφαρμογή που να βασίζεται στην υπάρχουσα τεχνολογικά λύση στη διάρκεια της τεχνικής αξιολόγησης	ΝΑΙ		
3.2.4.	Κάθε ενδιαφερόμενος, που επιθυμεί να ενταχθεί σε οποιαδήποτε βοήθεια, θα πρέπει να μπορεί να υποβάλλει τη σχετική αίτηση ηλεκτρονικά	ΝΑΙ		
3.2.5.	Η καταχώρηση της στο σύστημα θα μπορεί να γίνει με 2 τρόπους: - Καταχώρηση μέσω διαδικτύου από συγγενικό πρόσωπο του ωφελούμενου - Καταχώρηση μέσω διαδικτύου της έντυπης αίτησης από το προσωπικό της 24ωρης εξυπηρέτησης, που προσφέρει σχετικές υπηρεσίες πληροφόρησης και βοήθειας των ωφελούμενων	ΝΑΙ		
3.2.6.	Διαβαθμισμένη και παραμετροποιημένη πρόσβαση των χρηστών	ΝΑΙ		
3.2.7.	Παρουσίαση των Διαθέσιμων Υπηρεσιών: ο Κατάλογος υπηρεσιών ο Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών ο Δικαίωμα Χρήσης Υπηρεσιών - Δικαιολογητικά ο Όροι Χρήσης Υπηρεσιών - Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων	ΝΑΙ		
3.2.8.	Υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων εγγραφής σε υπηρεσία από τον ενδιαφερόμενο πολίτη: ο Υποβολή αιτήματος χρήσης της υπηρεσίας, με συμπλήρωση φόρμας πλήρωσης κριτηρίων χρήσης μίας υπηρεσίας ο Μεταφόρτωση των απαιτούμενων προς συμπλήρωση εγγράφων και υποβολή τους σε περίπτωση έγκρισης του αιτήματος (έγγραφο αίτηση, έγγραφο αποδοχής όρων χρήσης - ασφάλειας προσωπικών δεδομένων) ο Επισκόπηση της κατάστασης του αιτήματος ο Ενημέρωση για την απάντηση στο αίτημα	ΝΑΙ		
3.2.9.	Διαχείριση των αιτημάτων χρήσης υπηρεσιών από το διοικητικό προσωπικό: ο Υποδοχή του νέου αιτήματος και επισκόπηση των στοιχείων του ο Αξιολόγηση/ έγκριση/ απόρριψη του αιτήματος ο Ειδοποίηση του ενδιαφερόμενου με αποστολή ενημερωτικού μηνύματος ο Σε περίπτωση έγκρισης, ενημέρωση του ενδιαφερόμενου για το σύνολο των δικαιολογητικών	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	που πρέπει να υποβάλλει			
3.2.10.	Αναφορές - Διοικητική Πληροφόρηση: ο Αιτήσεις ανά κατηγορία ο Λίστα εγκεκριμένων αιτήσεων ο Λίστα αιτήσεων που εκκρεμούν	NAI		
3.2.11.	Θα διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα με την πύλη gov.gr για την ταυτοποίηση των χρηστών κατά την υποβολή της αίτησης τους συμμετοχής στην υπηρεσία	NAI		
3.2.12	Θα διασφαλίζεται η προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό εθνικό και κοινοτικό πλαίσιο στις παρεχόμενες υπηρεσίες αιτήσεων και στην ενημέρωση και πληροφόρηση σχετικά με τη πράξη	NAI		
<b>3.3.</b>	<b>Εφαρμογή ιατρικού φάκελου ωφελούμενων</b>	NAI		
3.3.1.	Κατασκευαστής λογισμικού (να αναφερθεί)	NAI		
3.3.2.	Ο Ανάδοχος πρέπει να μπορεί να τεκμηριώσει την ικανότητα του να υποστηρίξει την προτεινόμενη υποδομή. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να έχει έτοιμη προς επίδειξη μια εφαρμογή που να βασίζεται στην υπάρχουσα τεχνολογικά λύση στη διάρκεια της τεχνικής αξιολόγησης	NAI		
3.3.3.	Χρησιμοποιείται για τη διαχείριση του προφίλ (δημογραφικά στοιχεία, υπηρεσίες που λαμβάνει ο εξυπηρετούμενος, συσκευές που χρησιμοποιεί) και του ιστορικού (φάρμακα, συμπτώματα, ασθένειες) του κάθε εξυπηρετούμενου.	NAI		
3.3.4.	Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα δεδομένα και τις λειτουργίες της εφαρμογής	NAI		
3.3.5.	Τήρηση των στοιχείων του προφίλ του εξυπηρετούμενου στο οποίο περιλαμβάνονται τα παρακάτω στοιχεία: ο Δημογραφικά στοιχεία του κάθε εξυπηρετούμενου ο Πρόσωπα επικοινωνίας του κάθε εξυπηρετούμενου (συγγενείς, φίλοι) με τα στοιχεία επικοινωνίας τους	NAI		
	Τήρηση δεδομένων και εγγράφων ιατρικού ιστορικού	NAI		
3.3.6.	Η αποθήκευση των ιατρικών δεδομένων και εγγράφων να γίνεται με χρήση του προτύπου ιατρικών εγγράφων XDS ώστε να εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα και ο διαμοιρασμός των δεδομένων μεταξύ των επαγγελματιών υγείας.	NAI		
3.3.7.	Τυποποιημένος τρόπος διαχείρισης και κοινοποίησης εγγράφων σε οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης	NAI		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.3.8.	Υποστήριξη για κάθε τύπο εγγράφων υγειονομικής περιθαλψης π.χ. απλό κείμενο, δομημένες κλινικές πληροφορίες, εικόνα	ΝΑΙ		
3.3.9.	Υποστήριξη τελικού ελέγχου μέσω IHE ATNA και συγκατάθεση ασθενούς μέσω του IHE Basic Patient Privacy Consent	ΝΑΙ		
3.3.10.	Υποστήριξη αποθήκευσης μεταδεδομένων για εύκολη αναζήτηση και ανάκτηση	ΝΑΙ		
3.3.11	Πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το τεχνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας IHE	ΝΑΙ		
<b>3.4.</b>	<b>Εφαρμογή ειδοποίησης ωφελούμενου και συγγενικών προσώπων</b>	ΝΑΙ		
3.4.1.	Κατασκευαστής λογισμικού (να αναφερθεί)	ΝΑΙ		
3.4.2.	Ο Ανάδοχος πρέπει να μπορεί να τεκμηριώσει την ικανότητα του να υποστηρίξει την προτεινόμενη υποδομή. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να έχει έτοιμη προς επίδειξη μια εφαρμογή που να βασίζεται στην υπάρχουσα τεχνολογικά λύση στη διάρκεια της τεχνικής αξιολόγησης	ΝΑΙ		
3.4.3.	Η εφαρμογή να εγκαθίσταται σε έξυπνη συσκευή και να λειτουργεί από αυτή	ΝΑΙ		
3.4.4.	Χρησιμοποιείται για την επισκόπηση/διαχείριση του προφίλ (δημογραφικά στοιχεία) και το συνοπτικό ιατρικό ιστορικό, του κάθε εξυπηρετούμενου	ΝΑΙ		
3.4.5.	Δυνατότητα συγκατάθεσης χρήστη για την πρόσβαση τρίτων στο συνοπτικό ιατρικό ιστορικό (opt in/ opt out). Η πρόσβαση θα πραγματοποιείται αποκλειστικά και μόνο από την συγκεκριμένη εφαρμογή για λόγους τήρησης ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων	ΝΑΙ		
3.4.6.	Οι χρήστες τις εφαρμογής είναι: - Εξυπηρετούμενοι για επισκόπηση των στοιχείων του προφίλ και του συνοπτικού ιατρικού ιστορικού τους - Συγγενικά πρόσωπα για την επισκόπηση των στοιχείων του προφίλ και του συνοπτικού ιατρικού ιστορικού τους - Επαγγελματίες υγείας για την επισκόπηση ή/και ενημέρωση των στοιχείων του συνοπτικού ιατρικού ιστορικού	ΝΑΙ		
3.4.7.	Μηχανισμός ενημέρωσης συνοπτικού ιατρικού ιστορικού για τα σήματα ειδοποιήσεων που προκύπτουν από τις ειδικές συσκευές τηλεβοήθειας	ΝΑΙ		
3.4.8.	Επισκόπηση συνοπτικού ιατρικού ιστορικού / Καταγραφή δεδομένων	ΝΑΙ		
3.4.9.	Ολική ή μερική πρόσβαση των συγγενικών προσώπων και επαγγελματιών υγείας στα δεδομένα του συνοπτικού ιατρικού ιστορικού μετά από τη	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	συγκατάθεση του εξυπηρετούμενου.			
3.4.10.	Αναζήτηση/εύρεση επαγγελματιών υγείας και δημιουργίας ραντεβού από τον εξυπηρετούμενο	NAI		
3.4.11.	Καταγραφή αναφορών επίσκεψης και πλάνων θεραπείας από τους επαγγελματίες υγείας	NAI		
3.4.12.	Ειδοποιήσεις, για τον εξυπηρετούμενο και τα συγγενικά πρόσωπα, που προκαλούνται από τα πλάνα θεραπείας των επαγγελματιών υγείας	NAI		
3.4.13.	Ειδοποιήσεις που προκαλούνται από την ανίχνευση πτώσης	NAI		
3.4.14.	Ειδοποιήσεις που προκαλούνται από το πάτημα του κουμπιού πανικού	NAI		
3.4.15.	Ειδοποιήσεις που προκαλούνται λόγω μη επιτρεπόμενης τιμής συντεταγμένων (σε περίπτωση απομάκρυνσης του εξυπηρετούμενου από το εύρος αναφοράς)	NAI		
<b>3.5.</b>	<b>Εφαρμογή μητρώου συσκευών</b>	NAI		
3.5.1.	Κατασκευαστής λογισμικού (να αναφερθεί)	NAI		
3.5.2.	Αριθμός εγκαταστάσεων λογισμικού σε παραγωγική λειτουργία	NAI ≥ 3		
3.5.3.	Ο Ανάδοχος πρέπει να μπορεί να τεκμηριώσει την ικανότητα του να υποστηρίξει την προτεινόμενη υποδομή. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να έχει έτοιμη προς επίδειξη μια εφαρμογή που να βασίζεται στην υπάρχουσα τεχνολογικά λύση στη διάρκεια της τεχνικής αξιολόγησης	NAI		
3.5.4.	Καλύπτεται το σύνολο αναγκών παρακολούθησης και διαχείρισης του εξοπλισμού συσκευών που θα παρασχεθούν για την υποστήριξη των υπηρεσιών τηλεβοήθειας. Υποστηρίζονται λειτουργίες καταγραφής εξοπλισμού συσκευών (είδος, σειριακός αριθμός, κ.α.), διαχείρισης διαδικασιών χρέωσης/αποχρέωσης παρακολούθησης συσκευών (ιστορικό χρεώσεων), διαχείριση συντήρησης συσκευών.	NAI		
3.5.5.	Η εφαρμογή αυτή διαχειρίζεται και παρακολουθεί τον εξοπλισμό συσκευών που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφροντίδας και τηλεβοήθειας.	NAI		
3.5.6.	Διαβαθμισμένη και παραμετροποιημένη πρόσβαση των χρηστών στις λειτουργίες της εφαρμογής	NAI		
3.5.7.	Η εφαρμογή κάνει καταγραφή του εξοπλισμού συσκευών σε κεντρικό αρχείο με ενιαία κωδικοποίηση και με τα εξής στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Κατηγοριοποίηση εξοπλισμού συσκευών</li> <li>○ Σειριακός αριθμός</li> </ul>	NAI		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ημερομηνίες κατασκευής, προμήθειας, λήξης εγγύησης</li> <li>○ Τεχνικά χαρακτηριστικά συσκευής</li> <li>○ Σύνδεση εξοπλισμού με τμήματα / τοποθεσίες/ εξυπηρετούμενους</li> </ul>			
3.5.8.	<p>Η εφαρμογή κάνει διαχείριση και παρακολούθηση της χρήσης του εξοπλισμού συσκευών καταγράφοντας τα εξής στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Χρεώσεις και αποχρεώσεις και σύνδεση με συγκεκριμένα μέλη προσωπικού (σύνδεση με την εφαρμογή μητρώου προσωπικού)</li> <li>○ Χρεώσεις και αποχρεώσεις και σύνδεση με συγκεκριμένους εξυπηρετούμενους (σύνδεση με την εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων)</li> <li>○ Εισαγωγή στο σύστημα αιτήσεων ανάθεσης σε εξυπηρετούμενο</li> <li>○ Έλεγχος διαθεσιμότητας</li> <li>○ Τήρηση ιστορικού αιτήσεων ανάθεσης</li> <li>○ Ακύρωση μιας αίτησης χορήγησης σε οποιοδήποτε στάδιο και αν βρίσκεται</li> <li>○ Ιστορικό των μετρήσεων των εξυπηρετούμενων σε όλη τη διάρκεια της ωφέλιμης ζωής της συσκευής</li> </ul>	ΝΑΙ		
3.5.9.	<p>Η εφαρμογή κάνει διαχείριση και παρακολούθηση της συντήρησης εξοπλισμού συσκευών καταγράφοντας τα εξής στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Καταγραφή βλαβών</li> <li>○ Οδηγίες αντιμετώπισης βλαβών</li> <li>○ Ημερολόγιο προληπτικής συντήρησης</li> <li>○ Οδηγίες προληπτικής συντήρησης</li> <li>○ Τήρηση ιστορικού προληπτικών και επισκευαστικών συντηρήσεων</li> </ul>	ΝΑΙ		
3.5.10	Δυνατότητα λήψης ειδοποιήσεων τεχνικών παραμέτρων λειτουργίας των συσκευών σε πραγματικό χρόνο	ΝΑΙ		
3.5.11	Δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισης , ελέγχου και παραμετροποίησης συσκευών	ΝΑΙ		
<b>3.6.</b>	<b>Εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης ειδοποιήσεων συσκευών και τήρησης μητρώου συμβάντων</b>	ΝΑΙ		
3.6.1.	Κατασκευαστής λογισμικού (να αναφερθεί)	ΝΑΙ		
3.6.2.	Αριθμός εγκαταστάσεων λογισμικού σε παραγωγική λειτουργία	>= 3		
3.6.3.	Αριθμός εξυπηρετούμενων από τις εγκαταστάσεις	>=1000		
3.6.4.	Ο Ανάδοχος πρέπει να μπορεί να τεκμηριώσει την ικανότητα του να υποστηρίξει την προτεινόμενη	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	υποδομή. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να έχει έτοιμη προς επίδειξη μια εφαρμογή που να βασίζεται στην υπάρχουσα τεχνολογικά λύση στη διάρκεια της τεχνικής αξιολόγησης			
3.6.5.	Εξασφαλίζει τη διασύνδεση του Κέντρου με τις ειδικές συσκευές παρακολούθησης, ώστε να είναι δυνατή η λήψη και η επεξεργασία των κλήσεων από τις ειδικές συσκευές. Υποστηρίζει λειτουργίες λήψης δεδομένων, κατηγοριοποίησης τους (πτώση, κουμπί πανικού, σήμα gps για εντοπισμό θέσης), σύνδεσης του σήματος με τον ηλικιωμένο από τον οποίο προέρχεται.	ΝΑΙ		
3.6.6.	Υποστηρίζει την αναλυτική καταγραφή των συμβάντων που αφορούν κάθε ηλικιωμένο. Υποστηρίζει λειτουργίες όπως η χρονοσήμανση, κατηγοριοποίηση και αρχικό χαρακτηρισμό του συμβάντος ανάλογα με το χρησιμοποιούμενο πρωτόκολλο αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών, απεικόνιση του στο χάρτη, καταγραφή των ενεργειών αντιμετώπισης του, παρακολούθηση της εξέλιξης του.	ΝΑΙ		
3.6.7.	Η εφαρμογή εξυπηρετεί με ενιαίο τρόπο την υποδοχή των σημάτων - μηνυμάτων ειδοποιήσεων και των δεδομένων μετρήσεων από τις ειδικές συσκευές τηλεβοήθειας και στη συνέχεια την καταγραφή τους στο σύστημα προκειμένου να είναι διαθέσιμα στις υπόλοιπες εφαρμογές του συστήματος.	ΝΑΙ		
3.6.8.	Λήψη και διαχείριση συναγερμών εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων κωδικοποίηση – καταγραφή. Οι συναγερμοί αφορούν:	ΝΑΙ		
3.6.9.	Ειδοποίηση που προκαλείται από την ανίχνευση πτώσης	ΝΑΙ		
3.6.10.	Ειδοποίηση που προκαλείται από το πάτημα του κουμπιού πανικού	ΝΑΙ		
3.6.11.	Σήμα προβολής γεωγραφικής θέσης	ΝΑΙ		
3.6.12.	Ειδοποίηση που προκαλείται από την ανίχνευση πτώσης	ΝΑΙ		
3.6.13	Ειδοποίηση που προκαλείται από το πάτημα του κουμπιού πανικού	ΝΑΙ		
3.6.14.	Ειδοποίηση που προκαλείται λόγω μη επιτρεπόμενης τιμής συντεταγμένων (σε περίπτωση απομάκρυνσης)	ΝΑΙ		
3.6.15.	Υποστηριζόμενα όλα τα αναλογικά πρωτόκολλα (να αναφερθούν)	ΝΑΙ		
3.6.16.	Υποστηριζόμενα όλα τα ψηφιακά πρωτόκολλα (SCAIP κ.α., να αναφερθούν)	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.6.17.	Προηγμένες λειτουργίες τηλεφωνικού κέντρου, όπως park, hold, conference κατευθειάν από το χειριστή του συστήματος	ΝΑΙ		
3.6.18.	Διαχείριση δεδομένων σχετικά με τη κατοικία, την υγεία, τους συγγενείς, τους γείτονες και τους επαγγελματίες παροχής υπηρεσιών βοήθειας	ΝΑΙ		
3.6.19.	Δυνατότητα υπενθυμίσεων για υποχρεώσεις ωφελούμενων (π.χ. λήψη φαρμάκων)	ΝΑΙ		
3.6.20.	Πλήρες ιστορικό των συμβάντων και των κλήσεων	ΝΑΙ		
<b>3.7</b>	<b>Εφαρμογή παρακολούθησης παραμέτρων υγείας ηλικιωμένων και εξαγωγής συμπερασμάτων για ανάληψη δράσης</b>	ΝΑΙ		
3.7.1.	Κατασκευαστής λογισμικού (να αναφερθεί)	ΝΑΙ		
3.7.2	Το λογισμικό θα έχει την δυνατότητα καταγραφής και απεικόνισης των πραγματοποιηθέντων μετρήσεων μέσω των αντίστοιχων συσκευών μέτρησης (οξύμετρο, θερμόμετρο)	ΝΑΙ		
3.7.3.	Αυτόματη συλλογή μετρήσεων από τις εγκατεστημένες συσκευές στο οικιακό περιβάλλον των χρηστών	ΝΑΙ		
3.7.4.	Παροχή υπηρεσίας ιατρικής παρακολούθησης για συμπτώματα covid-19 με την χρήση προγραμματισμένων τηλε-συνεδριών καθώς και τηλεμετρία με τα απαιτούμενα από το πρωτόκολλο όργανα (οξύμετρο και θερμόμετρο), έτσι ώστε να καταμετρά με ασφάλεια τις παραμέτρους της υγείας του.	ΝΑΙ		
3.7.5.	Πλάνα θεραπείας μεταξύ γιατρών και ασθενών, αυτοματοποιημένες υπενθυμίσεις, ειδοποιήσεις και καθημερινές δραστηριότητες	ΝΑΙ		
3.7.5.	Αυτοματοποιημένο ερωτηματολόγιο για τα συμπτώματα COVID-19, αυτοματοποιημένη αναφορά σε μητρώα COVID-19 βάση διεθνών προτύπων HL7 FHIR	ΝΑΙ		
3.7.6.	Ενσωμάτωση συστήματος XDS, στην οποία αποθηκεύονται τόσο τα δεδομένα των μετρήσεων υγείας (π.χ. τιμές μετρήσεων των περιβαλλόντων αισθητήρων) όσο και τα δεδομένα και έ (π.χ. προφίλ συνηθειών, ειδοποιήσεις κ.λπ.).	ΝΑΙ		
3.7.7.	Διαβαθμισμένη και παραμετροποιημένη πρόσβαση των χρηστών στις λειτουργίες της εφαρμογής	ΝΑΙ		
<b>3.8.</b>	<b>Διαλειτουργικότητα με συστήματα ταυτοποίησης και διαμοιρασμού δεδομένων</b>	ΝΑΙ		
3.8.1.	Δυνατότητα διασύνδεσης με υπηρεσίες για την ταυτοποίηση των ωφελούμενων και την ανταλλαγή δεδομένων	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.8.2	Δυνατότητα διαμοιρασμού δεδομένων υγείας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο υγείας διαλειτουργικότητας HL7 FHIR και το τεχνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας IHE	ΝΑΙ		
<b>4.</b>	<b>Προσωπικό</b>			
4.1.	Περιλαμβάνει τη παροχή άρτια καταρτισμένου και εκπαιδευμένου προσωπικού για την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας του έργου και τη στελέχωση του κέντρου 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την υποστήριξη του συνόλου των ωφελούμενων. Το προσωπικό θα δέχεται απ' ευθείας τις κλήσεις των ηλικιωμένων (μέσω των ειδικών συσκευών) και θα ανταποκρίνεται σε αυτές ανάλογα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Η στελέχωση θα γίνει με ικανό αριθμό ατόμων που διαθέτουν την απαιτούμενη εξειδίκευση. Ειδικότερα:	ΝΑΙ		
4.2.	Προβλέπεται η στελέχωση του κέντρου σε 24ωρη βάση με ψυχολόγους και/ ή κοινωνικούς λειτουργούς και/ή επισκεπτών υγείας και/η νοσηλευτών και/ή ιατρούς με ικανότητα χρήσης των επικοινωνιακών και πληροφοριακών υποδομών του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις σύνθεσης της ομάδας έργου	ΝΑΙ		
4.3.	Καθήκοντα τους είναι η απάντηση στις κλήσεις των ωφελούμενων , η καταγραφή των συμβάντων και η λήψη των κατάλληλων μέτρων αντιμετώπισης τους βάσει του πρωτοκόλλου αντιμετώπισης συμβάντων.	ΝΑΙ		

2.3. ΠΕ6. Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου 24ώρης υποστήριξης και υπηρεσίες συνεργασίας με τη Περιφέρεια

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Προσωπικό</b>			
1.1.	Στελέχωση του κέντρου με έναν έμπειρο σύμβουλο στην διοίκηση έργων και προσωπικού, πλήρους απασχόλησης για 18 μήνες, με αρμοδιότητες : την διοίκηση του κέντρου, την εξασφάλιση της λειτουργίας και διαθεσιμότητας των υπηρεσιών, την αντιμετώπιση προβλημάτων και δυσλειτουργιών/ παραπόνων στη παροχή της υπηρεσίας, τη συνεργασία με τα στελέχη της Περιφέρειας και την παροχή πληροφόρησης στη Περιφέρεια μέσω προγραμματισμένων και ad hoc αναφορών για τις κατηγορίες των συμβάντων που υποβλήθηκαν μέσω των ειδικών συσκευών, το χρόνο διεκπεραίωσης των αιτημάτων των ωφελούμενων, κ.α. στοιχεία μέτρησης απόδοσης της υπηρεσίας	ΝΑΙ		
1.2.	Στελέχωση του κέντρου με ένα στέλεχος διοίκησης, πλήρους απασχόλησης για 21 μήνες με	ΝΑΙ		



A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	αρμοδιότητες: την ηλεκτρονική καταχώρηση των αιτήσεων των ηλικιωμένων, την τηλεφωνική υποστήριξη διαδικασιών εγκατάστασης των συσκευών στους ωφελούμενους, την εξασφάλιση της λειτουργίας και διαθεσιμότητας των υπηρεσιών, την αντιμετώπιση προβλημάτων και δυσλειτουργιών/ παραπόνων στη παροχή της υπηρεσίας, την συνεργασία με τα στελέχη της Περιφέρειας για την παροχή πληροφόρησης σε σχέση με την υπηρεσία η οποία συμβάλλει στην ενημέρωση της Περιφέρειας για την πρόοδο, τα προβλήματα και τα αποτελέσματα που παράγει η παροχή της υπηρεσίας αυτόνομης διαβίωσης			
<b>2.</b>	<b>Αναφορές</b>			
2.1.	Παροχή από τον Ανάδοχο με τη μορφή υπηρεσίας σε εξουσιοδοτημένους χρήστες αναφορών με στατιστικά στοιχεία, για το σύνολο των τηρούμενων πληροφοριών οι οποίες είναι διαθέσιμες στον διευθυντή του κέντρου και στα στελέχη της ομάδας	ΝΑΙ		
<b>3.</b>	<b>Παραδοτέα</b>			
3.1.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.10 Μηνιαίες αναφορές συμβάντων εξυπηρέτησης ηλικιωμένων καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας της υπηρεσίας	ΝΑΙ 18 αναφορές		
3.2.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.11 Τριμηνιαίες διοικητικές αναφορές αποτύπωσης πεπραγμένων καθ' όλη τη διάρκεια του έργου	ΝΑΙ 6 αναφορές		
3.3.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.12.Απόφαση επιλογής από τη λίστα επιλαχόντων για την αντικατάσταση αποχωρήσαντος ωφελούμενου	ΝΑΙ 18 αναφορές		

**3. ΔΡΑΣΗ 3: Παροχή υπηρεσίας ενοικίασης ειδικών συσκευών παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης****3.1. ΠΕ7. Παροχή συσκευών παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Συσκευές κατ' οίκον παρακολούθησης με κουμπί πανικού</b>			
1.1.	Παροχή με τη μορφή ενοικίασης του εξοπλισμού για την υποστήριξη παροχής της υπηρεσίας κατ' οίκον παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης με κουμπί πανικού σε 600 ωφελούμενους για τους 18 μήνες παροχής της υπηρεσίας	ΝΑΙ 600 ωφελούμενοι		
1.2.	Για κάθε ωφελούμενο παρέχεται ένα σετ εξοπλισμού που περιλαμβάνει τις ακόλουθες συσκευές : - Συσκευή πομπός με κουμπί πανικού, - Συσκευή ελέγχου και επικοινωνίας με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες συνολικά για 600 ωφελούμενους.	ΝΑΙ 600 σετ		
1.3.	Δυνατότητα των προσφερόμενων συσκευών να υποστηρίζουν ταυτόχρονα και τα δύο πρωτόκολλα (GSM/PSTN) ώστε να εξυπηρετούνται και ωφελούμενοι χωρίς σταθερή τηλεφωνική σύνδεση. Θα επιλέγεται μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης το πρωτόκολλο επικοινωνίας ανάλογα με το αν ο χρήστης διαθέτει ή όχι σταθερή τηλεφωνική σύνδεση.	ΝΑΙ		
1.4.	Εξήντα από τις παραπάνω συσκευές ελέγχου που θα χρησιμοποιηθούν παράλληλα με τη μετάδοση σημάτων για το κουμπί πανικού κα για τη μετάδοση παραμέτρων ηγείας πρέπει να υποστηρίζουν πρωτόκολλο επικοινωνίας Bluetooth, ώστε να εξασφαλίζεται η ασύρματη επικοινωνία με οξύμετρο και θερμόμετρο. Ο Ανάδοχος θα παρέχει τα οξύμετρα θερμόμετρα για τη κάλυψη των αναγκών των εξήντα ατόμων	ΝΑΙ		
1.5.	Δυνατότητα αποστολής ειδοποιήσεων τεχνικών παραμέτρων λειτουργίας των προσφερόμενων συσκευών σε πραγματικό χρόνο σε ειδικό λογισμικό και δυνατότητα απομακρυσμένου ελέγχου και παραμετροποίησης τους	ΝΑΙ		
1.6.	Για τον παρεχόμενο εξοπλισμό παρέχονται υπηρεσίες συντήρησης & υποστήριξης που περιγράφονται στο πίνακα 3.3. ΠΕ.10.Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
	<b>Προδιαγραφές συσκευής πομπός με κουμπί πανικού</b>			
1.7.	Να διαθέτει κουμπί πανικού με το πάτημα του οποίου ο ωφελούμενος, όποτε ο ίδιος κρίνει απαραίτητο - π.χ. μία ξαφνική αδιαθεσία - να μπορεί να μεταδίδει ασύρματα (ώστε να μπορεί ο	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	ωφελούμενος να την φοράει συνέχεια) μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας, συναγερμό μέσω της απομακρυσμένης συσκευής ελέγχου και επικοινωνίας, στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων			
1.8.	Να είναι φορητή ώστε να μπορεί ο ωφελούμενος να την φοράει συνέχεια και να μπορεί να φορεθεί στο λαιμό και στο χέρι ανάλογα με την επιλογή του ωφελούμενου (να περιλαμβάνεται περιλαίμιο και περιβραχιόνιο)	ΝΑΙ		
1.9.	Να είναι εύχρηστη όσον αφορά το μέγεθος της. Να δοθούν οι διαστάσεις και το βάρος της	ΝΑΙ		
1.10.	Να διαθέτει εργονομικό κουμπί ειδοποίησης για άτομα με προβλήματα όρασης ή περιορισμένη επιδεξιότητα	ΝΑΙ		
1.11.	Να λειτουργεί με καθιερωμένο πρωτόκολλο ασύρματης επικοινωνίας δεδομένων	ΝΑΙ		
1.12.	Να διαθέτει αξιόπιστο μηχανισμό μετάδοσης σήματος διπλής κατεύθυνσης για πρόσθετη ασφάλεια	ΝΑΙ		
1.13.	Να διαθέτει κουμπί με μηχανισμό επιβεβαίωσης πατήματος και επιτυχημένης μετάδοσης συναγερμού αντιληπτό από τον ωφελούμενο . Εάν το σύστημα δεν επιβεβαιώσει την παραλαβή, ο συναγερμός να αναμεταδίδεται αυτόματα	ΝΑΙ		
1.14.	Να είναι αδιάβροχη σύμφωνα με τη προδιαγραφή IP 67	ΝΑΙ		
1.15.	Να διαθέτει μπαταρία με ικανοποιητική διάρκεια ζωής	ΝΑΙ ≥ 4 χρόνια		
1.16.	Να διαθέτει λειτουργία εξοικονόμησης ενέργειας	ΝΑΙ		
1.17.	Να διαθέτει λειτουργία παρακολούθησης στάθμης μπαταρίας με δυνατότητα εμφάνισης ειδοποίησης στην περίπτωση χαμηλής στάθμης (οπτικό σήμα για ασθενή μπαταρία) με ταυτόχρονη αποστολή σήματος στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
1.18.	Να διαθέτει μηχανισμούς δοκιμών ελέγχου ορθής λειτουργίας	ΝΑΙ		
1.19.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασφαλείας: EN 60950 - 1	ΝΑΙ		
1.20.	Συμμόρφωση με πρότυπα EMC: EN301-489-1, EN301-489-3	ΝΑΙ		
1.21.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασύρματης μετάδοσης: EN300 220-1, EN300 220-2, EN300 220-3	ΝΑΙ		
1.22.	Συμμόρφωση με Ευρωπαϊκές Οδηγίες: 2014/53/EU, 2014/35/EU, 2014/30/EU, 2011/65/EU	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.23.	Εγκατάσταση και έλεγχος καλής λειτουργίας σε λειτουργία σε συνεργασία με τη συσκευή ελέγχου και επικοινωνίας με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
1.24.	Να συνοδεύεται από οδηγίες χρήσης	ΝΑΙ		
	<b>Προδιαγραφές συσκευής ελέγχου</b>			
1.25.	Να παρέχει τη δυνατότητα μετάδοσης του σήματος ειδοποίησης που λαμβάνουν από τη συσκευή πομπό ασύρματα μέσω PSTN για την αυτόματη ενημέρωση του κέντρου της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.	ΝΑΙ		
1.26.	Να παρέχει τη δυνατότητα μετάδοσης του σήματος ειδοποίησης που λαμβάνουν από τη συσκευή πομπό ασύρματα μέσω GSM για την αυτόματη ενημέρωση του κέντρου της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
1.27.	Θα επιλέγεται μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης το πρωτόκολλο επικοινωνίας ανάλογα με το αν ο χρήστης διαθέτει ή όχι σταθερή τηλεφωνική σύνδεση.	ΝΑΙ		
1.28.	Να διαθέτει κουμπί ειδοποίησης με το πάτημα του οποίου ο ωφελούμενος, όποτε ο ίδιος κρίνει απαραίτητο - π.χ. μία ξαφνική αδιαθεσία - να μπορεί να καλεί το τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
1.29.	Να διαθέτει κουμπί που να επιτρέπει την ακύρωση του συναγερμού από τον ωφελούμενο	ΝΑΙ		
1.30.	Να διαθέτει εργονομικά κουμπιά για άτομα με προβλήματα όρασης ή περιορισμένη επιδεξιότητα	ΝΑΙ		
1.31.	Να διαθέτει φωτιζόμενα κουμπιά ώστε να μπορεί να εντοπίζεται τη νύχτα	ΝΑΙ		
1.32.	Να διαθέτει αμφίδρομη επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
1.33.	Να διαθέτει δυνατότητα ρύθμισης ήχου	ΝΑΙ		
1.34.	Να διαθέτει λειτουργία έκτακτης ανάγκης μέσω μπαταρίας ώστε να λειτουργεί σε περίπτωση διακοπής ρεύματος	ΝΑΙ		
1.35.	Να διαθέτει μπαταρία με ικανοποιητική διάρκεια ζωής	ΝΑΙ >400 ωρών		
1.36.	Να διαθέτει λειτουργία παρακολούθησης στάθμης μπαταρίας με δυνατότητα εμφάνισης ειδοποίησης στην περίπτωση χαμηλής στάθμης (ακουστική και οπτική προειδοποίηση για ασθενή μπαταρία) με ταυτόχρονη αποστολή σήματος στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.37.	Να διαθέτει δυνατότητα παραμετροποίησης και διαμόρφωσης των λειτουργιών του και ενημέρωσης firmware μέσω διαδικτυακής εφαρμογής	ΝΑΙ		
1.38.	Να είναι αδιάβροχο	ΝΑΙ		
1.39.	Να επικοινωνεί με συχνότητα 869,2 MHz, η οποία είναι η συχνότητα για τους κοινωνικούς συναγερμούς.	ΝΑΙ		
1.40.	Να διαθέτει σειρά κλήσεων συγκεκριμένου τύπου συναγερμού για μέχρι 16 ομάδες τύπων συναγερμού	ΝΑΙ		
1.41.	Να διαθέτει αναφορά αποτυχημένων κλήσεων προς το κέντρο 24ωρης εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
1.42.	Να λειτουργεί με ψηφιακό πρωτόκολλο	ΝΑΙ		
1.43.	Να διαθέτει δυνατότητα παραμετροποίησης και διαμόρφωσης των λειτουργιών του απομακρυσμένα	ΝΑΙ		
1.44.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασφάλειας: EN 60950 - 1	ΝΑΙ		
1.45.	Συμμόρφωση με πρότυπα EMC: EN301-489-1, EN301-489-3	ΝΑΙ		
1.46.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασύρματης μετάδοσης: EN300 220-1, EN300 220-2	ΝΑΙ		
1.47.	Συμμόρφωση με Ευρωπαϊκές Οδηγίες: 2014/53/EU, 2014/35/EU, 2014/30/EU, 2011/65/EU	ΝΑΙ		
1.48.	Να διαθέτει προδιαγραφές μετάδοσης σύμφωνες με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές για τη παροχή υπηρεσιών κοινωνικού συναγερμού (EN 50134-2 - Social alarms)			
1.49.	Εγκατάσταση και έλεγχος καλής λειτουργίας σε συνεργασία με τη συσκευή πομπό και έλεγχος επικοινωνίας με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
1.50.	Να συνοδεύεται από οδηγίες χρήσης και εγκατάστασης	ΝΑΙ		
1.51.	Ο ανάδοχος πρέπει να διασφαλίσει την ενεργοποίηση και λειτουργία των απαραίτητων υπηρεσιών δεδομένων και/ή φωνής για χρονικό διάστημα 18 μηνών (οι συσκευές πρέπει να διαθέτουν ενεργοποιημένες κάρτες sim)	ΝΑΙ		
1.52.	Θα αξιολογηθεί θετικά η δυνατότητα εκτύπωσης πάνω στη συσκευή του λογότυπου της Περιφέρειας			
<b>2.</b>	<b>Συσκευές κατ' οίκον παρακολούθησης με ανίχνευση πτώσης &amp; κουμπί πανικού</b>			
2.1.	Παροχή με τη μορφή ενοικίασης του εξοπλισμού για την υποστήριξη παροχής της υπηρεσίας κατ' οίκον παρακολούθησης και τηλεϊδιοποίησης με κουμπί	ΝΑΙ 300		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	πανικού και ανίχνευση πτώσης σε 300 ωφελούμενους για τους 18 μήνες παροχής της υπηρεσίας	ωφελούμενοι		
2.2.	Για κάθε ωφελούμενο παρέχεται ένα σετ εξοπλισμού που περιλαμβάνει τις ακόλουθες συσκευές : - Συσκευή πομπός με ανίχνευση πτώσης & κουμπί πανικού, - Συσκευή ελέγχου και επικοινωνίας με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες για 300 ωφελούμενους	ΝΑΙ 300 σετ		
2.3.	Δυνατότητα των προσφερόμενων συσκευών να υποστηρίζουν και τα δύο πρωτόκολλα (GSM/PSTN) ώστε να εξυπηρετούνται και ωφελούμενοι χωρίς σταθερή τηλεφωνική σύνδεση. Θα επιλέγεται μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης το πρωτόκολλο επικοινωνίας ανάλογα με το αν ο χρήστης διαθέτει ή όχι σταθερή τηλεφωνική σύνδεση	ΝΑΙ		
2.4.	Για τον παρεχόμενο εξοπλισμό παρέχονται υπηρεσίες συντήρησης & υποστήριξης που περιγράφονται στο πίνακα 3.3. ΠΕ.10.Τεχνική Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
	<b>Προδιαγραφές συσκευής πομπού με ανίχνευση πτώσης &amp; κουμπί πανικού</b>			
2.5.	Να μπορεί να ανιχνεύσει την πτώση του κατόχου του ώστε να μεταδίδει μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας, συναγερμό μέσω της απομακρυσμένης συσκευής ελέγχου και επικοινωνίας, στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
2.6.	Να διαθέτει και κουμπί πανικού με το πάτημα του οποίου ο ωφελούμενος, όποτε ο ίδιος κρίνει απαραίτητο - π.χ. μία ξαφνική αδιαθεσία - να μπορεί να μεταδίδει ασύρματα (ώστε να μπορεί ο ωφελούμενος να την φοράει συνέχεια) μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας, συναγερμό μέσω της απομακρυσμένης συσκευής ελέγχου και επικοινωνίας, στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
2.7.	Να είναι φορητή ώστε να μπορεί ο ωφελούμενος να την φοράει συνέχεια και να μπορεί να φορεθεί στο χέρι (να περιλαμβάνεται περιβραχιόνιο)	ΝΑΙ		
2.8.	Να είναι εύχρηστη όσον αφορά το μέγεθος της. Να δοθούν οι διαστάσεις και το βάρος της	ΝΑΙ		
2.9.	Να διαθέτει εργονομικό κουμπί ειδοποίησης	ΝΑΙ		
2.10.	Να λειτουργεί με καθιερωμένο πρωτόκολλο ασύρματης επικοινωνίας δεδομένων	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.11.	Να διαθέτει μηχανισμό μετάδοσης σήματος απώλειας σήματος με τη συσκευή ελέγχου	ΝΑΙ		
2.12.	Να διαθέτει αξιόπιστο μηχανισμό μετάδοσης σήματος διπλής κατεύθυνσης για πρόσθετη ασφάλεια	ΝΑΙ		
2.13.	Να είναι αδιάβροχη σύμφωνα με τη προδιαγραφή IP 67	ΝΑΙ		
2.14.	Να διαθέτει μπαταρία με ικανοποιητική διάρκεια ζωής. Να αναφερθεί η διάρκεια ζωής της μπαταρίας	ΝΑΙ		
2.15.	Να διαθέτει χαρακτηριστικά λειτουργίας για εξοικονόμησης ενέργειας	ΝΑΙ		
2.16.	Να διαθέτει λειτουργία παρακολούθησης στάθμης μπαταρίας με δυνατότητα εμφάνισης ειδοποίησης στην περίπτωση χαμηλής στάθμης (οπτικό σήμα για ασθενή μπαταρία) με ταυτόχρονη αποστολή σήματος στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
2.17.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασφαλείας: EN 62368 - 1	ΝΑΙ		
2.18.	Συμμόρφωση με πρότυπα EMC: EN301-489-1, EN301-489-3	ΝΑΙ		
2.19.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασύρματης μετάδοσης: EN300 220-1, EN300 220-2, EN300 220-3	ΝΑΙ		
2.20.	Συμμόρφωση με Ευρωπαϊκές Οδηγίες: 2015/863, 2014/53/EU , 2014/30/EU , 2014/35/EU	ΝΑΙ		
2.21.	Εγκατάσταση και έλεγχος καλής λειτουργίας σε λειτουργία σε συνεργασία με τη συσκευή ελέγχου και επικοινωνίας με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
2.22.	Να συνοδεύεται από οδηγίες χρήσης	ΝΑΙ		
	<b>Προδιαγραφές συσκευής ελέγχου</b>			
2.23.	Να παρέχει τη δυνατότητα μετάδοσης του σήματος ειδοποίησης που λαμβάνουν από τη συσκευή πομπό ασύρματα από τη συσκευή πομπό μέσω PSTN για την αυτόματη ενημέρωση του κέντρου της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.	ΝΑΙ		
2.24.	Να παρέχει τη δυνατότητα μετάδοσης του σήματος ειδοποίησης που λαμβάνουν από τη συσκευή πομπό ασύρματα από τη συσκευή πομπό μέσω GSM για την αυτόματη ενημέρωση του κέντρου της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
2.25.	Θα επιλέγεται μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης το πρωτόκολλο επικοινωνίας ανάλογα με το αν ο χρήστης διαθέτει ή όχι σταθερή τηλεφωνική σύνδεση.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.26.	Να διαθέτει κουμπί ειδοποίησης με το πάτημα του οποίου ο ωφελούμενος, όποτε ο ίδιος κρίνει απαραίτητο - π.χ. μία ξαφνική αδιαθεσία - να μπορεί να καλεί το τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
2.27.	Να διαθέτει κουμπί που να επιτρέπει την ακύρωση του συναγερμού από τον ωφελούμενο	ΝΑΙ		
2.28.	Να διαθέτει εργονομικά κουμπιά για άτομα με προβλήματα όρασης ή περιορισμένη επιδεξιότητα	ΝΑΙ		
2.29.	Να διαθέτει φωτιζόμενα κουμπιά ώστε να μπορεί να εντοπίζεται τη νύχτα	ΝΑΙ		
2.30.	Να διαθέτει αμφίδρομη επικοινωνία με το τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
2.31.	Να διαθέτει δυνατότητα ρύθμισης ήχου	ΝΑΙ		
2.32.	Να διαθέτει λειτουργία έκτακτης ανάγκης μέσω μπαταρίας ώστε να λειτουργεί σε περίπτωση διακοπής ρεύματος	ΝΑΙ		
2.33.	Να διαθέτει μπαταρία με ικανοποιητική διάρκεια ζωής	ΝΑΙ >400 ωρών		
2.34.	Να διαθέτει λειτουργία παρακολούθησης στάθμης μπαταρίας με δυνατότητα εμφάνισης ειδοποίησης στην περίπτωση χαμηλής στάθμης (ακουστική και οπτική προειδοποίηση για ασθενή μπαταρία) με ταυτόχρονη αποστολή σήματος στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
2.35.	Να διαθέτει δυνατότητα παραμετροποίησης και διαμόρφωσης των λειτουργιών του και ενημέρωσης firmware μέσω διαδικτυακής εφαρμογής	ΝΑΙ		
2.36.	Να είναι αδιάβροχο	ΝΑΙ		
2.37.	Να επικοινωνεί με συχνότητα 869,2 MHz, η οποία είναι η συχνότητα για τους κοινωνικούς συναγερμούς.	ΝΑΙ		
2.38.	Να διαθέτει σειρά κλήσεων συγκεκριμένου τύπου συναγερμού για μέχρι 16 ομάδες τύπων συναγερμού	ΝΑΙ		
2.39.	Να διαθέτει αναφορά αποτυχημένων κλήσεων προς το κέντρο 24ωρης εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
2.40.	Να λειτουργεί με ψηφιακό πρωτόκολλο	ΝΑΙ		
2.41.	Να διαθέτει δυνατότητα παραμετροποίησης και διαμόρφωσης των λειτουργιών του απομακρυσμένα	ΝΑΙ		
2.42.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασφάλειας: EN 60950 - 1	ΝΑΙ		
2.43.	Συμμόρφωση με πρότυπα EMC: EN301-489-1, EN301-	ΝΑΙ		



A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	489-3			
2.44.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασύρματης μετάδοσης: EN300 220-1, EN300 220-2	ΝΑΙ		
2.45.	Συμμόρφωση με Ευρωπαϊκές Οδηγίες: 2014/53/EU, 2014/35/EU, 2014/30/EU, 2011/65/EU	ΝΑΙ		
2.46.	Εγκατάσταση και έλεγχος καλής λειτουργίας σε συνεργασία με τη συσκευή πομπό και έλεγχος επικοινωνίας με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
2.47.	Εγκατάσταση και έλεγχος καλής λειτουργίας σε συνεργασία με τη συσκευή πομπό και έλεγχος επικοινωνίας με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
2.48.	Να συνοδεύεται από οδηγίες χρήσης και εγκατάστασης	ΝΑΙ		
2.50.	Ο ανάδοχος πρέπει να διασφαλίσει την ενεργοποίηση και λειτουργία των απαραίτητων υπηρεσιών δεδομένων και ή φωνής για χρονικό διάστημα 18 μηνών (οι συσκευές πρέπει να διαθέτουν ενεργοποιημένες κάρτες sim)	ΝΑΙ		
2.51.	Θα αξιολογηθεί θετικά η δυνατότητα εκτύπωσης πάνω στη συσκευή του λογότυπου της Περιφέρειας			
<b>3.</b>	<b>Συσκευές παρακολούθησης και εντοπισμού θέσης εκτός σπιτιού</b>			
3.1.	Παροχή με τη μορφή ενοικίασης του εξοπλισμού για την υποστήριξη παροχής της υπηρεσίας παρακολούθηση εκτός σπιτιού με τηλεειδοποίηση και εντοπισμό θέσης σε 100 για τους 18 μήνες παροχής της υπηρεσίας	ΝΑΙ 100 ωφελούμενοι- συσκευές		
3.2.	Με χρήση της συσκευής είναι δυνατή η προβολή του ωφελούμενου σε γεωγραφικό χάρτη μέσω διαδικτύου και η αποστολή ειδοποίησης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης	ΝΑΙ		
3.3.	Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες παροχής της υπηρεσίας σε 100 άτομα	>= 100		
3.3.	Για λόγους ευχρηστίας και πρακτικότητας δεν είναι αποδεκτή λύση η οποία βασίζεται σε εφαρμογή η οποία μεταποιεί έξυπνο κινητό τηλέφωνο μετατρέποντας το σε συσκευή παρακολούθησης και εντοπισμού θέσης εκτός σπιτιού, καθώς δεν κρίνεται κατάλληλη για χρήση από ηλικιωμένους	ΝΑΙ		
3.4.	Να είναι εύχρηστη όσον αφορά το μέγεθος της. Να δοθούν οι διαστάσεις και το βάρος της	ΝΑΙ		
3.5.	Να διαθέτει κουμπί ειδοποίησης με το πάτημα του οποίου ο ωφελούμενος, όποτε ο ίδιος κρίνει απαραίτητο να μπορεί να καλεί το τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	ηλικιωμένων			
3.6.	Να διαθέτει κουμπί ακύρωσης ειδοποίησης με το οποίο ο εξυπηρετούμενος να μπορεί να ακυρώσει την κλήση προς το τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	ΝΑΙ		
3.7.	Να υποστηρίζει επικοινωνία με χρήση των πρωτοκόλλων GSM , GPRS και RF	ΝΑΙ		
3.8.	Να διαθέτει εργονομικά κουμπιά για άτομα με προβλήματα όρασης ή περιορισμένη επιδεξιότητα	ΝΑΙ		
3.9.	Να διαθέτει αυτόματη και χειροκίνητη ενεργοποίηση συναγερμού	ΝΑΙ		
3.10.	Να μπορεί να καλεί σε προκαθορισμένο τηλεφωνικό νούμερο	ΝΑΙ		
3.11.	Να διαθέτει οθόνη για την απεικόνιση σημαντικών ενδείξεων	ΝΑΙ		
3.12.	Να διαθέτει επαναφορτιζόμενη μπαταρία (>= 1000mAh) και να διαθέτει την απαιτούμενη αυτονομία χρήσης (>=1 ημέρα)	ΝΑΙ		
3.13	Να διαθέτει ενσωματωμένο τηλεφωνικό κατάλογο	ΝΑΙ >= 8 αριθμών		
3.14.	Δυνατότητα προγραμματισμένης επανάκλησης μέχρι και 8 διαφορετικούς αριθμούς	ΝΑΙ		
3.15.	Να διαθέτει δοκιμαστική λειτουργία κλήσης έκτακτης ανάγκης/συναγερμού	ΝΑΙ		
3.16.	Δυνατότητα μεταφοράς δεδομένων μέσω SMS ή GPRS	ΝΑΙ		
3.17.	Να αποστέλλει ακριβές γεωγραφικό στίγμα του εξυπηρετούμενου	ΝΑΙ		
3.18	Δυνατότητα παρακολούθησης πορείας σύμφωνα με προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα	ΝΑΙ		
3.19.	Να διαθέτει χειροκίνητες ή αυτόματες προγραμματισμένες λειτουργίες για την απάντηση κλήσης	ΝΑΙ		
3.20.	Να συνοδεύεται από λογισμικό διαχείρισης και προγραμματισμού/παραμετροποίησης της συσκευής η οποία θα πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή	ΝΑΙ		
3.21.	Να διαθέτει δυνατότητα προγραμματισμού/παραμετροποίησης μέσω SMS	ΝΑΙ		
3.22.	Εγκατάσταση και έλεγχος καλής λειτουργίας σε λειτουργία σε συνεργασία με το κέντρο 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
3.23.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασφάλειας: EN 60950 - 1	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.24.	Συμμόρφωση με πρότυπα EMC: EN301-489-1, EN301-489-3, EN301- 489-7	ΝΑΙ		
3.25.	Συμμόρφωση με πρότυπα ασύρματης μετάδοσης: EN300 220-1, EN300 220-2	ΝΑΙ		
3.26.	Συμμόρφωση με πρότυπα GSM: EN301511, CGF-CC	ΝΑΙ		
3.27.	Συμμόρφωση με Ευρωπαϊκές Οδηγίες: 2014/53/EU, 2014/35/EU, 2014/30/EU, 2011/65/EU	ΝΑΙ		
3.28.	Να συνοδεύεται από οδηγίες χρήσης	ΝΑΙ		
4	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.12.Κατάλογος συσκευών σε λειτουργία συνδεδεμένων με το τηλεφωνικό κέντρο	ΝΑΙ 18 αναφορές		

### 3.2. ΠΕ.8.Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Ο ανάδοχος πρέπει να διασφαλίσει την ενεργοποίηση και λειτουργία υπηρεσιών αποστολής δεδομένων και φωνής για κάθε μία από τις τριακόσιες (100) συσκευές εντοπισμού θέσης	ΝΑΙ		
2.	Το τηλεπικοινωνιακό κόστος διάρκειας 18 μηνών καλύπτεται από το προϋπολογισμό της σύμβασης και αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου	ΝΑΙ		
3.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.13. Μηνιαία αναφορά ενεργών τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων καρτών	ΝΑΙ 1 αναφορά		

### 3.3. ΠΕ.9.Εγκατάσταση και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Εγκατάσταση σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του έργου των ειδικών συσκευών (1.000 συσκευές) παρακολούθησης και τηλεϊδιοποίησης	ΝΑΙ		
2.	Επιτόπια (on-site) επίσκεψη από εξειδικευμένο τεχνικό για την τοποθέτηση και εγκατάσταση των ειδικών συσκευών (1.000 συσκευές) παρακολούθησης και τηλεϊδιοποίησης στην κατοικία του εκάστοτε ωφελούμενου	ΝΑΙ		
3.	Στη διάρκεια της εγκατάστασης γίνονται οι απαιτούμενες δοκιμές ελέγχου ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή λειτουργία της συσκευής και η επικοινωνία της με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
4.	Γίνεται αναλυτική επίδειξη της χρήσης της συσκευής στον ωφελούμενο και εκπαίδευση στη χρήση του	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
5.	Επιτόπια (on-site) επίσκεψη από εξειδικευμένο τεχνικό για την απεγκατάσταση και αφαίρεση μιας εκ των παραπάνω ειδικών συσκευών στη περίπτωση που δεν υφίσταται πλέον η ανάγκη χρήσης της	ΝΑΙ		
6.	Ο ανάδοχος πρέπει να είναι πιστοποιημένος από το κατασκευαστή των συσκευών	ΝΑΙ		
7.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.14.Έντυπο παράδοσης –παραλαβής ωφελούμενων με υπογραφές κατά την παραλαβή και εγκατάσταση των συσκευών και καρτών	ΝΑΙ		
8.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.15.Κατάλογος ωφελούμενων που έχουν παραλάβει τις συσκευές	ΝΑΙ 1 αναφορά		

#### 3.4. ΠΕ.10.Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>1.</b>	<b>Προσωπικό</b>			
1.	Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνει τον απομακρυσμένο ή επιτόπιο (όταν απαιτείται) έλεγχο και τη διάγνωση βλαβών των παραπάνω ειδικών συσκευών (1.000 συσκευές) για χρονική περίοδο 18 μηνών	ΝΑΙ		
2.	Η εργασία περιλαμβάνει την εγκατάσταση συσκευών για νέες αιτήσεις, την επιδιόρθωση ή αντικατάσταση όταν απαιτείται των προβληματικών συσκευών.	ΝΑΙ		
3.	Η εργασία περιλαμβάνει την τηλεφωνική υποστήριξη του προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης, σε προβλήματα που αφορούν την ομαλή λειτουργία των συσκευών παρακολούθησης	ΝΑΙ		
4.	Το παραδοτέο της υπηρεσίας είναι το Π.16. τριμηνιαίες αναφορές συμβάντων συντήρησης- υποστήριξης	ΝΑΙ 10 αναφορές		

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ**

Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης και **είναι αναρτημένο α) σε επεξεργάσιμη μορφή (σε μορφή xml) και β) σε μορφή pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο στην** διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. στον συστημικό αριθμό του παρόντος διαγωνισμού.

Το ΕΕΕΣ της παρούσας διαδικασίας σύναψης σύμβασης συντάχθηκε σύμφωνα με την Κατευθυντήρια Οδηγία 15 (ΑΔΑ: ΩΧ0ΓΟΞΤΒ-ΑΚΗ) της ΕΑΑΔΗΣΥ, την Κατευθυντήρια Οδηγία 23 (ΑΔΑ: Ψ3ΗΙΟΞΤΒ-Κ3Ε) της ΕΑΑΔΗΣΥ και τις οδηγίες της αριθμ. πρωτ. 4495/15-1-2018 εγκυκλίου (ΑΔΑ:6ΟΕΡ465ΧΙ8-ΚΤΒ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα: «Παροχή οδηγιών για την εφαρμογή του άρθρου 79Α του ν. 4412/2016 (Α' 147) στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων προμηθειών και παροχής γενικών υπηρεσιών».

Για την συμπλήρωση του Ε.Ε.Ε.Σ. οι οικονομικοί φορείς χρησιμοποιηθούν την διαδικτυακή πύλη <https://esp dint.eprocurement.gov.gr> όπου «τηλεφορτώνουν» το αρχείο σε μορφή xml του Ε.Ε.Ε.Σ. και συμπληρώνουν με ευθύνη τους όλα τα δεδομένα που αφορούν τον διαγωνισμό και αναφέρονται στην διακήρυξη και παράγουν αρχεία σε δύο μορφές: α) τύπου PDF και β) τύπου .xml. Και τα δύο αυτά αρχεία υποβάλλονται ηλεκτρονικά με την προσφορά του προσφέροντα.

Σχετικές οδηγίες αναφορικά, με το Ε.Ε.Ε.Σ. μπορούν να αναζητηθούν από την ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση:

[http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef\\_26cf\\_4703\\_99d5\\_1561ceff660f/Page226.jsp?\\_afLoop=2509577932115667&\\_adf.ctrl-state=coa43tonq\\_61#%2Foracle%2Fwebcenter%2Fpage%2FscopedMD%2Fsd0cb90ef\\_26cf\\_4703\\_99d5\\_1561ceff660f%2FPage251.jsp%40%3Fwc.contextURL%3D%2Fspaces%2Fprod\\_ministry%26\\_adf.ctrl-state%3D13zpfmvswl\\_146](http://www.promitheus.gov.gr/webcenter/faces/oracle/webcenter/page/scopedMD/sd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f/Page226.jsp?_afLoop=2509577932115667&_adf.ctrl-state=coa43tonq_61#%2Foracle%2Fwebcenter%2Fpage%2FscopedMD%2Fsd0cb90ef_26cf_4703_99d5_1561ceff660f%2FPage251.jsp%40%3Fwc.contextURL%3D%2Fspaces%2Fprod_ministry%26_adf.ctrl-state%3D13zpfmvswl_146)

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Άλλες Δηλώσεις & Στοιχεία (υπομνήματα)**

ΥΠΟΜΝΗΜΑ με τα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά των κύριων συμβάσεων υπηρεσιών/ έργων που παρασχέθηκαν από τον οικονομικό φορέα την εξαετία 2015-2020 (έτη 2015, 2016,2017,2018,2019,2020) (παραγρ. 2.2.9.2.(B.4), περίπτ. α' της διακήρυξης)

**Προς:** την Επιτροπή Διαγωνισμού προς ανάδειξη Αναδόχου για τη δημόσια σύμβαση: «για το “ΥΠΟΕΡΓΟ 2- Λειτουργία κέντρου 24ώρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων ” του έργου με τίτλο «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας»»

α/α	Τίτλος Έργου							
Όνομα φορέα (μέλους της Ένωσης/Κοινοπραξίας)	Χώρα	Συνολική Αξία Σύμβασης (Ευρώ)	Αναλογία της σύμβασης που εκτελέστηκε από το Φορέα (% , €)	Πελάτης (Αναθέτουσα Αρχή)	Προέλευση Χρηματοδότησης	Ημερομηνίες (έναρξης/λήξης)	Στοιχείο Τεκμηρίωσης (τύπος & ημ/νία)	Λοιπά μέλη Ένωσης/ Κοινοπραξίας (εφόσον υπάρχουν)
...	...	...	...	...	...	...		...
Λεπτομερής περιγραφή του έργου					Είδος υπηρεσιών που παρασχέθηκαν			
...					...			

ΣΥΝΗΜ.: α)Πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις .....  
β) Ιδιωτικά Συμφωνητικά,.....

..... ,./.../20....  
Ο διαγωνιζόμενος  
(Σφραγίδα - Υπογραφή)

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς**

---

1. Κατανόηση ειδικών χαρακτηριστικών του έργου και των στόχων του
2. Τεκμηρίωση πληρότητας εργασιών και κάλυψης απαιτήσεων των ζητούμενων υπηρεσιών
3. Οργανωτική αποτελεσματικότητα του σχήματος διοίκησης και υλοποίησης έργου
4. Συμπληρωμένοι Πίνακες Συμμόρφωσης
5. Στοιχεία τεκμηρίωσης - δηλώσεις

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Άλλο Περιγραφικό Έγγραφο - Υπόδειγμα**

---

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ**

Α/Α	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΘΕΣΗ ΡΟΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΙ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΕΜΠΕΙΡΙΑ (ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ &ΕΤΗ)	ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΕΤΑΙΡΙΑ <i>(Μισθωτός / Εξωτερικός συνεργάτης)</i>	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



## ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

Προτεινόμενη Θέση στην Ομάδα Έργου:

1. Επίθετο:
2. Όνομα:
3. Ημερομηνία γέννησης:
4. Υπηκοότητα:
5. Εκπαίδευση:

Όνομα Σχολής / Πανεπιστημίου	Περίοδος Φοίτησης		Πτυχίο / Δίπλωμα που αποκτήθηκε
	Από	Μέχρι	

6. Γλώσσες: Αναφέρετε ικανότητα σε κλίμακα από 1 έως 5 (1 – άριστα, 5 – ελάχιστα)

Γλώσσα	Ανάγνωση	Γραφή	Ομιλία

7. Μέλος επαγγελματικών οργανισμών :

8. Άλλες ικανότητες: (π.χ. γνώση Η/Υ κλπ.)

9. Παρούσα θέση στον οργανισμό: (Αναγράφεται η σημερινή απασχόληση - θέση σε Επιχείρηση, Οργανισμό Δημοσίου η Ιδιωτικού τομέα, ελεύθερος επαγγελματίας κλπ.)

10. Κύρια προσόντα: (Αναγράφονται τα κύρια προσόντα και ικανότητες του ατόμου που προκύπτουν από την μέχρι σήμερα επαγγελματική και άλλη εμπειρία του)

11. Επαγγελματική εμπειρία:

Επιχείρηση / Οργανισμός	Περίοδος		Θέση	Περιγραφή Καθηκόντων *
	Από	Μέχρι		

\* Να δοθεί αναλυτική περιγραφή των καθηκόντων κατά τρόπο που να φαίνεται η συνάφεια με τις ζητούμενες υπηρεσίες, ο βαθμός εμπλοκής και ευθύνης.

## 12. Κατάλογος έργων

Τίτλος έργου	Ημερομηνίες εκπόνησης (έναρξη – ολοκλήρωση)	Αξία έργου	Αποδέκτης/ Φορέας Ανάθεσης	Συνοπτική περιγραφή έργου	Αρμοδιότητες - καθήκοντα

## 13. Άλλα σχετικά στοιχεία / πληροφορίες:

**Σημείωση:** Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας να ελέγξει την ορθότητα των στοιχείων του Βιογραφικού Σημειώματος. Προς το σκοπό αυτό, ο Προσφέρων οφείλει, εάν του ζητηθεί, να υποβάλει τα κατά περίπτωση απαιτούμενα στοιχεία τεκμηρίωσης.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΜΕ ΦΠΑ
ΠΕ.1	Ενέργειες επικοινωνίας και προσέλευσης ωφελούμενων	Π.1 Υλικό τεκμηρίωσης ημερίδας	1 ΗΜΕΡΙΔΑ		
		Π.2 Υλικό τεκμηρίωσης workshops	8 WORKSHOPS		
		Π.3 Υλικό τεκμηρίωσης καμπάνιας Facebook	2 ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ		
ΠΕ.2	ΠΕ.2 Σχεδιασμός κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής ωφελούμενων	Π.4 Τεύχος Κριτηρίων και διαδικασιών επιλογής και αντικατάστασης ωφελούμενων	1 ΑΝΑΦΟΡΑ		
		Π.5 Κατάλογος ωφελούμενων-επιλεγμένων-επιλαχόντων	1 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ		
ΠΕ.3	ΠΕ.3 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων	Π.6 Μελέτη ανάλυσης χαρακτηριστικών και ανταπόκρισης των ωφελούμενων	1 ΜΕΛΕΤΗ		
ΠΕ.4	Υπηρεσίες οργάνωσης και της διαμόρφωσης υπηρεσίας	Π.7 Πρωτόκολλα παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων	1 ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ		
		Π.8 Τεκμηρίωση συμμόρφωσης με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων	1 ΜΕΛΕΤΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ		
		Π.9 Εκπαιδευτικό υλικό που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί κατά την εκπαίδευση της ομάδας έργου της Περιφέρειας και τα παρουσιολόγια κατά τη διεξαγωγή της εκπαίδευσης,	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ		
ΠΕ.5	Υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης των 1000 ηλικιωμένων-ωφελούμενων	Π.10 Μηνιαίες αναφορές συμβάντων εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	18 ΑΝΑΦΟΡΕΣ		
ΠΕ.6	Υπηρεσίες διοίκησης του κέντρου 24ώρης υποστήριξης και υπηρεσίες συνεργασίας με τη Περιφέρεια	Π.11 Τριμηνιαίες διοικητικές αναφορές αποτύπωσης πεπραγμένων καθ' όλη τη διάρκεια του έργου	6 ΑΝΑΦΟΡΕΣ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΑΠΑΝΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΜΕ ΦΠΑ
ΠΕ.7	Υπηρεσία παροχής συσκευών παρακολούθησης και τηλεϊδιοποίησης	Π.12 Κατάλογος συσκευών σε λειτουργία συνδεδεμένων με το τηλεφωνικό κέντρο	18 ΑΝΑΦΟΡΕΣ		
ΠΕ.8	Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για 100 ωφελούμενους	Π.13 Μηνιαία αναφορά ενεργών τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων καρτών	1 ΑΝΑΦΟΡΑ		
ΠΕ.9	Εγκατάσταση και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο	Π.14 Έντυπο παράδοσης – παραλαβής ωφελούμενων με υπογραφές κατά την παραλαβή και εγκατάσταση των συσκευών και καρτών	ΕΝΤΥΠΑ		
		Π.15 Κατάλογος ωφελούμενων που έχουν παραλάβει τις συσκευές	1 ΑΝΑΦΟΡΑ		
ΠΕ.10	Τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης	Π.16 Τριμηνιαίες αναφορές συμβάντων συντήρησης-υποστήριξης	10 ΑΝΑΦΟΡΕΣ		
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

**Το συνολικό ποσό της οικονομικής προσφοράς** ανέρχεται σε ..... ΕΥΡΩ (αριθμητικά και ολογράφως), το οποίο αναλύεται ως εξής:

Σύνολο αξίας υπηρεσιών που θα παρασχεθούν € .....(αριθμητικά και ολογράφως)  
 Δαπάνη για ΦΠΑ 24% € .....(αριθμητικά και ολογράφως)  
 Σύνολο δαπάνης € .....(αριθμητικά και ολογράφως)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

## ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΑΡΙΘ.....

Προς: ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΕΥΡΩ .....

ΠΑΤΡΑ

...../.../2020

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι σας παρέχουμε την εγγύησή μας ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι από την ένσταση δίζησης και το δικαίωμα διαίρεσης, υπέρ του/της: (επωνυμία) ..... (ΑΦΜ) ..... Διεύθυνση:..... μέχρι του ποσού ευρώ .....(ολογράφως).....€, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας για την συμμετοχή του/της στον διαγωνισμό σας που θα διεξαχθεί την ...../...../ με την διακήρυξη .....για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: **“ΥΠΟΕΡΓΟ 2- Παροχή υπηρεσιών 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων ” του έργου με τίτλο «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας»,** όπως και για κάθε επανάληψή του, εφόσον αυτός ήθελε γίνει μέσα στο επόμενο τρίμηνο από σήμερα.

Η παρούσα εγγυητική επιστολή ισχύει ..... ημέρες από την ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού και καλύπτει μόνο τις από την συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις του υπέρ ου η εγγύηση καθ' όλο το χρόνο ισχύος της. Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, συνοδευόμενο με συναίνεση του υπέρ ου, με την προϋπόθεση ότι το αίτημα θα μας υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της εγγυητικής.

Το πιο πάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα σας το καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνήσουμε το βάσιμο ή μη της απαίτησης, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου. Η παρούσα εγγυητική επιστολή δεν εκχωρείται σε άλλο φορέα ή/και πιστωτικό ίδρυμα.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουμε παράσχει προς το Δημόσιο και τα ΝΠΔΔ και παραμένουν σε ισχύ, μαζί με το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

Σε περίπτωση έκδοσης της εγγυητ. Επιστολής από το ΤΜΕΔΕ, το προηγούμενο εδάφιο αντικαθίσταται ως εξής:

Η παροχή εγγυητικών επιστολών έκδοσης του Ταμείου μας δεν έχει υπαχθεί σε περιορισμό ποσοτικού ορίου και σύμφωνα με το άρθρο 7 του ΑΝ 440/45, όπως αυτό συμπληρώθηκε με το άρθρο 2 του Ν.1019/49, γίνονται υποχρεωτικά δεκτές έστω και αν δεν αναφέρεται τούτο στη διακήρυξη.

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΑΡΙΘ. ....

Προς: ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΕΥΡΩ .....

ΠΑΤΡΑ

...../.../2020

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι σας παρέχουμε την εγγύησή μας ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι από την ένσταση δίζησης και το δικαίωμα διαίρεσης, υπέρ του/της:

(επωνυμία) ..... ΤΟΥ ..... (ΑΦΜ) ..... Διεύθυνση: .....

μέχρι του ποσού των ..... ευρώ (.....,00 €) , στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας για την από αυτόν καλή εκτέλεση της σύμβασης: **“ΥΠΟΕΡΓΟ 2- Παροχή υπηρεσιών 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων ” του έργου με τίτλο «Παροχή υπηρεσιών Αυτόνομης Διαβίωσης και Ασφαλούς Γήρανσης Ηλικιωμένων στη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας», σύμφωνα με την υπ’ αριθμόν ..... Διακήρυξη της Αναθέτουσας Αρχής και την πιστή εφαρμογή όλων των όρων της υπ’ αρ. .... σύμβασης από τον παραπάνω, για τον οποίο εγγυόμαστε και για κάθε απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής έναντι του αναδόχου που προκύπτει από την σύμβαση της παροχής γενικών υπηρεσιών.**

Το πιο πάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα σας το καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από με-ρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνήσουμε το βάσιμο ή μη της απαίτησης, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίηση του κατά νόμο αρμοδίου οργάνου σας.

Η παρούσα εγγυητική επιστολή ισχύει μέχρι την επιστροφή της ή/και μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε ότι απαλλασσόμαστε από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου. Η παρούσα εγγυητική επιστολή δεν εκχωρείται σε άλλο φορέα ή/και πιστωτικό ίδρυμα.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουμε παράσχει προς το Δημόσιο και ΝΠΔΔ και παραμένουν σε ισχύ, μαζί με το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

Σε περίπτωση έκδοσης της εγγυητ. Επιστολής από το ΤΜΕΔΕ, το προηγούμενο εδάφιο αντικαθίσταται ως εξής:

Η παροχή εγγυητικών επιστολών έκδοσης του Ταμείου μας δεν έχει υπαχθεί σε περιορισμό ποσοτικού ορίου και σύμφωνα με το άρθρο 7 του ΑΝ 440/45, όπως αυτό συμπληρώθηκε με το άρθρο 2 του Ν.1019/49, γίνονται υποχρεωτικά δεκτές έστω και αν δεν αναφέρεται τούτο στη διακήρυξη.

