



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Πολιτισμού



Οργανισμός
Διαχείρισης &
Ανάπτυξης
Πολιτιστικών
Πόρων

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ

ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ Αθήνα, 09-04-2024

ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΡΩΝ

Αριθ.Πρωτ.: ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΑΤΠΑΠ/8032

Ταχ. Δ/ση: Ελευθ. Βενιζέλου 57

Ταχ. Κώδ: 105 64 Αθήνα

Πληροφορίες: Αγγελική Μαραγκάκη

Τηλέφωνο: 210 3722618

amaragaki@odap.gr

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

Έχοντας υπόψη :

- το ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)",
- το ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337,
- το ν. 4622/2019 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37,
- το ν. 4601/2019 (Α' 44) «*Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις*»,
- το άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- το ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,
- το π.δ. 39/2017 (Α' 64) «*Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιον της Α.Ε.Π.Π.*»,
- την υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «*Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς*»,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- την υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»,
- την υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας, : "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 3075),
- την υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»,
- την υπ' αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»,
- την υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44),
- το ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
- το ν. 4919/2022 (Α' 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
- το ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- το ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- το ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- την παρ. Ζ του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- το ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»,
- το ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- το ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- το ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- το π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- το π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
- τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
- τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- τη με αριθμό 3/2018 Γνωμοδότηση του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους,
- το από 13-07-2018 έντυπο της ΕΑΔΔΗΣΥ με θέμα: «ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟ ΚΑΤΑ ΤΟΝ Ν.4412/2016»,
- το αρ. 46 του ν. 4858/2021 (Α' 220) «Κύρωση Κώδικα νομοθεσίας για την προστασία των αρχαιοτήτων και εν γένει της πολιτιστικής κληρονομιάς»,
- το ν. 4761/2020 (Α' 248) «Αναδιοργάνωση του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων και μετονομασία του σε Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων, προβολή προς πολιτιστικής κληρονομιάς στο εξωτερικό, ρυθμίσεις για το Ιστορικό Μουσείο Κρήτης και το μουσείο «Φοίβος Ανωγειανάκης» και άλλες διατάξεις»,
- την απόφαση της 15ης συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (ΘΕΜΑ 10ο, 13/03/2024): «Έγκριση ή μη Α. της ανάληψης ποσού 270.000 ευρώ πλέον ΦΠΑ, ήτοι 334.800 ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ στον ΚΑΕ 0439 για τη Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing) σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία για τα έτη 2024 & 2025 (13,5 μήνες), Β. της εφαρμογής του άρ. 6 παρ. 10 του ν. 4412/2016 για την ανάθεση σε τμήματα της υπηρεσίας "Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία" διάρκειας 45 ημερών, Γ. της διενέργειας Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για την υπηρεσία με τίτλο "Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία)", διάρκειας 12 μηνών, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρ. 27 του ν. 4412/2014, Δ. της σύστασης και συγκρότησης Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού – Αποσφράγισης και Αξιολόγησης Προσφορών ηλεκτρονικού ανοικτού διαγωνισμού μέσω ΕΣΗΔΗΣ, και Ε. της εξουσιοδότησης της Προέδρου του ΔΣ να εγκρίνει ήσσοнос σημασίας αλλαγές στο τεύχος διακήρυξης, που μπορεί να αφορούν στο φυσικό και οικονομικό αντικείμενο του έργου».
- την ύπαρξη των διαθέσιμων πιστώσεων σύμφωνα με την υπ' αρ. ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΔΟΠ/ΤΕΠΕΜ/7363/03-04-2024 Έγκριση Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης (ΑΔΑΜ: 24REQ014538469 2024-04-05).

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ

Ανοικτό Διεθνές Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό άνω των ορίων, μέσω του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), για την υπηρεσία με τίτλο «**Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία**», συνολικής εκτιμώμενης αξίας συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος της προαίρεσης, **€240.000,00**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **€297.600,00**, ΦΠΑ: **€57.600,00**).

Η προς ανάθεση υπηρεσία κατατάσσεται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου Δημοσίων Συμβάσεων:

CPV: **64214200-1 «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου»**

CPV: **64216200-5 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης»**

CPV: **64216000-3 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών»**

Το συμβατικό αντικείμενο της παρούσας Διακήρυξης δεν υποδιαιρείται σε Τμήματα.

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο Ο.Δ.Α.Π. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει σχετική πίστωση του ΚΑΕ 0439 του τακτικού προϋπολογισμού των οικονομικών ετών 2024 και 2025 του Φορέα.

Κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής.

Ο Διαγωνισμός θα διενεργηθεί στις **16-05-2024**, ημέρα **Πέμπτη** και ώρα **10:00** μέσω της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ, στην οποία έχουν πρόσβαση οι υποψήφιοι και η Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού - Αποσφράγισης και Αξιολόγησης Προσφορών.

Όσοι επιθυμούν να λάβουν μέρος στο διαγωνισμό θα πρέπει να υποβάλουν τις προσφορές ηλεκτρονικά, το αργότερο, μέχρι την **15-05-2024**, ημέρα **Τετάρτη** και ώρα **15:00**, στην ηλεκτρονική πύλη του ΕΣΗΔΗΣ.

Προσφορές που δεν θα κατατεθούν ηλεκτρονικά ή που κατατίθενται μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, είναι εκπρόθεσμες και επιστρέφονται.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα της επαναπροκήρυξης του διαγωνισμού με τροποποίηση ή μη των όρων και προδιαγραφών της Διακήρυξης, της αναβολής ή της ακύρωσης του διαγωνισμού ή της υπαναχώρησης της από τις εν λόγω υπηρεσίες σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, χωρίς υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης εξ αυτού του λόγου στους Υποψηφίους. Οποιοσδήποτε δαπάνες αναλήφθηκαν για την προετοιμασία ή/και υποβολή των Προσφορών από τους Υποψηφίους ή τρίτα πρόσωπα εξ ονόματος τους, τους βαρύνουν εξ ολοκλήρου και η Αναθέτουσα Αρχή δε φέρει καμία ευθύνη για τέτοιες δαπάνες.

Εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις της περίπτωσης α' παρ. 2 του άρθρου 32 του Ν.4412/2016, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να προσφύγει στη διαδικασία της διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση διακήρυξης. Σε περίπτωση που συντρέχουν οι προϋποθέσεις του αρ.133 του ν. 4412/2016, η σύμβαση μπορεί να διακοπεί με απόφαση του ΟΔΑΠ και στην περίπτωση αυτή, ο ανάδοχος παραιτείται από κάθε αξίωσή του έναντι του ΟΔΑΠ για αποζημίωση από τη διακοπή.

Η συμμετοχή στο διαγωνισμό γίνεται με ευθύνη του υποψηφίου, ο οποίος εξ αυτού και μόνο του λόγου δεν αντλεί δικαίωμα αποζημίωσης και συνεπάγεται πλήρη αποδοχή εκ μέρους του υποψηφίου των όρων διενέργειας του διαγωνισμού, όπως εξειδικεύονται στην παρούσα στο σύνολό τους.

Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων, στην ιστοσελίδα www.promitheus.gov.gr και στην ιστοσελίδα του ΟΔΑΠ www.odap.gr.

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ. ΤΟΥ ΟΔΑΠ

ΝΙΚΟΛΕΤΤΑ ΔΙΒΑΡΗ - ΒΑΛΑΚΟΥ

Διακήρυξη

Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο

«Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| | | |
|--|--|-------------------|
| Προϋπολογισμός-Εκτιμώμενη αξία σύμβασης: | Η Συνολική Εκτιμώμενη Αξία της παρούσας Σύμβασης, ανέρχεται συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος της προαίρεσης, συνολικά σε: €240.000,00 , μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: €297.600,00 , ΦΠΑ: €57.600,00) | |
| CPV: | 64214200-1 «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου» 64216200-5 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης» 64216000-3 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών» | |
| Κριτήριο Ανάθεσης: | Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής | |
| Ημερομηνία Διενέργειας: | 16-05-2024 | |
| Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ | | 09-04-2024 |
| Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΕΣΗΔΗΣ | | 09-04-2024 |
| Ημερομηνία Αποστολής Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επίσημων Εκδόσεων) | | 07-04-2024 |
| Ημερομηνία Δημοσίευσης Διακήρυξης σε Ε.Ε. | | 09-04-2024 |
| Ημερομηνία Ανάρτησης στον Διαδικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής www.odap.gr | | 09-04-2024 |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

| 1.1.1 Συνοπτικά στοιχεία Έργου | |
|---|--|
| ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ | «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία» |
| ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π) |
| ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π) |
| ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π) |
| ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π) |
| ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | Σύμφωνα με παρ. 1.4.3 του Παραρτήματος Ι της παρούσας |
| ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών |
| CPV: | 64214200-1 «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου» 64216200-5 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης» 64216000-3 «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών» |
| ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ | Ηλεκτρονικός Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός άνω των ορίων με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής |
| ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | Η Συνολική Εκτιμώμενη Αξία της παρούσας Σύμβασης, ανέρχεται συνολικά σε: €240.000,00 , μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: €297.600,00 , ΦΠΑ: €57.600,00) |
| ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ | Το Έργο χρηματοδοτείται από Εθνικούς Πόρους. Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν τον ΚΑΕ 0439 του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) |
| ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | Δώδεκα (12) μήνες |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ | 09-04-2024 |
| ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ | 05-05-2024 |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| 1.1.1 Συνοπτικά στοιχεία Έργου | |
|---|---|
| ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ | |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΝΑΡΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 09-04-2024 |
| ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 15-05-2024 , ημέρα Τετάρτη και ώρα 15.00 |
| ΤΟΠΟΣ & ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | Ηλεκτρονική Υποβολή: Στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) (ηλεκτρονική μορφή) Έντυπη Υποβολή: Η έδρα του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π). |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ ΕΣΗΔΗΣ | 09-04-2024 |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 16-05-2024 , ημέρα Πέμπτη και ώρα 10:00 |

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|-----------|
| ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ | 7 |
| 1.1.1 Συνοπτικά στοιχεία Έργου | 7 |
| 1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 11 |
| 1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ | 11 |
| 1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ | 11 |
| 1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 12 |
| 1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ | 14 |
| 1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ | 17 |
| 1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ | 17 |
| 1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ | 17 |
| 2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ | 19 |
| 2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ | 19 |
| 2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης | 19 |
| 2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης | 19 |
| 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων | 19 |
| 2.1.4 Γλώσσα | 20 |
| 2.1.5 Εγγυήσεις | 20 |
| 2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων | 21 |
| 2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ | 22 |
| 2.2.1 Δικαιούμενοι συμμετοχής | 22 |
| 2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής | 23 |
| 2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού | 24 |
| Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής | 28 |
| 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας | 28 |
| 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια | 29 |
| 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα | 29 |
| 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας | 30 |
| 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία | 31 |
| 2.2.8.1 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων | 31 |
| 2.2.8.2 Υπεργολαβία | 31 |
| 2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής | 32 |
| 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών | 32 |
| 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου | 37 |
| 2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ | 45 |
| 2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης | 45 |
| 2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών | 46 |
| 2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 47 |
| 2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών | 47 |
| 2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών | 47 |
| 2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά» | 50 |
| 2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής | 50 |
| 2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά | 52 |
| 2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών | 52 |
| 2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών | 53 |
| 2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών | 53 |
| 3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 56 |
| 3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | 56 |
| 3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών | 56 |
| 3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών | 56 |
| 3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ | 58 |
| 3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 60 |
| 3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ | 61 |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 3.5 | ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ..... | 64 |
| 4. | ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 65 |
| 4.1 | ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)..... | 65 |
| 4.2 | ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ..... | 66 |
| 4.3 | ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 66 |
| 4.4 | ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ..... | 68 |
| 4.5 | ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ | 69 |
| 4.6 | ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 70 |
| 5. | ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 71 |
| 5.1 | ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ..... | 71 |
| 5.2 | ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ | 72 |
| 5.3 | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ | 73 |
| 5.4 | ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ..... | 73 |
| 6. | ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ..... | 75 |
| 6.1 | ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 75 |
| 6.2 | ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 75 |
| 6.3 | ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 76 |
| 6.4 | ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ | 77 |
| 6.5 | ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ | 77 |
| 6.6 | ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ/ ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΜΕΛΩΝ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 77 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ..... | 78 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 78 |
| | ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 78 |
| 1. | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 78 |
| 1.1. | ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΣΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 78 |
| 1.1.1. | ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ | 78 |
| 1.1.2. | ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ | 80 |
| 1.1.3. | ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ – ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ..... | 80 |
| 1.1.4. | ΌΡΓΑΝΑ & ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ, ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ | 80 |
| 1.2. | ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ..... | 81 |
| 1.3. | ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 82 |
| 1.4. | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ..... | 86 |
| 1.4.1. | ΦΑΣΕΙΣ ΈΡΓΟΥ | 86 |
| 1.4.2. | ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ..... | 87 |
| 1.4.3. | ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ/ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 88 |
| 1.4.4. | ΣΧΗΜΑ ΔΙΟΤΙΚΗΣ ΈΡΓΟΥ..... | 88 |
| 1.4.5. | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | 89 |
| 1.4.6. | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ | 89 |
| | ΜΕΡΟΣ Β- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ..... | 90 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ | 91 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)..... | 95 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ | 96 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ | 98 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ | 99 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ..... | 101 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ | 107 |
| | I. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής | 107 |
| | II. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης..... | 108 |
| | III. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής..... | 109 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | 110 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΕΤΑΙ ΣΤΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ)..... | 111 |
| | ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΧΙ – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | 113 |

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

| | |
|---|--|
| Επωνυμία | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) |
| ΑΦΜ | 090012197 |
| Κωδικός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης | 1021.Ε00764.00163 |
| Ταχυδρομική διεύθυνση | Ελ. Βενιζέλου 57 |
| Πόλη | Αθήνα |
| Ταχυδρομικός Κωδικός | 10564 |
| Χώρα | Ελλάδα |
| Κωδικός NUTS | EL 303 |
| Τηλέφωνο | +30 210 3722500 |
| Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο | amaragaki@odap.gr |
| Αρμόδιος για πληροφορίες | Αγγελική Μαραγκάκη |
| Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο(URL) | http://www.odap.gr |
| Διεύθυνση του προφίλ αγοραστή στο διαδίκτυο (URL) | http://www.odap.gr |

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Αναθέτουσα Αρχή είναι ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.), Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και εποπτευόμενος φορέας από το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού που συστάθηκε με το Ν. 4761/ 2020. Όργανα διοίκησης του Ο.Δ.Α.Π. είναι το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.) και ο Πρόεδρος του Δ.Σ.

Κύρια δραστηριότητα Αναθέτουσας Αρχής

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η διασφάλιση της αποτελεσματικής, διαφανούς και αναπτυξιακής διαχείρισης των πολιτιστικών πόρων της Χώρας.

Εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο είναι το Ελληνικό.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση στην διεύθυνση (URL): μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. και μέσω της διαδικτυακής πύλης της Αναθέτουσας Αρχής <http://www.odap.gr>
- Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.
- β) Οι προσφορές πρέπει να υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην διεύθυνση: 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.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων.

Το Έργο χρηματοδοτείται από Εθνικούς Πόρους. Οι δαπάνες της κύριας σύμβασης του Έργου θα βαρύνουν τον ΚΑΕ 0439 του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης

Το αντικείμενο του παρόντος Έργου αφορά στην λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και ηλεκτρονικής πληροφόρησης για την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των επισκεπτών και χρηστών του «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου», σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι κατωτέρω τριάντα (30) σημαντικοί Αρχαιολογικοί Χώροι (Α.Χ.) και Αρχαιολογικά Μουσεία (Α.Μ.) της χώρας μας: Ακρόπολη και Κλιτύες, Ολυμπίο, Κεραμεικός, Αρχαία Αγορά, Ρωμαϊκή Αγορά, Βιβλιοθήκη Αδριανού, Λύκειο Αριστοτέλους, Κνωσός, Μουσείο Ηρακλείου, Α.Χ. Αρχαίας Μεσσήνης, Αρχαιολογικό Μουσείο Αρχαίας Μεσσήνης, Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (Ε.Α.Μ.), Μουσείο Βασιλικών Τάφων στον Α.Χ. Αιγών – Ημαθίας, ΑΧ Μυκηνών, Θησαυρός Ατρέα, ΑΧ Επιδαύρου, ΑΧ Δελφών, ΑΜ Δελφών, ΑΧ Θήρας, ΑΧ Λίνδου, ΑΧ Παλάτι Μεγάλου Μαγίστρου, ΑΧ Ασκληπιείου Κω, ΜΒΠ, ΑΧ Ολυμπίας, ΑΜ Ολυμπίας, Παλαιό Μουσείο Ολυμπίας, Αρχαιολογικό Μουσείο Χανίων, Αρχαιολογικό Μουσείο Αιγών, Ανάκτορο Αιγών, Μουσείο Νεώτερου Ελληνικού Πολιτισμού & Τζαμί Τζισδαράκη και υπάρχει ενδεχόμενο επέκτασης.

Ειδικότερα, το Call Center θα εξυπηρετεί τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά:

- τους μεμονωμένους επισκέπτες των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο
- τα ταξιδιωτικά γραφεία
- τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού» και λοιπούς δικαιούχους δελτίων ελεύθερης εισόδου
- τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center».

Η παρεχόμενη από το Κέντρο Επικοινωνίας (Call Center) υποστήριξη, θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα:

Α) μέσω τηλεφωνικής κλήσης σε Call Center και

Β) μέσω γραπτού μηνύματος (Chat ή Web φόρμα/ Ticket). Μέσω γραπτού μηνύματος θα πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα πρόσβασης στην υπηρεσία ατόμων ΑΜΕΑ, περίπτωση κωφών. Οι λοιπές περιπτώσεις ΑΜΕΑ θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν και με τους δύο τρόπους (τηλεφωνική κλήση, γραπτό μήνυμα).

Το Call Center θα λειτουργεί 7 ημέρες (Δευτέρα έως και Κυριακή) και το ωράριο λειτουργίας θα είναι 8:00 – 20:00. Ειδικά για τις ημέρες που θα εφαρμόζονται εξατομικευμένες επισκέψεις στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης, το ωράριο θα είναι διευρυμένο κατά δύο (2) ώρες (07:00 – 21:00).

Το Call Center θα είναι διασυνδεδεμένο με την Αναθέτουσα Αρχή (ΟΔΑΠ) για τις περιπτώσεις ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ.

Ο ΟΔΑΠ θα παρέχει στον Ανάδοχο, πρόσβαση σε «εργαλεία» της εφαρμογής «e-Ticketing», ώστε οι Agents/Supervisors να μπορούν να διαχειριστούν αιτήματα του ΟΔΑΠ για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών σε περιπτώσεις, όπως ενδεικτικά αναφέρεται, ένας αρχαιολογικός χώρος δεν θα είναι επισκέψιμος κατά την ημέρα προσέλευσης για λόγους ανωτέρας βίας.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Η προβολή του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) θα πρέπει να γίνεται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Έργου (www.hhticket.gr), στην οποία θα ανακοινώνεται ο Τηλεφωνικός Αριθμός Κλήσης του «Help Desk» και επίσης θα φιλοξενείται η «Φόρμα Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων («Chat/Tickets»). Επιπροσθέτως, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας θα παρέχεται πρόσβαση σε Πληροφορίες (Συχνές Ερωτήσεις, Σενάρια Χρήσης κ.λπ.), στο πλαίσιο της υποστήριξης της διαδικασίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων, οι οποίες θα συντάσσονται από τον Ανάδοχο.

Ειδικότερα, ο υποψήφιος Ανάδοχος, στο πλαίσιο της λειτουργίας του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center), θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου και την κατάλληλη τεχνική λύση που θα εξασφαλίζει όλες τις απαιτήσεις του έργου, η οποία θα πρέπει να είναι βασισμένη:

α) στη χρήση Τηλεφωνικού Κέντρου για την λειτουργία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, το οποίο θα έχει τη δυνατότητα να υποστηρίξει τουλάχιστον 64 ταυτόχρονες κλήσεις.

β) στη χρήση εφαρμογής διαχείρισης γραπτών ερωτημάτων (Chat/Tickets).

Επιπροσθέτως, με την έναρξη του έργου, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρέχει και διαδρομή η οποία θα εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των Agents, των Supervisors και του ΟΔΑΠ, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της λειτουργίας του Call Center.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην Προσφορά του να δεσμεύεται ότι σε κάθε περίπτωση θα καλύπτει πλήρως και επαρκώς όλες τις υποχρεώσεις που απορρέουν για τη λειτουργία του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center), σύμφωνα και με τις τεχνικές προδιαγραφές, καθόλη τη διάρκεια της σύμβασης, όπως αυτές περιγράφονται στα Παραρτήματα I και II της παρούσας Διακήρυξης.

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

| | |
|-------------------|---|
| 64214200-1 | «Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου» |
| 64216200-5 | «Υπηρεσίες ηλεκτρονικής πληροφόρησης» |
| 64216000-3 | «Υπηρεσίες ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών» |

Ο προϋπολογισμός του Έργου, ανέρχεται συνολικά συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος της προαίρεσης, στο ποσό των: €270.000,00, πλέον ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: €334.800,00, ΦΠΑ: 64.800,00€), και αναλύεται ως εξής :

- Ποσό έως 30.000,00€ ευρώ πλέον ΦΠΑ θα ανατεθεί δυνάμει της με αριθμ. ../..-3-2024 απόφασης του Δ.Σ. κατ' εφαρμογή του αρ. 6 παρ. 10 του ν.4412/2016 για την κάλυψη των επείγουσών αναγκών για 1,5 μήνες (πέραν της διάρκειας της παρούσας σύμβασης).
- Η Συνολική Εκτιμώμενη Αξία της παρούσας Σύμβασης, ανέρχεται συνολικά σε: **€240.000,00**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **€297.600,00**, ΦΠΑ: **€57.600,00**).

Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα **(12) μήνες**, συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας ελέγχου και παραλαβής παραδοτέων, όπως ορίζεται στην Παρ. 6.3 της παρούσας.

Η παρούσα σύμβαση **δεν υποδιαιρείται** σε τμήματα και ανατίθεται ως ενιαίο σύνολο, λόγω της σχετικότητας, συμπληρωματικότητας και των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των ζητούμενων υπηρεσιών, καθώς οι υπηρεσίες κέντρου υποστήριξης (call center) επισκεπτών του ηλεκτρονικού εισιτηρίου συμπεριλαμβανομένης της εξυπηρέτησης των ζωνών για τους Αρχαιολογικούς Χώρους και Μουσεία για τις ανάγκες των επισκεπτών μέσα από όλα τα κανάλια πώλησης ηλεκτρονικού εισιτηρίου θα πρέπει να παρέχονται από τον ανάδοχο πλήρως και αδιαλείπτως, με στόχο την άμεση και ποιοτική εξυπηρέτηση των επισκεπτών. Τυχόν υποδιαίρεση του φυσικού αντικείμενου σε χωριστά τμήματα

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

θα επιφέρει σημαντικό διοικητικό φόρτο (διακριτές συμβάσεις και πληρωμές, ξεχωριστή παρακολούθηση, συντονισμό μεταξύ αναδόχων κ.α.) χωρίς κανένα ουσιαστικό όφελος, ενώ επιπλέον ελλοχεύει ο κίνδυνος αδυναμίας αποτελεσματικού συντονισμού των διαφορετικών αναδόχων των διαφόρων τμημάτων της σύμβασης, ο οποίος θα οδηγούσε σε σοβαρή διακινδύνευση της ορθής εκτέλεσης της σύμβασης διαιρεμένης σε τμήματα.

Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου και πριν την λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης με το ακόλουθο περιεχόμενο :

Εφόσον κατά την κρίση του Ο.Δ.Α.Π. το προσωπικό δεν επαρκεί για την εξυπηρέτηση των κλήσεων και λοιπών επικοινωνιών του κοινού κατά τη θερινή περίοδο, ήτοι από 1/4 έως 31/10, διατηρεί το μονομερές δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης, ώστε να απασχοληθούν τουλάχιστον 2 παραπάνω Εξυπηρετητές κατά τη θερινή περίοδο, με αντίστοιχη μείωση του αριθμού Εξυπηρετητών που θα απασχοληθούν κατά τη χειμερινή περίοδο, με αντίστοιχη αυξομείωση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης ανά περίοδο. Αντίστοιχα, εφόσον διαπιστωθεί από την Επιτροπή, ότι κατά τη χειμερινή περίοδο, οι ανάγκες της σύμβασης εξυπηρετούνται με λιγότερο προσωπικό, δύναται να ασκηθεί μονομερώς από τον Ο.Δ.Α.Π. δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης με μείωση του αριθμού Εξυπηρετητών που θα απασχοληθούν κατά τη χειμερινή περίοδο κατά 2 άτομα, με ισόποση μείωση του συμβατικού τιμήματος για τη συγκεκριμένη περίοδο. Το δικαίωμα ασκείται με απευθυντέα δήλωση προς τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να δεχθεί την τροποποίηση και να υπογράψει τη σχετική τροποποιητική σύμβαση.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της παρούσας διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, **βάσει 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)»,
- του ν. 4700/2020 (Α' 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337,
- του ν. 4622/2019 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37,
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»,
- του άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...»,
- του ν. 3548/2007 (Α' 68) «Καταχώριση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις»,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- του π.δ. 39/2017 (Α' 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»,
- της υπ' αριθ. 52445 ΕΞ2023/4-4-2023 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας, με θέμα: «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», (Β'2385 με διορθ. ασφαλ. στο Β' 3061).
- της υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»,
- της υπ' αριθμ. 76928/13.07.2021 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας: "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 3075),
- της υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β' 2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»,
- της υπ' αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»,
- της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44),
- του ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
- του ν. 4919/2022 (Α' 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μίας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και πτήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
- του ν. 4914/2022 (Α' 61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- 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»,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
- του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του π.δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
- του π.δ 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία,
- του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1780 της Επιτροπής της 23ης Σεπτεμβρίου 2019, για την κατάρτιση τυποποιημένων εντύπων για τη δημοσίευση προκηρύξεων και γνωστοποιήσεων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων και για την κατάργηση του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (ηλεκτρονικά έντυπα) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) OJ L 272 (Η χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023),
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) OJ L 119,
- του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5ης Ιανουαρίου 2016, για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) OJ L 3/16,
- Τη με αριθμό 3/2018 Γνωμοδότηση του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους,
- το από 13-07-2018 έντυπο της ΕΑΔΔΗΣΥ με θέμα: «ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟ ΚΑΤΑ ΤΟΝ Ν.4412/2016»,
- του αρ. 46 του ν. 4858/2021 (Α' 220) «Κύρωση Κώδικα νομοθεσίας για την προστασία των αρχαιοτήτων και εν γένει της πολιτιστικής κληρονομιάς»,
- του ν. 4761/2020 (Α' 248) «Αναδιοργάνωση του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων και μετονομασία του σε Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων, προβολή προς πολιτιστικής κληρονομιάς στο εξωτερικό, ρυθμίσεις για το Ιστορικό Μουσείο Κρήτης και το μουσείο «Φοίβος Ανωγειανάκης» και άλλες διατάξεις»,
- την απόφαση της 15ης συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (ΘΕΜΑ 10ο, 13/03/2024):«Έγκριση ή μη Α. της ανάληψης ποσού 270.000 ευρώ πλέον ΦΠΑ, ήτοι 334.800 ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ στον ΚΑΕ 0439 για τη Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing) σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία για τα έτη 2024 & 2025 (13,5 μήνες), Β. της εφαρμογής του άρ. 6 παρ. 10 του ν. 4412/2016 για την ανάθεση σε τμήματα της υπηρεσίας "Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία" διάρκειας 45 ημερών, Γ. της διενέργειας Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για την υπηρεσία με τίτλο "Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία)”, διάρκειας 12 μηνών, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρ. 27 του ν. 4412/2014, Δ. της σύστασης και συγκρότησης Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού – Αποσφράγισης και Αξιολόγησης Προσφορών ηλεκτρονικού ανοικτού διαγωνισμού μέσω ΕΣΗΔΗΣ, και Ε. της εξουσιοδότησης της Προέδρου του ΔΣ να εγκρίνει ήσσοнос σημασίας αλλαγές στο τεύχος διακήρυξης, που μπορεί να αφορούν στο φυσικό και οικονομικό αντικείμενο του έργου».

- την ύπαρξη των διαθέσιμων πιστώσεων σύμφωνα με την υπ’ αρ. ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΔΟΠ/ΤΕΠΕΜ/7363/03-04-2024 Έγκριση Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης (ΑΔΑΜ: 24REQ014538469 2024-04-05).
- 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 **15-05-2024** και ώρα **15:00** και η Ημερομηνία έναρξης υποβολής προσφορών είναι η **09-04-2024**.

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr) <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις **07-04-2024** στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και δημοσιεύτηκε στις **09-04-2024**.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) στις **09-04-2024**.

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ στις **09-04-2024**, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: **348474** και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παραγράφου 3 του άρθρου 76 του Ν.4727/23-09-2020 (ΦΕΚ/Α/184/23.09.2020), αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.dianveia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ) στις **09-04-2024**.

Η Διακήρυξη θα αναρτηθεί στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : <http://www.odap.gr> στη θέση Διαγωνισμοί στις **09-04-2024**.

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

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

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

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφο της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

- η με αρ. **208787-2024** Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ 24PROC014559404), όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά
- το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της

2.1.2 Επικοινωνία – Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

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).

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο **δέκα (10) ημέρες** πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικός 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 παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

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

β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές

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

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

Η αναθέτουσα αρχή, με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της, δύναται να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, τηρουμένων σε κάθε περίπτωση των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής¹ συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

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

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο μπορούν να υποβάλλονται στην Αγγλική γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

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

2.1.5 Εγγυήσεις

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

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

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

¹ Πρβλ. άρθρο 80 παρ. 10 ν. 4412/2016

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

Οι εγγυητικές επιστολές συντάσσονται σύμφωνα με τα υποδείγματα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της παρούσας.

Επισημαίνεται ότι εγγυήσεις που εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων δεν συμμορφώνονται με τα υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών της παρούσας αλλά εκδίδονται σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις που διέπουν τους εν λόγω φορείς.

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

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

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

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαιούμενοι συμμετοχής

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

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

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

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

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

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

2. Δυνάμει του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ.833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία: Απαγορεύεται η ανάθεση οποιασδήποτε δημόσιας σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις, καθώς και του άρθρου 10 παράγραφοι 1 και 3, παράγραφος 6 στοιχεία α) έως ε), παράγραφοι 8, 9 και 10 και των άρθρων 11, 12, 13 και 14 της οδηγίας 2014/23/ΕΕ, των άρθρων 7 και 8, του άρθρου 10 στοιχεία β) έως στ) και η) έως ι) της οδηγίας 2014/24/ΕΕ, του άρθρου 18, του άρθρου 21 στοιχεία β) έως ε), και ζ) έως θ) και των άρθρων 29 και 30 της οδηγίας 2014/25/ΕΕ, καθώς και του άρθρου 13 στοιχεία α) έως δ), στ) έως η) και ι) της οδηγίας 2009/81/ΕΚ, σε ή με:

α) Ρώσο υπήκοο ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που έχει την έδρα του στη Ρωσία,

β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του 50% οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου ή

γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10% της αξίας της σύμβασης, των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.

Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν σχετική **υπεύθυνη δήλωση με αντίστοιχο περιεχόμενο** μαζί με τα λοιπά δικαιολογητικά συμμετοχής τους, σύμφωνα με τα αναλυτικότερα οριζόμενα στην υποπαρ. 2.4.3.1 και το

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Άλλες Δηλώσεις.

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

4. 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, σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών. Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) ποσοστό **2%** της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, με ανάλογη στρογγυλοποίηση, μη συνυπολογιζόμενων των δικαιωμάτων παράτασης της σύμβασης, ήτοι **ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΧΙΛΙΑΔΕΣ ΟΚΤΑΚΟΣΙΑ ΕΥΡΩ (€4.800,00)**.

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 της παρ. 2.4.5 «Χρόνος Ισχύος των Προσφορών» της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

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

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

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

αα) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασκηθείσας προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης,

ββ) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδίκων βοηθημάτων προσωρινής δικαστικής προστασίας ή την έκδοση απόφασης επ' αυτών,

γγ) την ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020 (Α' 127), εφόσον απαιτείται.

Για τα προηγούμενα στάδια της κατακύρωσης η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους συμμετέχοντες σε περίπτωση:

α) λήξης του χρόνου ισχύος της προσφοράς και μη ανανέωσης αυτής και

β) απόρριψης της προσφοράς τους και εφόσον δεν έχει ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή ή ένδικο βοήθημα ή έχει εκπνεύσει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή ενδίκων βοηθημάτων ή έχει λάβει χώρα παραίτηση από το δικαίωμα άσκησης αυτών ή αυτά έχουν απορριφθεί αμετακλήτως.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

2.2.2.3. Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8 της παρούσας γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παρ. 2.2.9.2 & 3.2) ή δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, με την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίστηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) 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 ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

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

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην 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 στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159^Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ.2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 237^Α παρ.2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες) 396 παρ.2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα.

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

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης - πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτοουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α' 103),

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

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

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

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

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

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

2.2.3.2 Στις ακόλουθες περιπτώσεις

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

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

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

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

2.2.3.3 Κατ' εξαίρεση, ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.2, θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεων του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 73 ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

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

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

(β) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.

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

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

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

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

(ζ) εάν έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή της παραγράφου 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου 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 με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

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

2.2.3.5 Διατηρείται για λόγους αρίθμησης.

2.2.3.5.α Για όσο χρονικό διάστημα εξακολουθεί να ισχύει η εφαρμογή των περιοριστικών μέτρων που περιλαμβάνονται στον Κανονισμό Κυρώσεων κατά της Ρωσίας (Κανονισμός (ΕΕ) 833/2014, όπως τροποποιήθηκε με τον Κανονισμό 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων],

Απαγορεύεται η ανάθεση της παρούσας σύμβασης, σε:

α) Ρώσο υπήκοο ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που έχει την έδρα του στη Ρωσία

β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του 50% οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου· ή

γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10% της αξίας της σύμβασης, των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων (τρίτων) στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται, κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.

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

2.2.3.7 Ο οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4 εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση).

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

2.2.3.8 Η απόφαση για τη 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 καθώς και στην υπ' αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β' 5623/02.11.2022) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων με θέμα: «*Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016*».

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει στην Επιτροπή εξέτασης επανορθωτικών μέτρων της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 το σχέδιο της απόφασής της περί της διαπίστωσης της επάρκειας ή μη των ληφθέντων από τον οικονομικό φορέα επανορθωτικών μέτρων, συνοδευόμενο από πλήρη φάκελο που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία. Το σχέδιο της απόφασης της αναθέτουσας αρχής, μαζί με όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία αποστέλλονται, ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου epanorthotika@eaadhsy.gr

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν έχει προσκομίσει, με δική του πρωτοβουλία, τα στοιχεία, με τα οποία αποδεικνύονται τα επικαλούμενα μέτρα αυτοκάθαρσης (εκδοθείσες αποφάσεις διοίκησης, αποδεικτικά εξόφλησης προστίμων, αλληλογραφία με αρμόδιες ελεγκτικές αρχές κ.λπ.), η αναθέτουσα αρχή, πριν από τη σύνταξη και αποστολή του σχεδίου απόφασης στην Επιτροπή, υποχρεούται να ζητήσει από τον οικονομικό φορέα την προσκόμισή τους, εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες. Με την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι τα αιτούμενα στοιχεία δεν προσκομίστηκαν. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας υποβάλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφο, με τα οποία αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των στοιχείων, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

Αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει ότι τα στοιχεία που προσκόμισε ο οικονομικός φορέας δεν είναι πλήρη ή απαιτούνται διευκρινίσεις, πριν από την αποστολή του σχεδίου της απόφασής της στην Επιτροπή, καλεί τον οικονομικό φορέα για τη συμπλήρωση των σχετικών στοιχείων ή/και την παροχή διευκρινίσεων, εντός προθεσμίας, που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες.

Αν ο οικονομικός φορέας δεν ανταποκριθεί στην πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, το γεγονός αυτό μνημονεύεται στο σχέδιο της απόφασης.

Με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, δεν εξετάζονται από την Επιτροπή επανορθωτικά μέτρα που επικαλείται ένας οικονομικός φορέας, προκειμένου να αποδείξει την αξιοπιστία του, εφόσον αυτά έχουν ληφθεί **μετά** την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

Στην περίπτωση που, κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπο του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β' αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε, κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας (οψιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από την αναθέτουσα αρχή, κατά τη σύνταξη του σχεδίου απόφασής της και εξετάζονται από την Επιτροπή.

Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες εξέτασης και επανεξέτασης των επανορθωτικών μέτρων ρυθμίζονται αναλυτικά στην ως άνω υπουργική απόφαση.

2.2.3.9

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

Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών, ήτοι παροχή υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Κοινού.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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 ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

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

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

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας απαιτείται να καλύπτεται σωρευτικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά στην οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων (2021, 2022, 2023) ίσο ή μεγαλύτερο από το 100% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος ή ίσος από το 100% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η παραπάνω απαίτηση καλύπτεται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

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

α) Κατά την διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (2021, 2022, 2023), να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον μία (1) δημόσια σύμβαση με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Κοινού (Call Center), με συνολικό τίμημα το οποίο να αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στο 100% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης, μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

β) Κατά την διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (2021, 2022, 2023), να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον μία (1) σύμβαση με αντικείμενο την υλοποίηση και λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) μέσω συστημάτων υποδοχής, ταυτοποίησης και δρομολόγησης κλήσεων και χρήσης συστήματος Διαδραστικής Φωνητικής Απόκρισης (Interactive Voice Response - IVR), για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και ηλεκτρονικής πληροφόρησης απομακρυσμένης εξυπηρέτησης πολιτών, με συνολικό τίμημα το οποίο να αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στο 80% της εκτιμώμενης αξίας της παρούσας σύμβασης, μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Υ) Να διαθέτουν Ομάδα Έργου αποκλειστικής απασχόλησης για την εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών ερωτημάτων (Chat/Tickets), η οποία συνολικά να αποτελείται κατ' ελάχιστον, από:

- Έναν (1) Υπεύθυνο παρακολούθησης της εξυπηρέτησης των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών ερωτημάτων («Supervisor»), με άριστη γνώση της Αγγλικής γλώσσας (τουλάχιστον επιπέδου C2/Γ2, σύμφωνα με το Ειδικό Παράρτημα Α2 Απόδειξης Γλωσσομάθειας του ΑΣΕΠ), κάτοχο πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον πέντε (5) έτη εμπειρίας σε αντίστοιχα έργα ως υπεύθυνος παρακολούθησης και λειτουργίας.
- Έναν (1) Αναπληρωτή Υπεύθυνο παρακολούθησης της εξυπηρέτησης των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών ερωτημάτων («Supervisor»), με άριστη γνώση της Αγγλικής γλώσσας (τουλάχιστον επιπέδου C2/Γ2, σύμφωνα με το Ειδικό Παράρτημα Α2 Απόδειξης Γλωσσομάθειας του ΑΣΕΠ), κάτοχο πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον πέντε (5) έτη εμπειρίας σε αντίστοιχα έργα ως υπεύθυνος παρακολούθησης και λειτουργίας.
- Κατ' ελάχιστον έξι (6) πράκτορες εξυπηρέτησης κλήσεων και γραπτών ερωτημάτων («Agents»), που να διαθέτουν τουλάχιστον δύο (2) έτη εμπειρίας σε έργα ως πράκτορες εξυπηρέτησης κλήσεων και παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών μηνυμάτων και πληροφοριών, εκ των οποίων τουλάχιστον οι δύο (2) να διαθέτουν πολύ καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας (τουλάχιστον επιπέδου C1/Γ1, σύμφωνα με το Ειδικό Παράρτημα Α2 Απόδειξης Γλωσσομάθειας του ΑΣΕΠ).

Υ) Να διαθέτουν Τηλεφωνικό Κέντρο το οποίο θα έχει τη δυνατότητα να υποστηρίξει τουλάχιστον 64 ταυτόχρονες κλήσεις (εισερχόμενες και εξερχόμενες), καθώς και σύστημα Φωνητικής Απόκρισης (Interactive Voice Response - IVR). Επιπροσθέτως, θα πρέπει με ενέργειες και ευθύνη του Αναδόχου να εξασφαλίζεται η διαδρομή που θα εξασφαλίζει την επικοινωνία του Call Center με τον ΟΔΑΠ. Οι δυνατότητες του Τηλεφωνικού Κέντρου θα πρέπει να αποδεικνύονται από τον Ανάδοχο με την υποβολής σχετικής Υπεύθυνης Δήλωσης που θα συμπεριλαμβάνει και τεχνική τεκμηρίωση.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η παραπάνω απαίτηση καλύπτεται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν:

α) Σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο, σε αντικείμενο αντίστοιχο της παρούσας διακήρυξης.

β) Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας ISO 22301:2019 ή ισοδύναμο σε αντικείμενο αντίστοιχο της παρούσας διακήρυξης.

γ) Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο σε αντικείμενο αντίστοιχο της παρούσας διακήρυξης.

δ) Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Ιδιωτικότητας ISO 27701:2019 ή ισοδύναμο, σε αντικείμενο αντίστοιχο της παρούσας διακήρυξης.

ε) Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης σχετικά με τη Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων (GDPR) (BS 10012:2017) ή ισοδύναμο, σε αντικείμενο αντίστοιχο της παρούσας διακήρυξης.

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008. Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης.

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

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

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους ΙΙ του Παραρτήματος ΧΙΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με τη 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.

Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου (αν απαιτείται) δύνανται να απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή σύμβαση ανεξαρτήτων υπηρεσιών, η οποία είναι σε ισχύ, ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς. Στην τελευταία αυτή περίπτωση θεωρούνται ίδιοι πόροι του οικονομικού φορέα και όχι τρίτοι δανείζοντες και δεν απαιτείται εκ μέρους τους η υποβολή ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων.

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

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

Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος αποτελεί Ένωση / Κοινοπραξία επιτρέπεται η μερική κάλυψη των προϋποθέσεων από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά-αθροιστικά να καλύπτονται όλες.

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

2.2.8.2 Υπεργολαβία

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του, ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

(30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς δια του ΕΕΕΣ κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης, της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6).

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

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

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 «Λόγοι Αποκλεισμού» και β) πληρούν τα «Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής» των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσας, 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 (

| A/A | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|---------------------------|---|----------|----------|-----------|
| Γενικές Απαιτήσεις | | | | |
| 1 | Κάλυψη των τριάντα (30) σημαντικών Αρχαιολογικών Χώρων (Α.Χ.) και Αρχαιολογικών Μουσείων (Α.Μ.), με δυνατότητα επέκτασης. | ΝΑΙ | | |
| 2 | Τηλεφωνική και Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση για: <ul style="list-style-type: none"> • τους μεμονωμένους επισκέπτες των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο • τα ταξιδιωτικά γραφεία • τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού» • τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center». | ΝΑΙ | | |
| 3 | Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου και την κατάλληλη τεχνική λύση που θα | ΝΑΙ | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| A/A | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|--|---|----------|----------|-----------|
| | εξασφαλίζει όλες τις απαιτήσεις του έργου, η οποία θα πρέπει να είναι βασισμένη: α) στη χρήση τηλεφωνικού κέντρου για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, το οποίο να υποστηρίζει τουλάχιστον 64 ταυτόχρονες κλήσεις και β) στη χρήση εφαρμογής διαχείρισης γραπτών ερωτημάτων. | | | |
| 4 | Εξυπηρέτηση του κοινού στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα Α) μέσω τηλεφωνικής κλήσης σε Call Center και Β) μέσω γραπτού μηνύματος (Chat ή Web φόρμα/ Ticket). | NAI | | |
| 5 | Ωράριο Λειτουργίας Δευτέρα έως και Κυριακή 08:00-20:00 και 07:00-21:00 (όταν απαιτείται). | NAI | | |
| 6 | Το Call Center θα είναι διασυνδεδεμένο με τον ΟΔΑΠ για τις περιπτώσεις ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ. | NAI | | |
| 7 | Διάθεση προς χρήση τηλεφωνικού αριθμού αστικής χρέωσης (Αριθμός Κλήσης του «Help Desk»), ο οποίος θα ανακοινώνεται στην επίσημη ιστοσελίδα του Έργου (www.hhticket.gr). | NAI | | |
| 8 | Διάθεση προς χρήση «Φόρμας Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων («Chat/Tickets») η οποία θα φιλοξενείται στην επίσημη ιστοσελίδα του Έργου (www.hhticket.gr). | NAI | | |
| 9 | Υλοποίηση Πίνακα με τις απαραίτητες για τη χρήση της υπηρεσίας Πληροφορίες (Συχνές Ερωτήσεις, Σενάρια Χρήσης κ.λπ.), οι οποίες θα προβάλλονται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Έργου (www.hhticket.gr). | NAI | | |
| 10 | Λεπτομερής real-time καταγραφή όλων των ενεργειών τις οποίες πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο (CDRs), ώστε με την αξιοποίησή τους να παράγονται αναφορές για την κατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας, στο πλαίσιο της αποτελεσματικής διοίκησης και διαχείρισης του Call Center. | NAI | | |
| 11 | Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου διαδρομή η οποία θα εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των Agents, των Supervisors και του ΟΔΑΠ. | NAI | | |
| Λειτουργία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης | | | | |
| 12 | Διάθεση και χρήση Φωνητικής Πύλης. | NAI | | |
| 13 | Υποστήριξη Αυτοματοποιημένου Ωραρίου Λειτουργίας μέσω της Φωνητικής Πύλης. Το περιεχόμενο του εκτός ωραρίου ηχητικό μήνυμα πληροφόρησης των πολιτών, θα καθορίζεται σε συνεργασία με τον ΟΔΑΠ. | NAI | | |
| 14 | Δυνατότητα δημιουργίας μηχανισμού αυτόματης διαχείρισης κλήσεων, δίχως ανθρώπινη παρέμβαση, π.χ. «Call-Back». | NAI | | |
| 15 | Δυνατότητα Voice Mail. | NAI | | |
| 16 | Δυνατότητα διαχείρισης ουράς αναμονής. | NAI | | |
| 17 | Δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων Live Chatting. | NAI | | |
| 18 | Δυνατότητα ενοποίησης με CRM. | NAI | | |
| 19 | Δυνατότητα καταγραφής - ηχογράφησης κλήσεων. | NAI | | |
| 20 | Εργαλεία παρακολούθησης της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου σε πραγματικό χρόνο (Real time). | NAI | | |
| 21 | Προδιαγραφές Ασφαλείας Τηλεφωνικού Κέντρου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| A/A | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|---|---|----------|----------|-----------|
| 22 | Σχεδιασμός και υλοποίηση Φορμών Στατιστικής Παρακολούθησης των εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |
| Λειτουργία Εφαρμογής «Chat/Tickets» | | | | |
| 23 | Παραμετροποίηση στην δρομολόγηση των ερωτημάτων (συμβάντων), στην διαχείριση των απαντήσεων, κ.λπ. σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |
| 24 | Οι διακριτοί ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει η εφαρμογή «Chat/Tickets», είναι: • End-User: Ο χρήστης (πολίτης) που υποβάλλει ερώτημα (συμβάν - Ticket), • Agent: Ο υπεύθυνος για την παρακολούθηση και διαχείριση/επίλυση του ερωτήματος. | NAI | | |
| 25 | Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει κατ'ελάχιστον τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά: Α) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον End-User μέσω γραπτού μηνύματος, Β) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον Agent που εξυπηρετεί μια τηλεφωνική κλήση, το ερώτημα της οποίας χρήζει απάντησης από το «2nd Level Support», Γ) Δημιουργία «Υπόθεσης» με μοναδικό αναγνωριστικό για κάθε αναγγελία συμβάντος. | NAI | | |
| 26 | Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας (user friendly GUI), | NAI | | |
| 27 | Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρη στατιστικά στοιχεία (ποσοτικά και ποιοτικά), σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |
| Επιχειρησιακή Λειτουργία - Ομάδα Έργου | | | | |
| 28 | Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει Διοικητική ομάδα διαχείρισης έργου, εποπτείας και διαρκούς εκπαίδευσης, ανατροφοδότησης, αξιολόγησης των Πρακτόρων Εξυπηρέτησης κλήσεων. | NAI | | |
| 29 | Παροχή κινήτρων στους των Πράκτορες Εξυπηρέτησης κλήσεων, κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων, ώστε να διασφαλίζεται το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. | NAI | | |
| 30 | Ο Ανάδοχος οφείλει να φροντίζει για την: α) Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης/ενημέρωσης/διάδρασης β) Διατήρηση του αριθμού των εργαζομένων σε σταθερό επίπεδο ανεξάρτητα από ασθένειες, άδειες, αποχωρήσεις, γ) Διαρκή εκπαίδευση για πρόσθετα αντικείμενα και επέκταση του σκοπού, δ) Ποιοτικό έλεγχο παρεχομένων υπηρεσιών. | NAI | | |
| 31 | Ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίζει την επιχειρησιακή συνέχεια κάτω από κάθε συνθήκη, | NAI | | |
| 32 | Ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίζει την αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών του, | NAI | | |
| 33 | Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας από απόσταση, | NAI | | |
| 34 | Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τεχνική υποστήριξη στο Call Center καθόλη τη διάρκεια λειτουργίας του, | NAI | | |
| 35 | Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει Disaster Recovery Plan, | NAI | | |
| 36 | Ο Ανάδοχος οφείλει να έχει υποβάλει Πολιτική Ασφαλείας στην ΑΔΑΕ, | NAI | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| A/A | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|-----|---|----------|----------|-----------|
| 37 | Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει τα Πρότυπα που ορίζονται στην Ενότητα 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, | ΝΑΙ | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρούσας), το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1.

Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος IV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την **ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».**

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

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

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής (<http://www.hsppa.gr/>).

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

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

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

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας, δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις της παρ. 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β' αυτής, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, υποχρεούται, εφόσον επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει:

α. εάν τα μέτρα αυτοκάθαρσης, τα οποία έλαβε για τον συγκεκριμένο λόγο αποκλεισμού που έχει δηλώσει στο ΕΕΕΣ, έχουν ήδη κριθεί σε προγενέστερη διαδικασία στην οποία συμμετείχε, βάσει απόφασης που εκδόθηκε από την ίδια ή άλλη αναθέτουσα αρχή, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής εξέτασης επανορθωτικών μέτρων.

β. εάν τα μέτρα κρίθηκαν ως επαρκή ή μη επαρκή, επισυνάπτοντας την απόφαση της περ. α με βάση την

οποία έχουν κριθεί τα συγκεκριμένα μέτρα αυτοκάθαρσης. Περαιτέρω, δηλώνεται εάν η ως άνω απόφαση έχει καταστεί «δεσμευτική», με την έννοια ότι, είτε δεν έχουν ασκηθεί τα προβλεπόμενα μέσα έννομης προστασίας είτε ασκήθηκαν και έχει εκδοθεί σχετική απόφαση.

γ. στην περίπτωση που τα μέτρα έχουν κριθεί ως μη επαρκή, εάν έχει λάβει πρόσθετα μέτρα αυτοκάθαρσης μετά την ημερομηνία που εκδόθηκε η απόφαση της περ. α και σε περίπτωση που ισχύει το ανωτέρω να προβεί σε ανάλυσή τους, αναγράφοντας υποχρεωτικά και την ημερομηνία κατά την οποία αυτά ελήφθησαν.

Ειδικά στην περίπτωση που έχουν συμπεριληφθεί στα έγγραφα της σύμβασης δυνητικοί λόγοι αποκλεισμού, για τους οποίους δεν έχουν προβλεφθεί πεδία δήλωσης πληροφοριών στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σχετικά με την λήψη, εκ μέρους των οικονομικών φορέων, επανορθωτικών μέτρων, αυτά θα δηλώνονται (αναφέρονται) στην συμπληρωματική υπεύθυνη δήλωση της παρ. 9, του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

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

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

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

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

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.2 της παρούσας, από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου.

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

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

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

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

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 0 περίπτωση α' αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου **2.2.3.2** περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ. Επιπλέον προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα αναφορικά με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα αφορά Οργανισμούς κύριας και επικουρικής ασφάλισης) στους οποίους οφείλει να καταβάλλει εισφορές.

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

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

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

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

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

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

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

στ) για την παράγραφο **2.2.3.5** [Διατηρείται για λόγους αρίθμησης]

ζ) για την παράγραφο **2.2.3.5α**, υποβάλλεται από τον προσωρινό ανάδοχο, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά κατακύρωσης, **υπεύθυνη δήλωση** σύμφωνα με το υπόδειγμα στο

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Άλλες Δηλώσεις.

Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

Β.2. Για την απόδειξη της απαίτησης της παραγράφου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

| | |
|------------|--|
| 1. | Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο των προς παροχή υπηρεσιών, ήτοι παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης κοινού. Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης: |
| 1.1 | Πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης. Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ. |

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

Β.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

| | |
|------------|--|
| 2. | Όσον αφορά στην οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων ετών (2021, 2022, 2023) μεγαλύτερο ή ίσο της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ. Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης: |
| 2.1 | Ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών, των τριών (3) τελευταίων ετών στις περιπτώσεις όπου η δημοσίευσή τους είναι υποχρεωτική σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, που αντιστοιχούν, σε κάθε περίπτωση, στα κριτήρια οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας που έχουν τεθεί στο άρθρο 2.2.5. Σε περίπτωση που σύμφωνα με τη νομοθεσία ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται σε δημοσίευση ισολογισμού, τότε πρέπει να υποβάλει υπεύθυνη δήλωση για τον κύκλο εργασιών, συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν |

| | |
|--|--|
| | <p>(π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λπ.). Ομοίως, σε περίπτωση που δεν έχει ακόμη ολοκληρωθεί η δημοσίευση του ισολογισμού του τελευταίου οικονομικού έτους υποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση συνοδευόμενη από τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λπ.) για το έτος αυτό.</p> <p>Επιχειρήσεις που λειτουργούν ή ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα για χρονικό διάστημα που δεν επιτρέπει την έκδοση κατά νόμο ισολογισμών τριών ετών, υποβάλλουν τους ισολογισμούς που έχουν εκδοθεί και τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν κατά το διάστημα αυτό (π.χ. δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, δηλώσεις Φ.Π.Α. κ.λπ.).</p> <p>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.</p> |
|--|--|

Β.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

| 3 | <p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στην υλοποίηση έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο σύμφωνα με την παρ. 2.2.6.</p> <p>Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--|-----------------|--------------------------------|-------------------------------------|--|---|--|---|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3.1 | <p>Κατάλογο των κυριότερων συναφών έργων που υλοποίησε επιτυχώς ο οικονομικός φορέας με βάση τα προβλεπόμενα στην παρ. 2.2.6, σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:</p> <table><tr><th>α/α</th><th>ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ /ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ</th><th>ΤΙΤΛΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</th><th>ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ (από – έως)</th><th>ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ (χωρίς ΦΠΑ)</th><th>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ & ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ</th><th>ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ (τελικό συμβατικό τίμημα βάσει ποσοστού χωρίς ΦΠΑ)</th><th>ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <p>όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:</p> <ul style="list-style-type: none">- Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής ή βεβαίωση καλής εκτέλεσης που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη όπως εκπροσωπείται από το Νόμιμο Εκπρόσωπο, είτε του υποψηφίου οικονομικού φορέα.- Εάν το έργο ο υποψήφιος Ανάδοχος το έχει υλοποιήσει ως μέλος Ένωσης ή Κοινοπραξίας, προσκομίζει επιπρόσθετα και αντίγραφο του Συμφωνητικού που να αποδεικνύεται το ποσοστό συμμετοχής του. | α/α | ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ /ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ | ΤΙΤΛΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ (από – έως) | ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ (χωρίς ΦΠΑ) | ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ & ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ (τελικό συμβατικό τίμημα βάσει ποσοστού χωρίς ΦΠΑ) | ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία) | | | | | | | | |
| α/α | ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ /ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ | ΤΙΤΛΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ (από – έως) | ΤΕΛΙΚΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ (χωρίς ΦΠΑ) | ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ & ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ (τελικό συμβατικό τίμημα βάσει ποσοστού χωρίς ΦΠΑ) | ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία) | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | <p>Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν ομάδα έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.6.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης.

Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:

4.1 Πίνακα των **υπαλλήλων του Οικονομικού Φορέα** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

| A/A | Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας) | Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου | Θέση στην Ομάδα Έργου | Ανθρωπομήνες | Ποσοστό συμμετοχής* (%) |
|--------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------|--------------|-------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (1) | | | | | |

Πίνακα των **στελεχών των Υπεργολάβων του Οικονομικού Φορέα** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

| A/A | Επωνυμία Εταιρείας Υπεργολάβου | Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου | Θέση στην Ομάδα Έργου | Ανθρωπομήνες | Ποσοστό συμμετοχής* (%) |
|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------|-------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2) | | | | | |

Πίνακα των **εξωτερικών συνεργατών του Οικονομικού Φορέα** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

| A/A | Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου | Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου | Θέση στην Ομάδα Έργου | Ανθρωπομήνες | Ποσοστό συμμετοχής* (%) |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------|-------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (2) | | | | | |

*ως **Ποσοστό Συμμετοχής** του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών (άθροισμα των μερικών συνόλων 1,2,3).

Ο Οικονομικός Φορέας, συμπληρωματικά με τον παραπάνω Πίνακα, θα πρέπει να καταθέσει **υπεύθυνες δηλώσεις συνεργασίας, των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων**. Οι εξωτερικοί Συνεργάτες και οι υπεργολάβοι, θα δηλώνουν ότι το έργο

| | |
|-----|--|
| | (αντικείμενο της παρούσας Διακήρυξης), καθώς και οι υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτό, τελούν σε γνώση τους. |
| 4.2 | Βιογραφικά Σημειώματα όλων των μελών της Ομάδας Έργου, στα οποία θα πρέπει να αποτυπώνονται σαφώς, οι σπουδές τους - εξειδικευμένες γνώσεις, η επαγγελματική ενασχόληση και εμπειρία που κατέχουν στην παροχή υπηρεσιών συναφών με αυτές της παρούσας Διακήρυξης και αντίστοιχες με τις ζητούμενες για τη θέση που καταλαμβάνουν στην Ομάδα Έργου. Σε περίπτωση εξαρτημένης εργασίας, προσκομίζεται έντυπο Ε3 από το πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ και σε περίπτωση σύμβασης ανεξαρτήτων υπηρεσιών προσκομίζεται σύμβαση μεταξύ του εργοδότη και του προσώπου, στην οποία αναφέρεται η χρονική διάρκεια της απασχόλησης του εν λόγω προσώπου και αποδεικτικό υποβολής της σύμβασης στη Δ.Ο.Υ. (βάσει του υποδείγματος / βλ. «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος») |
| 4.3 | Αντίγραφα των τίτλων σπουδών τους. |
| 4.4 | Υπεύθυνη Δήλωση από κάθε μέλος της Ομάδας Έργου, όπου θα δηλώνεται ότι όλα τα υποβαλλόμενα στοιχεία είναι αληθή. Σε περίπτωση τυχόν εξωτερικών συνεργατών που συμμετέχουν στην ομάδα έργου, επιπλέον θα δηλώνουν και ότι αποδέχονται τη συνεργασία τους με τον υποψήφιο Ανάδοχο. Οι Υπεύθυνοι Δηλώσεις θα πρέπει να έχουν ημερομηνία υπογραφής μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών (δεν απαιτείται το γνήσιο της υπογραφής). |
| 4.5 | Πίνακα Προσωπικού της Επιθεώρησης Εργασίας, στον οποίο δηλώνονται οι εργαζόμενοι με εξαρτημένη σχέση εργασίας που αποτελούν μέλη της Ομάδας έργου ή/και Καταστατικό, ΦΕΚ εκπροσώπησης, Πρακτικό Διοικητικού Συμβουλίου ή Γενικής Συνέλευσης, από τα οποία να προκύπτουν οι εταίροι ή μέλη διοίκησης των Νομικών Προσώπων που έχουν δηλωθεί στην Ομάδα Έργου. |

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα αναφερόμενα στον κατωτέρω πίνακα:

| | |
|-----|---|
| 5. | Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με την παρ. 2.2.7 Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης: |
| 5.1 | Οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν πιστοποιητικά συστήματος διαχείρισης ποιότητας (ISO ή ισοδύναμο) εν ισχύ, από διαπιστευμένο φορέα, στο πεδίο που ζητείται ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο υποψήφιος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας. |

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης:

Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση B.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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.

Επιπλέον υποβάλλεται συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης με το οποίο α) συστήνεται η Ένωση β) αναγράφεται να οριοθετείται με σαφήνεια το μέρος του Έργου και το ποσοστό (όχι απόλυτη τιμή) του συμβατικού τμήματος που θα αντιστοιχεί σε κάθε μέλος της ένωσης στο σύνολο της Προσφοράς, γ) δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης (leader) δ) και ορίζεται κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης και των μελών της για τη συμμετοχή της στο Διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.

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. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της Σύμβασης.

Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση. Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει στοιχεία τεχνικής ή επαγγελματικής καταλληλότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, θα δεσμεύεται ότι θα εκτελέσει τις εργασίες ή υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες, δηλώνοντας το τμήμα της σύμβασης που θα εκτελέσει.

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

B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

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

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| Κριτήρια Αξιολόγησης | Περιγραφή | Συντελεστής Βαρύτητας (βι) |
|--|--|----------------------------|
| K1. | Σαφήνεια της τεχνικής πρότασης σε επίπεδο κατανόησης των προσφερόμενων υπηρεσιών | 25% |
| K2. | Καταλληλότητα Μεθοδολογίας & Οργάνωσης Υλοποίησης του Έργου | 15% |
| K3. | Δομή, ικανότητα και αποτελεσματικότητα της Ομάδας Έργου | 15% |
| K4. | Τεχνικά χαρακτηριστικά λειτουργίας Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) | 45% |
| ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ: | | 100% |

Ακολουθώντας, περιγράφονται τα ανωτέρω κριτήρια, καθώς και οι βασικοί άξονες αξιολόγησής τους.

Κριτήριο 1^ο: Σαφήνεια τεχνικής πρότασης σε επίπεδο κατανόησης των προσφερόμενων υπηρεσιών (K1)

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η ορθότητα αντίληψης από τον οικονομικό φορέα του αντικειμένου και των απαιτήσεων της σύμβασης, δηλαδή των απαιτούμενων υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι και λαμβάνοντας υπόψη την δομή και την υφιστάμενη κατάσταση του ΟΔΑΠ σύμφωνα με τις Ενότητες 1.1 και 1.2 του Παραρτήματος Ι.

Κριτήριο 2^ο: Καταλληλότητα Μεθοδολογίας & Οργάνωσης Υλοποίησης του Έργου (K2)

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα της μεθοδολογίας που θα προταθεί για την υλοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας, η σαφήνεια, η πρακτικότητα και η εφικτότητα εφαρμογής της. Τέλος θα αξιολογηθούν τυχόν εργαλεία υποστήριξης όπως ο τρόπος και ο χρόνος που θα παρέχονται οι υπηρεσίες, η συχνότητά τους και ο χρόνος απόκρισης του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι.

Κριτήριο 3^ο: Δομή, ικανότητα και αποτελεσματικότητα του οργανωτικού σχήματος Ομάδας Έργου (K3)

Αξιολογείται η δομή, η σύνθεση, η οργάνωση της Ομάδας Έργου, καθώς και η μεθοδολογία διοίκησης αυτής σε σχέση με τις απαιτήσεις του παρόντος διαγωνισμού. Κρίνεται η καταλληλότητα και η επάρκεια της δομής, της σύνθεσης και της οργάνωσης της Ομάδας Έργου του προσφέροντος. Αξιολογείται ο βαθμός κάλυψης των αναγκών του Έργου από τα προσόντα, την επαγγελματική εμπειρία και τα καθήκοντα των στελεχών της Ομάδας Έργου και η κατανομή τους για την ορθή εκτέλεση των υπηρεσιών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι.

Κριτήριο 4^ο: Τεχνικά χαρακτηριστικά λειτουργίας Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) (K4)

Στο κριτήριο αυτό αξιολογείται η κάλυψη των τεχνικών χαρακτηριστικών οργάνωσης και λειτουργίας του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center), καθώς και των δυνατοτήτων που προσφέρει για την βέλτιστη διαχείριση των κλήσεων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι.

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 150 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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 :

$$T = \sigma_1 \chi K_1 + \sigma_2 \chi K_2 + \dots + \sigma_n \chi K_n$$

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

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τη μεγαλύτερη τιμή (Α) της σχέσης:

$$A = 80 \times (T/T_{\max}) + 20 \times (O_{\min}/O)$$

όπου: T = Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς,

T_{max} = Συνολική βαθμολογία της καλύτερης τεχνικής προσφοράς,

O_{min} = τιμή χαμηλότερης οικονομικής προσφοράς,

O = τιμή οικονομικής προσφοράς,

Το άθροισμα των δύο συντελεστών βαρύτητας ισούται με εκατό (100).

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις της παρούσας Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση Οικονομικών Φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους Οικονομικούς Φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά δηλώνεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του κάθε μέλους της ένωσης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής. Η εν λόγω δήλωση περιλαμβάνεται είτε στο ΕΕΕΣ (Μέρος II. Ενότητα Α) είτε στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση που δύναται να υποβάλλουν τα μέλη της ένωσης. Για την υπογραφή της προδικαστικής προσφυγής από τον εκπρόσωπο / συντονιστή της ένωσης απαιτείται ρητή εξουσιοδότηση. Η εν λόγω εξουσιοδότηση μπορεί να περιλαμβάνεται είτε στο ΕΕΕΣ (Μέρος II. Ενότητα Α), είτε στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, είτε στα έγγραφα συμφωνίας των οικονομικών φορέων για συμμετοχή στο διαγωνισμό ως ένωση, είτε στα πρακτικά των αρμοδίων οργάνων διοίκησης των μελών της ένωσης.

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

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1 Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης 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 στο ν.4412/2016, ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016 εκδοθείσα με αρ. 64233(ΦΕΚ Β' 2453/9-06-2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση και εκτέλεση

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)» εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Οι οικονομικοί φορείς συντάσσουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς &

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς δεδομένου ότι δεν έχουν αποτυπωθεί πλήρως στις ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ και στη συνέχεια υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται στο ΕΣΗΔΗΣ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

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

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

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

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

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α και β στοιχεία:

α) **το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)**, όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση με την οποία ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου,

β) **την εγγύηση συμμετοχής**, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

γ) Υπεύθυνη Δήλωση σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022, για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, στην οποία θα αναφέρεται ρητά η μη συμμετοχή φυσικού ή νομικού προσώπου στην εταιρεία που θα συμμετάσχει στην παρούσα σύμβαση, σύμφωνα με το

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Άλλες Δηλώσεις

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ) ως Παράρτημα αυτής.

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (<https://espd.eprocurement.gov.gr/>) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύνανται για τον σκοπό αυτό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

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

Αναλυτικές οδηγίες και πληροφορίες για το θεσμικό πλαίσιο, τον τρόπο χρήσης και συμπλήρωσης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ και της χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint είναι αναρτημένες σε σχετική θεματική ενότητα στη Διαδικτυακή Πύλη (<https://espd.eprocurement.gov.gr/>) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

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

ΕΕΕΣ

Οι υποψήφιοι οικονομικοί υποβάλλουν το ΕΕΕΣ, εντός του φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής, ψηφιακά υπογεγραμμένο από τον κατά περίπτωση εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα (ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα, νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης).

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 του ΕΣΗΔΗΣ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ) της παρούσας διακήρυξης).

Επισημαίνονται τα ακόλουθα, αναφορικά με την συμπλήρωση και υποβολή του ΕΕΕΣ:

α. ΕΕΕΣ –Οικονομικού Φορέα

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας συμμετέχει μόνος του στον διαγωνισμό και δεν στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, συμπληρώνει και υποβάλλει ένα (1) ΕΕΕΣ.

β. ΕΕΕΣ – Στήριξη Οικονομικού Φορέα στις ικανότητες άλλων φορέων

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες μίας ή περισσότερων άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, με την προσφορά υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ, που συμπληρώνεται και υπογράφεται ψηφιακά από τον τρίτο/ους, συμπληρώνοντας:

- τις ενότητες των Α και Β του Μέρους II , το Μέρος III , το Μέρος IV σχετικά με τις ικανότητες που δανείζει στον υποψήφιο οικονομικό φορέα καθώς και το Μέρος VI Τελικές Δηλώσεις

Για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του τρίτου/ων ισχύουν τα ανωτέρω αναφερόμενα για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του προσφέροντος.

γ. ΕΕΕΣ - Ενώσεις οικονομικών φορέων Κοινοπραξίες κλπ

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Στην περίπτωση συμμετοχής στον διαγωνισμό από κοινού ομίλων οικονομικών φορέων (λ.χ ενώσεων, κοινοπραξιών, συνεταιρισμών κλπ), υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ για κάθε έναν συμμετέχοντα οικονομικό φορέα.

δ. ΕΕΕΣ - Υπεργολάβοι:

Σε περίπτωση που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτο/ους (βλ. ΕΕΕΣ, μέρος II, παράγραφος Δ «Πληροφορίες σχετικά με υπεργολάβους στην ικανότητα των οποίων δεν στηρίζεται ο οικονομικός φορέας») και το τμήμα του έργου που πρόκειται να ανατεθεί υπεργολαβικά υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, τότε ο υπεργολάβος συμπληρώνει και υπογράφει ψηφιακά χωριστό ΕΕΕΣ, το οποίο υποβάλλεται εντός του φακέλου δικαιολογητικών συμμετοχής, συμπληρώνοντας τα πεδία της ενότητας Α και Β του Μέρους II και τα πεδία των ενότητων του Μέρους III καθώς και το Μέρος VI Τελικές Δηλώσεις.

Για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του υπεργολάβου ισχύουν και εφαρμόζονται τα ανωτέρω αναφερόμενα για την υπογραφή του ΕΕΕΣ του προσφέροντος.

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της παρούσας σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της παρούσας 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.

Οι τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας δεν έχουν αποτυπωθεί στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, για αυτό οι υποψήφιοι Οικονομικοί Φορείς συντάσσουν την τεχνική προσφορά τους και υποβάλλουν ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία της Τεχνικής Προσφοράς σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς της παρούσας διακήρυξης (σε συμπιεσμένη μορφή και κατά προτίμηση σε ένα (1) αρχείο pdf). Επίσης οι οικονομικοί φορείς πρέπει να συμπληρώσουν και να υποβάλλουν ψηφιακά υπογεγραμμένους τους πίνακες συμμόρφωσης που παρατίθενται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Πίνακες Συμμόρφωσης. Επιπλέον οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν στην τεχνική προσφορά τους 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 κριτήριο ανάθεσης και σύμφωνα με το υπόδειγμα που παρέχεται στο

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς της παρούσας Διακήρυξης και υποβάλλεται ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου .pdf ψηφιακά υπογεγραμμένη, στον Υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα μέτρησης.

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

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

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 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 του ν. 4782/Α36/9-3-2021 και

γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στην παρούσα διακήρυξη.

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 καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.

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

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

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς. Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία είτε να παρατείνουν την προσφορά τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- α) η οποία αποκλίνει από अपαράβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2 (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3 (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4 (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών), 2.4.5 (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1 (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,
- β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλιπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.1 της παρούσας διακήρυξης,,
- γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1 της παρούσας και τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016,
- δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά.
- ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 περ. γ της παρούσας (περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων,
- στ) η οποία είναι υπό αίρεση,
- ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,
- η) η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερομένου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην της Οικονομικής Προσφοράς,
- θ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις υπηρεσίες, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016,
- ι) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν.4412/2016,
- ια) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,
- ιβ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με τα άρθρα 102 και 103 του ν.4412/2016,
- ιγ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4.- 2.2.8., περί κριτηρίων επιλογής,
- ιδ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 103 του ν.4412/2016, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- ιε) η οποία παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς χωρίς τιμές και των αντιστοίχων Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς με τιμές,
- ιστ) της οποίας το συνολικό τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου,

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 16-05-2024. και ώρα 10.00
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η αναθέτουσα αρχή

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

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

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

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

Επισημαίνεται ότι οι διευκρινίσεις/ συμπληρώσεις, κατ'εφαρμογή της παρούσας παραγράφου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 102 του ν.4412/2016, ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης των Προσφορών (Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού), μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία»:

- είτε από την Επιτροπή, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς τη σύνταξη διακριτού εγγράφου
- είτε, με αποστολή διακριτού εγγράφου της Επιτροπής, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς, στην περίπτωση αυτή, να απαιτείται περαιτέρω έγκρισή του από το αποφαινόμενο όργανο.

Σημειώνεται ότι, όσο διαρκεί η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών και μέχρι την αποστολή των σχετικών πρακτικών της Επιτροπής στον χειριστή του διαγωνισμού, προς έκδοση των σχετικών αποφάσεων, οι διευκρινίσεις ζητούνται από την Επιτροπή και δεν υπόκεινται σε προηγούμενη έγκριση του αποφαινόμενου οργάνου.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Σε κάθε περίπτωση, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης, εκ μέρους της Επιτροπής και τη διαβίβαση των σχετικών πρακτικών προς το αποφαινόμενο όργανο, το τελευταίο, δύναται, κατά την κρίση του, να ζητεί διευκρινίσεις, από τους προσφέροντες, για στοιχεία των προσφορών, για τα οποία δεν ζητήθηκαν, είτε ακόμη και για στοιχεία, για τα οποία έχει ήδη γνωμοδοτήσει σχετικώς η Επιτροπή.

Το αποφαινόμενο όργανο διατηρεί το δικαίωμα να αναπέμψει στην Επιτροπή προς εξέταση και περαιτέρω διευκρινίσεις οποιοδήποτε ζήτημα, κατά την κρίση της, χρήζει διευκρινίσεων/συμπληρώσεων.

Τα ανωτέρω ισχύουν και ως προς τα αιτήματα παροχής διευκρινίσεων-συμπληρώσεων, σε περιπτώσεις ασυνήθιστα χαμηλών προσφορών, καθώς και στο στάδιο της υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του προσωρινού αναδόχου.

Ειδικότερα:

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

Στη συνέχεια εκδίδεται από την αναθέτουσα αρχή απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό. Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς του παρόντος εδαφίου εκδίδεται πριν από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης και κοινοποιείται σε όλους τους προσφέροντες, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

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

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

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

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

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

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016. Εάν με τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγείται κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική. *[Σε κάθε περίπτωση η κρίση της Α.Α. σχετικά με τις ασυνήθιστα χαμηλές προσφορές και την αποδοχή ή όχι των σχετικών εξηγήσεων εκ μέρους των προσφερόντων ενσωματώνεται στην κατωτέρω ενιαία απόφαση]*

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

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων. *[Επισημαίνεται ότι τα αποτελέσματα της κλήρωσης ενσωματώνονται ομοίως στην κατωτέρω απόφαση]*

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

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

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

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

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, η αναθέτουσα αρχή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινήσεις, με την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

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

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

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

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

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι: α) δεν βρίσκεται

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 - 2.2.8 της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

Επισημαίνεται ότι, η αναθέτουσα αρχή, αιτιολογημένα και κατόπιν γνώμης της αρμόδιας επιτροπής του διαγωνισμού, μπορεί να κατακυρώσει τη σύμβαση για ολόκληρη ή μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από αυτή που καθορίζεται στην παρούσα σε ποσοστό και ως εξής: εκατόν είκοσι τοις εκατό (120%) στην περίπτωση της μεγαλύτερης ποσότητας και ογδόντα τοις εκατό (80%)² στην περίπτωση μικρότερης ποσότητας.

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

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

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

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

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

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

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

α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,

² Το ποσοστό αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το 80% (παραγρ. 1, άρθρο 105, Ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 45 του ν. 4782/2021).

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής και ακύρωσης κατά της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής και ακύρωσης κατά της απόφασης της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ., εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,

γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται,

και

δ) *[μόνο στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης]* ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλει, έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από την αναθέτουσα αρχή και μνημονεύεται στο συμφωνητικό. Εφόσον δηλωθούν οψιγενείς μεταβολές, η δήλωση ελέγχεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία εισηγείται προς το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο.

Μετά την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

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

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

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

A. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 346 επ. ν. 4412/2016 και 1 επ. του π.δ. 39/2017, στρεφόμενος με προδικαστική προσφυγή, κατά πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του.

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμόδιου δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά.³ Για την άσκηση της αίτησης κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του ν. 4412/2016.

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

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

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

3.5 Μатаίωση Διαδικασίας

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

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

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

³ Πρβλ άρθρο 372 παρ. 6 του ν. 4412/2016.

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. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι **ΕΝΝΕΑ ΧΙΛΙΑΔΕΣ ΕΞΑΚΟΣΙΑ ΕΥΡΩ (€9.600,00)** και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. παράγραφο 2.1.5 της παρούσας) και, επιπλέον, τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός σύμφωνα με το αντίστοιχο υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

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

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

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1 Τρόπος Πληρωμής της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής, σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1 της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικείμενου της σύμβασης.

Η απόσβεση της προκαταβολής πραγματοποιείται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 5.1 Τρόπος Πληρωμής και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

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

Εφόσον έχει παραληφθεί οριστικά το αντικείμενο της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να επιστρέψει στον Ανάδοχο την αρχική εγγύηση καλής εκτέλεσης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των ως άνω εγγυήσεων γίνεται μετά την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

4.2 Συμβατικό πλαίσιο – Εφαρμοστέα νομοθεσία

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

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

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

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.

Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

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

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

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

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, και στην περίπτωση που ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Ο ανάδοχος όλα τα μέλη της ένωσης και τυχόν υπεργολάβοι δεσμεύονται ότι θα τηρούν τους όρους που περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα Ακεραιότητας η οποία θα περιληφθεί στη σύμβαση.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος δε δικαιούται να εκχωρεί το συμβατικό τίμημα σε οποιοδήποτε τρίτο, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω αναφερόμενα, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος εγγυάται τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυόμενων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του αναδόχου, οπότε ο ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει τον Ο.Δ.Α.Π. εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλα πρόσωπα που θα διαθέτουν τουλάχιστον ίση εμπειρία και ίσα προσόντα με τα αντικαθιστάμενα.

Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτουν υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και οι Εγγυητικές Επιστολές Προκαταβολής και Καλής Εκτέλεσης που προβλέπονται στη Σύμβαση.

Όλα τα έγγραφα, στοιχεία και πληροφορίες που λαμβάνει ο Ανάδοχος από την Εταιρεία στο πλαίσιο των συμβατικών του υποχρεώσεων ή υποπίπτουν στην αντίληψή του εξαιτίας της συμβατικής σχέσης του με την Εταιρεία, είναι εμπιστευτικά.

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να δημοσιεύει ή αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες και στοιχεία σε οποιονδήποτε τρίτο, παρά μόνο σε όσους εργοδοτούμενους από αυτόν ή συνεργαζόμενους με αυτόν ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της Σύμβασης και την εκτέλεση του Αντικειμένου.

Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η Εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά τα οριζόμενα σε αυτή ή/και να κοστολογήσει και απαιτήσει πληρωμή για όλες τις ζημιές που τυχόν έχει υποστεί εξαιτίας της διαρροής.

Ο Ανάδοχος δεν θα προβαίνει σε οποιεσδήποτε δημόσιες δηλώσεις αναφορικά με το Αντικείμενο της Σύμβασης ή τα Προϊόντα που παραδίδει ή τις Υπηρεσίες που παρέχει στην Εταιρεία δυνάμει της Σύμβασης χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Εταιρείας, και δεν θα μετέχει σε οποιαδήποτε δραστηριότητα η οποία συγκρούεται με τις υποχρεώσεις του έναντι της Εταιρείας δυνάμει της Σύμβασης. Δεν θα δεσμεύει την Εταιρεία με οποιοδήποτε τρόπο χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συγκατάθεση και θα διευκρινίζει, όπου καθίσταται απαραίτητο, την υποχρέωσή του αυτή σε τρίτους.

Ο Ανάδοχος δεν υπόκειται στις υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου σε ότι αφορά στην τεχνογνωσία που ενδεχομένως αποκτά εξαιτίας της εκτέλεσης του Αντικειμένου της Σύμβασης.

Όλα τα αποτελέσματα-μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το έργο καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Εταιρείας (εκτός και εάν ήδη υπάρχουν κατοχυρωμένα πνευματικά δικαιώματα), η οποία θα μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νόμιμων εκπροσώπων της Εταιρείας κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και εάν βρίσκονται στην κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Εταιρεία κατά την καθ' όποιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση /διαχείρισή τους.

Ο Ανάδοχος διαβεβαιώνει και εγγυάται ότι ουδείς τρίτος έχει ουδέν δικαίωμα επί του ως άνω έργου και σε κάθε περίπτωση αναλαμβάνει, δεσμεύεται και εγγυάται ότι θα αποκαταστήσει κάθε θετική και αποθετική ζημία και ηθική βλάβη που θα προκληθεί στην Εταιρεία.

Επίσης, δεσμεύεται ότι θα αναλάβει τα οποιαδήποτε έξοδα (συμπεριλαμβανομένης και της ενδεχόμενης αποζημίωσης) εναντίον τρίτου μέρους που ισχυρίζεται κυριότητα πνευματικών δικαιωμάτων μέρους ή όλου του έργου.

Επιπλέον ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα αναφερόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46)

Ειδικότερα :

α. Οι πληροφορίες της Εταιρείας οι οποίες θα τύχουν οποιασδήποτε μορφής επεξεργασία από τον Ανάδοχο, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες αυτού και τους τυχόν υπεργολάβους (οποιαδήποτε σχέση έχουν με τον Ανάδοχο) ενδέχεται να περιέχουν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως ορίζονται (α) στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και (β) στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

β. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό που αφορά το αντικείμενο των υπηρεσιών που αναλαμβάνει να παράσχει ο Ανάδοχος στην Εταιρεία, δυνάμει της παρούσας Σύμβασης και μόνο στην έκταση που επιβάλλει ο σκοπός της επεξεργασίας σύμφωνα το αντικείμενο των υπηρεσιών που έχει αναλάβει να παρέχει.

γ. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα εκτελείται σύμφωνα με τους όρους και συμφωνίες της παρούσας Σύμβασης και τις Οδηγίες της Εταιρείας. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή και συμμόρφωση προς την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ιδίως Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων – 2016/679/ΕΕ), όπως ερμηνεύεται ιδίως από τις Αποφάσεις ή Γνωμοδοτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - ΑΠΔΠΧ) και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

δ. Τα αρχεία που δημιουργούνται με τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Εταιρείας, από τον Ανάδοχο, ανήκουν κατ' αποκλειστικότητα στην Εταιρεία.

ε. Ο Ανάδοχος βεβαιώνει και εγγυάται στην Εταιρεία ότι θα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Εταιρείας, καθώς και για την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας, στο πλαίσιο των καθηκόντων του που πηγάζουν από την παρούσα Σύμβαση.

4.4 Υπεργολαβία

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

4.4.2. Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες

πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπερβολάβο, 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 υπερβολάβο/ υπερβολάβους 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 υπερβολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία. Σε περίπτωση που ο ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπερβολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, υποχρεούται να προτείνει αντικαταστάτη. Για τον έλεγχο της συνδρομής των προϋποθέσεων στο πρόσωπο του νέου υπερβολάβου εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρούσας για τον έλεγχο της συνδρομής των λόγων αποκλεισμού και των κριτηρίων επιλογής του.

4.4.3. Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπερβολάβους, 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 υπερβολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

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

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

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

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

4.5.1 Δικαιώματα προαίρεσης

Μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου και πριν την λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης με το ακόλουθο περιεχόμενο :

Εφόσον κατά την κρίση του Ο.Δ.Α.Π. το προσωπικό δεν επαρκεί για την εξυπηρέτηση των κλήσεων και λοιπών επικοινωνιών του κοινού κατά τη θερινή περίοδο, ήτοι από ¼ έως 31/10, διατηρεί το μονομερές δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης, ώστε να απασχοληθούν τουλάχιστον 2 παραπάνω Εξυπηρετητές κατά τη θερινή περίοδο, με αντίστοιχη μείωση του αριθμού Εξυπηρετητών που θα απασχοληθούν κατά τη χειμερινή περίοδο, με αντίστοιχη αυξομείωση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης ανά περίοδο. Αντίστοιχα, εφόσον διαπιστωθεί από την Επιτροπή, ότι κατά τη χειμερινή περίοδο, οι ανάγκες της σύμβασης εξυπηρετούνται με λιγότερο προσωπικό, δύναται να ασκηθεί

μονομερώς από τον Ο.Δ.Α.Π. δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης με μείωση του αριθμού Εξυπηρετητών που θα απασχοληθούν κατά τη χειμερινή περίοδο κατά 2 άτομα, με ισόποση μείωση του συμβατικού τιμήματος για τη συγκεκριμένη περίοδο. Το δικαίωμα ασκείται με απευθυντέα δήλωση προς τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να δεχθεί την τροποποίηση και να υπογράψει τη σχετική τροποποιητική σύμβαση.

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 τον 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.

ε) Ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

στ) Ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3 της παρούσας, ως αναλυτικά περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα Ακεραιότητας και θα περιληφθεί στη σύμβαση.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με ένα από τους παρακάτω τρόπους πληρωμής που θα δηλώσει ο υποψήφιος οικονομικός φορέας στον υποφάκελο της οικονομικής προσφοράς του.

Στην περίπτωση που δεν έχει επιλεγεί με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει η Αναθέτουσα Αρχή.

Τρόποι Πληρωμής:

| | |
|----|---|
| | |
| 1) | <p>α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος χωρίς Φ.Π.Α., με την κατάθεση ισόποσης εγγύησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§7 του ν. 4412/2016 και της Παρ. 4.1 της παρούσας. 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 12μηνης 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.</p> <p>β) Καταβολή έξι (6) ισόποσων διμηνιαίων δόσεων, μετά την παραλαβή των παραδοτέων κάθε διμήνου (Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών), και αφού αφαιρεθεί: (i) ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ποσοστό κάθε τμηματικής πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής), και (ii) ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής (για την πρώτη δόση) ή της προηγούμενης τμηματικής πληρωμής (για τις υπόλοιπες δόσεις) μέχρι την εκάστοτε τμηματική παραλαβή.</p> <p>Επισημαίνεται ότι η παραπάνω προκαταβολή δύναται να χορηγηθεί και τμηματικά.</p> |
| 2) | Καταβολή έξι (6) ισόποσων διμηνιαίων δόσεων , μετά την παραλαβή των παραδοτέων κάθε διμήνου (Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών). |

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

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

Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση ύψους 0,1% επί όλων των συμβάσεων που υπάγονται στον Ν. 4912/2022 (Α' 59) και στον Ν.4413/2016 (Α' 148), αξίας άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, ανεξάρτητα από την πηγή προέλευσης της χρηματοδότησης, Η κράτηση αυτή υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης.

Το ποσό της κράτησης παρακρατείται από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ.) και κατατίθεται σε ειδικό τραπεζικό λογαριασμό

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Τράπεζα της Ελλάδας: IBAN GR 2001000240000000026180286

Τράπεζα ΠΕΙΡΑΙΩΣ: IBAN GR 1901721360005136088985432

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016. **Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.**

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

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

Οι ανωτέρω επιβαρύνσεις μπορούν να τροποποιηθούν χωρίς προειδοποίηση σε περίπτωση μεταβολής της σχετικής νομοθεσίας.

5.1.3. Σε περίπτωση υποβολής ηλεκτρονικού τιμολογίου, ο ανάδοχος συμπληρώνει στο πεδίο BT-11: Στοιχείο αναφοράς αγαθού του Εθνικού Μορφότυπου Ηλεκτρονικού Τιμολογίου:

«ΑΔΑ Ανάληψης»

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα έκπτωτου - Κυρώσεις

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

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

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

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

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

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

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

α) ολική κατάρπωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο 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 από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξής 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 εφόσον προβλέπεται προκαταβολή.

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. Ποινικές ρήτρες δύναται να επιβάλλονται και για πλημμελή εκτέλεση των όρων της σύμβασης.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

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

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

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

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

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

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις) και 6.4 (Απορριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις.

Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ), η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής 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 ΕΠΠΕ παρακολουθεί καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης τις παρασχεθείσες υπηρεσίες του αναδόχου, συνεργάζεται και καθοδηγεί τον Ανάδοχο. Η επικοινωνία της ΕΠΠΕ με τον Ανάδοχο θα γίνεται με συναντήσεις, όπου αυτό απαιτείται, ή με όλες τις άλλες μορφές επικοινωνίας (γραφτά, e-mail, τηλεφωνικά), κατά περίπτωση.

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

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

6.1.4. Για την προσήκουσα και έγκαιρη παραλαβή των παραδοτέων / υπηρεσιών τηρείται από τον ανάδοχο το χρονοδιάγραμμα παράδοσης των τμηματικών παραδόσεων της παρούσας.

6.1.5. Η ΕΠΠΕ μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να παρουσιάσει αναλυτικά σε ανοικτή συνεδρίαση ορισμένα παραδοτέα ή έναν τρέχοντα απολογισμό της πορείας του Έργου, με επισήμανση τυχόν σοβαρών θεμάτων ή προβλημάτων που έχουν προκύψει και προτάσεις αντιμετώπισής τους. Στην αναλυτική παρουσίαση μπορούν να συμμετέχουν όλες οι δομές του Σχήματος Διοίκησης Έργου, καθώς και άλλοι εμπλεκόμενοι που θα ορίζει η Αναθέτουσα Αρχή.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα **(12) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της παρούσας. Επισημαίνεται ότι στη συνολική διάρκεια περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει τη λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παρ. 5.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

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

Η παράδοση του Έργου από τον ανάδοχο γίνεται υποχρεωτικά εντός των προθεσμιών του χρονοδιαγράμματος του έργου, όπως θα εξειδικευθεί με την προσφορά του αναδόχου και θα αναφερθεί στη Σύμβαση.

Η παράδοση κάθε παραδοτέου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του από την ΕΠΠΕ γίνεται με την εξής διαδικασία:

Ο Ανάδοχος παραδίδει τα παραδοτέα του έργου στην Αναθέτουσα Αρχή σταδιακά, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του έργου. Τα παραδοτέα υποβάλλονται στην Ελληνική Γλώσσα σε δύο (2) αντίτυπα σε έντυπη μορφή (όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο), καθώς και σε ηλεκτρονική μορφή σε τυποποιημένο μορφότυπο (format) που θα είναι πλήρως επεξεργάσιμος και ελέγξιμος μέσω διαδεδομένων εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου. Η ΕΠΠΕ ελέγχει τα παραδοτέα του Αναδόχου όσον αφορά στη συμμόρφωσή τους ως προς τις απαιτήσεις της σύμβασης και της διακήρυξης.

Στην περίπτωση διαπίστωσης παρεκκλίσεων ενός παραδοτέου από τους όρους της Σύμβασης, η ΕΠΠΕ διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, το αργότερο εντός δέκα (10) ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσής του, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων. Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές.

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.

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

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

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

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

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

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

6.3.6 Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2 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 επιτρέπεται αναπροσαρμογή τιμής.

6.6 Αντικατάσταση/ προσθήκη μελών ομάδας έργου κατά την εκτέλεση της σύμβασης

6.6.1. Εφόσον μετά τη σύναψη της σύμβασης παραστεί ανάγκη αντικατάστασης μέλους/ μελών της Ομάδας Έργου, ο ανάδοχος υποβάλλει στην αναθέτουσα αρχή αίτημα αντικατάστασης, το οποίο υπόκειται στην έγκριση αυτής, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Παρακολούθησης- Παραλαβής. Στο πλαίσιο του σχετικού αιτήματος τα επαγγελματικά προσόντα των φυσικών προσώπων που θα αντικαταστήσουν εκείνα τα οποία προτάθηκαν και αξιολογήθηκαν κατά την υποβολή της προσφοράς του Αναδόχου, πρέπει να είναι τουλάχιστον ισοδύναμα. Εφόσον εγκριθεί το σχετικό αίτημα, ο ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει το/ τα μέλος/ μέλη της Ομάδας Έργου, χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση της αναθέτουσας αρχής και χωρίς μεταβολή των όρων πληρωμής. Η αντικατάσταση εκκινεί από την κοινοποίηση της εγκριτικής απόφασης της αναθέτουσας αρχής στον ανάδοχο.

6.6.2. Με τη ίδια ως άνω διαδικασία και τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις, ο ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα για την προσθήκη μέλους/ μελών στην Ομάδα Έργου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Περιβάλλον της Σύμβασης

1.1.Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση της Σύμβασης

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

| | | |
|--|--|---|
| Φορέας Υλοποίησης | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) | Βλ. Παρ. Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή 1.1.1 |
| Φορέας Χρηματοδότησης | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) | https://www.odap.gr Βλ. Παρ. 1.1.2 |
| Κύριος του Έργου | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) | https://www.odap.gr Βλ. Παρ. 1.1.3 |
| Φορέας Λειτουργίας του Έργου | Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) | https://www.odap.gr Βλ. Παρ. 1.1.3 |
| Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου | - | Βλ. Παρ. 1.1.4 |

1.1.1. Φορέας Υλοποίησης – Αναθέτουσα Αρχή

Με το Ν. 4761/2020 το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) με την επωνυμία Ταμείο Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων (Τ.Α.Π.) με έδρα την Αθήνα, που έχει συσταθεί με το άρθρο 6 του ν. 4212/1929 (Α' 240), μετονομάζεται σε «Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων» (Ο.Δ.Α.Π.), αναδιοργανώνεται και διέπεται εφεξής από τον παρόντα με σκοπό τη διασφάλιση της αποτελεσματικής, διαφανούς και αναπτυξιακής διαχείρισης των πολιτιστικών πόρων της Χώρας. Ο Ο.Δ.Α.Π. εποπτεύεται από τον Υπουργό Πολιτισμού και Αθλητισμού. Για τις σχέσεις του με την αλλοδαπή η επωνυμία του Ο.Δ.Α.Π. ορίζεται ως "Hellenic Organization of Cultural Resources Development (HOCRED)".

Στρατηγικοί σκοποί του Ο.Δ.Α.Π. είναι:

α) η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους επισκέπτες των αρχαιολογικών χώρων, ιστορικών τόπων, μνημείων και μουσείων,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

β) η αύξηση των οικονομικών πόρων που προέρχονται από τις επισκέψεις στους άνω χώρους, την παροχή υπηρεσιών προς τους επισκέπτες και την αξιοποίηση της ακίνητης περιουσίας,

γ) η διάθεση των οικονομικών πόρων για την υποστήριξη πολιτικής για την ανάδειξη, προβολή και αξιοποίηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, τη λειτουργία των αρχαιολογικών χώρων, ιστορικών τόπων και μουσείων και των υπηρεσιών και φορέων που έχουν ως αρμοδιότητα την προστασία, ανάδειξη και προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς, καθώς και τη στήριξη συνεργειών μεταξύ των άνω υπηρεσιών και των φορέων της σύγχρονης πολιτιστικής δημιουργίας.

Οι **σκοποί** του Ο.Δ.Α.Π. εκπληρώνονται με τη διάθεση των πόρων του για:

α) την απαλλοτρίωση υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου ή την εξαγορά ή τη στέρηση χρήσης ακινήτων για αρχαιολογικούς σκοπούς και ειδικότερα για τη διενέργεια ανασκαφών, για την αποκατάσταση, προστασία και ανάδειξη των αρχαιολογικών χώρων, των ιστορικών τόπων, των μνημείων και του περιβάλλοντος χώρου αυτών,

β) την ασφάλεια, συντήρηση, διαμόρφωση, αποκατάσταση, ανάδειξη και προβολή των αρχαιολογικών χώρων, των ιστορικών τόπων, των μνημείων και του περιβάλλοντος χώρου αυτών και κάθε κτίσματος που βρίσκεται μέσα σε αυτούς, και την κατασκευή έργων πρόληψης ζημιών και προφύλαξης εντός αρχαιολογικών χώρων, ιστορικών τόπων και μνημείων και του περιβάλλοντος χώρου αυτών, τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των υποδομών και εγκαταστάσεων των αρχαιολογικών χώρων, των ιστορικών τόπων και των μουσείων, την ανέγερση, συντήρηση και επισκευή κύριων και βοηθητικών της λειτουργίας των χώρων και μουσείων κτισμάτων, κατασκευών και κτισμάτων εξυπηρέτησης επισκεπτών των αρχαιολογικών χώρων και ιστορικών τόπων,

γ) την προβολή της πολιτιστικής πολιτικής, τη δημοσιοποίηση και ανάδειξη των κινητών και ακίνητων μνημείων και του έργου της αρχαιολογικής υπηρεσίας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, καθώς και των μουσείων και επισκέψιμων αρχαιολογικών χώρων, ιστορικών τόπων και συλλογών του Δημοσίου,

δ) την υποστήριξη της αποτελεσματικής επιτέλεσης της αποστολής των υπηρεσιών και εποπτευόμενων φορέων του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού (ΥΠ.ΠΟ.Α.), καθώς και την υποστήριξη της διενέργειας κοινών δράσεων των ανωτέρω υπηρεσιών και φορέων με φορείς της σύγχρονης πολιτιστικής δημιουργίας,

ε) τη δημιουργία εκδόσεων και ψηφιακών εφαρμογών με αντικείμενο την πολιτιστική κληρονομιά, την αρχαιολογία και αρχαιογνωσία και την ιστορία της ελληνικής τέχνης, καθώς και τη διάθεση αυτών στο κοινό,

στ) τη δημιουργία και αναβάθμιση διαδικτυακών ή φυσικών πωλητηρίων εντός και εκτός αρχαιολογικών χώρων και μουσείων, σε επιλεγμένα σημεία της Επικράτειας, καθώς και στο εξωτερικό, και τη συνεργασία με καταστήματα τρίτων ή άλλα εμπορικά δίκτυα και κανάλια πωλήσεων, με σκοπό τη διάθεση στο κοινό εμπνευσμένων εφαρμογών, καλλιτεχνημάτων, ακριβών αντιγράφων, έργων τέχνης, ψηφιακών εφαρμογών, εν γένει πολιτιστικών αντικειμένων, καθώς και τυποποιημένων – πιστοποιημένων προϊόντων της αγροδιατροφικής αλυσίδας, προερχόμενων από τη χλωρίδα που βρίσκεται εντός αρχαιολογικών χώρων,

ζ) την ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικών αγορών και πληρωμών για εισιτήρια εισόδου και άλλες υπηρεσίες για τους επισκέπτες σε αρχαιολογικούς χώρους, μνημεία και μουσεία, τη διάθεση ειδών, φωτογραφιών, ηλεκτρονικών εκδόσεων και άλλων ψηφιακών εφαρμογών που απευθύνονται στο κοινό,

η) την ενίσχυση της έρευνας, μελέτης και επιστημονικής τεκμηρίωσης σε θέματα αρχαιολογίας και προστασίας, ανάδειξης και προβολής της πολιτιστικής κληρονομιάς, από την αρχαιολογική υπηρεσία, από εποπτευόμενους φορείς του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού ή από τον Ο.Δ.Α.Π., ιδίως σε συνεργασία με κρατικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, καθώς και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ανάλογου περιεχομένου εκπαιδευτικών προγραμμάτων,

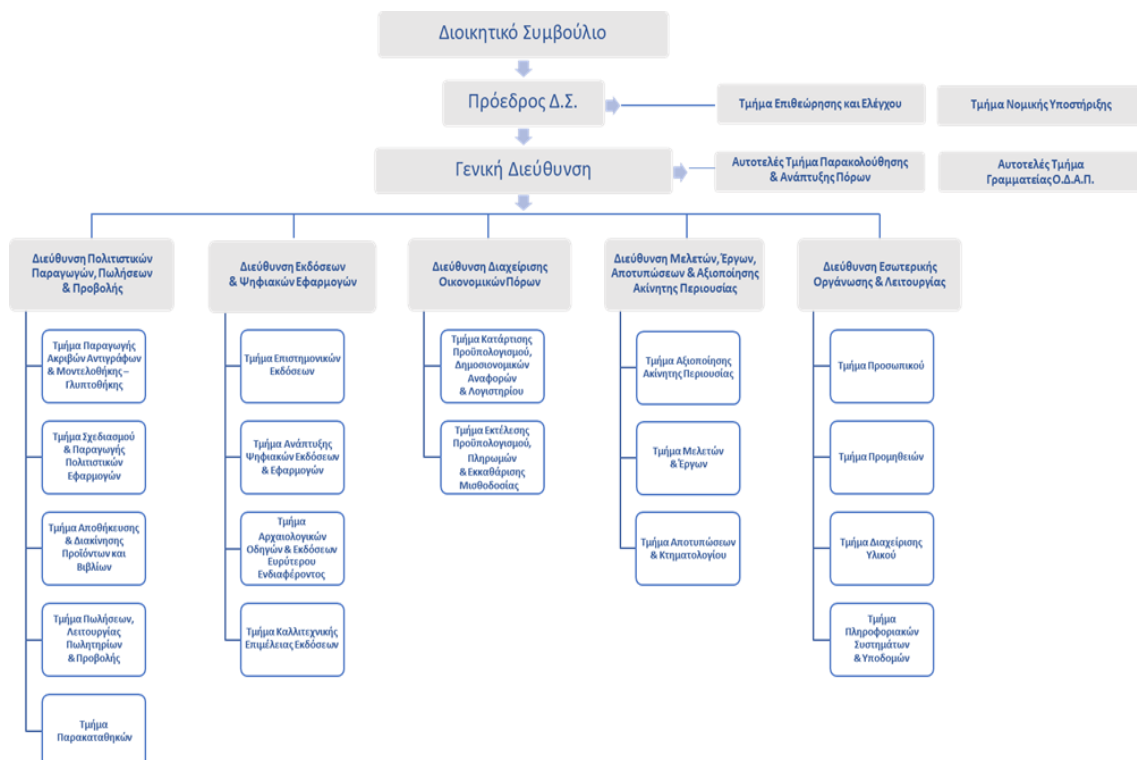
Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

θ) τη δημιουργία και αναβάθμιση εργαστηρίων κατασκευής εκμαγείων, ακριβών αντιγράφων και απομιμημάτων, καθώς και τη δημιουργία επισκέψιμων εκθεσιακών χώρων με αντικείμενο θέματα από την πολιτιστική κληρονομιά,

ι) τη μίσθωση ακινήτων για αρχαιολογικούς σκοπούς ή για την εξυπηρέτηση των σκοπών του Ο.Δ.Α.Π.,

ια) την ενίσχυση των δημόσιων επενδύσεων στις πολιτιστικές υποδομές και τη σύνδεση της πολιτιστικής κληρονομιάς με την έρευνα και την καινοτομία, τη σύγχρονη καλλιτεχνική δημιουργία, τις πολιτιστικές βιομηχανίες και τη δημιουργική οικονομία, με δυνατότητα συμμετοχής σε χρηματοδοτικά σχήματα, στα οποία συμμετέχουν και εθνικοί, ευρωπαϊκοί ή διεθνείς φορείς χρηματοδότησης και επενδύσεων.

Οργανόγραμμα Ο.Δ.Α.Π.



1.1.2. Φορέας Χρηματοδότησης

Φορέας Χρηματοδότησης του Έργου είναι ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου).

1.1.3. Κύριος του Έργου – Φορέας Λειτουργίας

Κύριος του Έργου είναι ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.).

Φορέας Λειτουργίας του Έργου είναι ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.).

1.1.4. Όργανα & Επιτροπές Παρακολούθησης, Διακυβέρνησης και Ελέγχου του Έργου

Η πορεία εκτέλεσης και λειτουργίας του Έργου παρακολουθείται και συντονίζεται από παρακάτω επιμέρους επιτροπές/ομάδες που θα δρουν σε διαφορετικά επίπεδα.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης και σύμφωνα με το άρθρο 216 του Ν. 4412/2016, ορίζεται «Επιτροπή Παρακολούθησης Έργου» (ΕΠΠΕ), αρμοδιότητα της οποίας αποτελεί η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του Έργου. Η ίδια επιτροπή θα αναλάβει και την παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων του Έργου, θα οριστεί «Επιτροπή Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)», σύμφωνα με την παράγραφο 11 εδάφιο δ' του άρθρου 221 του ν. 4412/2016. Η ΕΠΠΕ συγκροτείται με απόφαση της Διοίκησης του Ο.Δ.Α.Π. και αποτελείται από τακτικά και αναπληρωματικά μέλη, που θα προέρχονται από στελέχη των υπηρεσιών του οργανισμού.

Σχετικά με τα ζητήματα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο του έργου, την ενημέρωση των εμπλεκόμενων σχετικά με τις υποχρεώσεις για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την παροχή συμβουλών όσον αφορά την εκτίμηση αντικτύπου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υπογράφεται σύμβαση παροχής υπηρεσιών Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων – DPO με εξωτερικό συνεργάτη.

1.2. Υφιστάμενη Κατάσταση

Ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (ΟΔΑΠ), είναι Ν.Π.Δ.Δ. εποπτευόμενο από του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού (ΥΠ.ΠΟ.Α.) που διέπεται από τον ν. 4761/ 2020 (ΦΕΚ Α' 248) «Αναδιοργάνωση του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων και μετονομασία του σε Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων, προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς στο εξωτερικό, ρυθμίσεις για το Ιστορικό Μουσείο Κρήτης και το μουσείο «Φοίβος Ανωγειανάκης» και άλλες διατάξεις». Ανάμεσα στις αρμοδιότητές του είναι η έκδοση και διάθεση των εισιτηρίων για την είσοδο του κοινού στους Αρχαιολογικούς Χώρους (Α.Χ.), Αρχαιολογικά Μουσεία (Α.Μ. και Μνημεία της χώρας, η είσπραξη και διαχείριση των εσόδων από την συγκεκριμένη πηγή.

Από το 2018 το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού (ΥΠ.ΠΟ.Α.) και το ΤΑΠ (νυν ΟΔΑΠ), με σταδιακές φάσεις υλοποίησης, εφαρμόζουν το μέτρο του «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing)», το οποίο εκδίδεται τόσο στα Φυσικά Εκδοτήρια, όσο και μέσω του Διαδικτύου. Κάθε ενδιαφερόμενος έχει την δυνατότητα να αγοράσει online εισιτήρια (μεμονωμένα ή/και ενιαία), ελεύθερας εισόδου ή και μειωμένα, μέσω της ιστοσελίδας www.htticket.gr, για την είσοδο σε τριάντα (30) σημαντικούς Αρχαιολογικούς Χώρους (Α.Χ.), Αρχαιολογικά Μουσεία (Α.Μ.) και Μνημεία της χώρας μας, ήτοι: Ακρόπολη και Κλιτύες, Ολυμπείο, Κεραμεικός, Αρχαία Αγορά, Ρωμαϊκή Αγορά, Βιβλιοθήκη Αδριανού, Λύκειο Αριστοτέλους, Κνωσός, Μουσείο Ηρακλείου, Α.Χ. Αρχαίας Μεσσήνης, Αρχαιολογικό Μουσείο Αρχαίας Μεσσήνης, Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (Ε.Α.Μ.), Μουσείο Βασιλικών Τάφων στον Α.Χ. Αιγών – Ημαθίας, ΑΧ Μυκηνών, Θησαυρός Ατρέα, ΑΧ Επιδαύρου, ΑΧ Δελφών, ΑΜ Δελφών, ΑΧ Θήρας, ΑΧ Λίνδου, ΑΧ Παλάτι Μεγάλου Μαγίστρου, ΑΧ Ασκληπείου Κω, ΜΒΠ, ΑΧ Ολυμπίας, ΑΜ Ολυμπίας, Παλαιό Μουσείο Ολυμπίας, Αρχαιολογικό Μουσείο Χανίων, Αρχαιολογικό Μουσείο Αιγών, Ανάκτορο Αιγών, Μουσείο Νεώτερου Ελληνικού Πολιτισμού & Τζαμί Τζισδαράκη, ενώ υπάρχει και ενδεχόμενο επέκτασης.

Το Σύστημα «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing)» και ο υποστηρικτικός περιφερειακός και κεντρικός εξοπλισμός, λειτουργούν παραγωγικά, διασφαλίζοντας την αδιάλειπτη λειτουργία του συστήματος, που με τη σειρά του αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής επιχειρησιακής λειτουργίας των Αρχαιολογικών Χώρων, Αρχαιολογικών Μουσείων, και Μνημείων της χώρας.

Παράλληλα με την εφαρμογή του «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing)», εφαρμόζεται και το «Σύστημα Ελέγχου Εισόδου». Μέσω των δύο αυτών συστημάτων εκσυγχρονίστηκε ο τρόπος και μειώθηκε ο χρόνος ελέγχου της εισόδου του κοινού στους Αρχαιολογικούς Χώρους, στα Μουσεία, και στα Μνημεία της χώρας. Ο τεχνολογικός εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τα ανωτέρω, περιλαμβάνει μεταξύ άλλων: φορητές συσκευές ελέγχου (PDA), φορητά ακυρωτικά μηχανήματα, οθόνες (point of sales) για τα φυσικά εκδοτήρια, εκτυπωτές εισιτηρίων και εκτυπωτές αποδείξεων.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Στο πλαίσιο αυτό, προβλέπεται να υλοποιηθεί και το παρόν έργο με τίτλο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία».

1.3.Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης

Το αντικείμενο του παρόντος Έργου αφορά στην λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και ηλεκτρονικής πληροφόρησης για την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των επισκεπτών και χρηστών του «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου», σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι κατωτέρω τριάντα (30) σημαντικοί Αρχαιολογικοί Χώροι (Α.Χ.) και Αρχαιολογικά Μουσεία (Α.Μ.) της χώρας μας: Ακρόπολη και Κλιτύες, Ολυμπίο, Κεραμεικός, Αρχαία Αγορά, Ρωμαϊκή Αγορά, Βιβλιοθήκη Αδριανού, Λύκειο Αριστοτέλους, Κνωσός, Μουσείο Ηρακλείου, Α.Χ. Αρχαίας Μεσσήνης, Αρχαιολογικό Μουσείο Αρχαίας Μεσσήνης, Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο (Ε.Α.Μ.), Μουσείο Βασιλικών Τάφων στον Α.Χ. Αιγών – Ημαθίας, ΑΧ Μυκηνών, Θησαυρός Ατρέα, ΑΧ Επιδαύρου, ΑΧ Δελφών, ΑΜ Δελφών, ΑΧ Θήρας, ΑΧ Λίνδου, ΑΧ Παλάτι Μεγάλου Μαγίστρου, ΑΧ Ασκληπείου Κω, ΜΒΠ, ΑΧ Ολυμπίας, ΑΜ Ολυμπίας, Παλαιό Μουσείο Ολυμπίας, Αρχαιολογικό Μουσείο Χανίων, Αρχαιολογικό Μουσείο Αιγών, Ανάκτορο Αιγών, Μουσείο Νεώτερου Ελληνικού Πολιτισμού & Τζαμί Τζισδαράκη και υπάρχει ενδεχόμενο επέκτασης.

Ειδικότερα, το Call Center θα εξυπηρετεί τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά:

- τους μεμονωμένους επισκέπτες των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο
- τα ταξιδιωτικά γραφεία
- τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού» και λοιπούς δικαιούχους δελτίων ελεύθερης εισόδου
- τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center».

Η παρεχόμενη από το Κέντρο Επικοινωνίας (Call Center) υποστήριξη, θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα:

Α) μέσω τηλεφωνικής κλήσης σε Call Center και

Β) μέσω γραπτού μηνύματος (Chat ή Web φόρμα/ Ticket). Μέσω γραπτού μηνύματος θα πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα πρόσβασης στην υπηρεσία ατόμων ΑΜΕΑ, περίπτωση κωφών. Οι λοιπές περιπτώσεις ΑΜΕΑ θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν και με τους δύο τρόπους (τηλεφωνική κλήση, γραπτό μήνυμα).

Το Call Center θα λειτουργεί 7 ημέρες (Δευτέρα έως και Κυριακή) και το ωράριο λειτουργίας θα είναι 8:00 – 20:00. Ειδικά για τις ημέρες που θα εφαρμόζονται εξατομικευμένες επισκέψεις στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης, το ωράριο θα είναι διευρυμένο κατά δύο (2) ώρες (07:00 – 21:00).

Το Call Center θα είναι διασυνδεδεμένο με την Αναθέτουσα Αρχή (ΟΔΑΠ) για τις περιπτώσεις ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ.

Ο ΟΔΑΠ θα παρέχει στον υποψήφιο Ανάδοχο, πρόσβαση σε «εργαλεία» της εφαρμογής «e-Ticketing», ώστε οι Agents/Supervisors να μπορούν να διαχειριστούν αιτήματα του ΟΔΑΠ για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών σε περιπτώσεις, όπως ενδεικτικά αναφέρεται, ένας αρχαιολογικός χώρος δεν θα είναι επισκέψιμος κατά την ημέρα προσέλευσης για λόγους ανωτέρας βίας. Ειδικότερα η διαχείριση αιτημάτων θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- ✓ τη διαχείριση επίλυσης προβλημάτων, όπου είναι δυνατόν και εφόσον δεν απαιτείται παρέμβαση τεχνικού εξοπλισμού, κρατήσεων και έκδοσης ή ακύρωσης εισιτηρίων,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- ✓ τη διαχείριση κρατήσεων και έκδοσης ή ακύρωσης εισιτηρίων,
- ✓ την προώθηση θεμάτων που αφορούν σε επιστροφή χρημάτων σε συγκεκριμένο λογαριασμό ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Ο.Δ.Α.Π.,
- ✓ την αλλαγή ημερομηνίας σε εισιτήρια με βάση όρους χρήσης
- ✓ την παροχή πληροφοριών σχετικά με κρατήσεις εισιτηρίων (π.χ ποια εισιτήρια μια κράτησης έχουν κάνει check in.

Η προβολή του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) θα πρέπει να γίνεται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Έργου (www.hhticket.gr), στην οποία θα ανακοινώνεται ο Τηλεφωνικός Αριθμός Κλήσης του «Help Desk» και επίσης θα φιλοξενείται η «Φόρμα Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων («Chat/Tickets»). Επιπροσθέτως, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας θα παρέχεται πρόσβαση σε Πληροφορίες (Συχνές Ερωτήσεις, Σενάρια Χρήσης κ.λπ.), στο πλαίσιο της υποστήριξης της διαδικασίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων.

Ειδικότερα, ο υποψήφιος Ανάδοχος, στο πλαίσιο της λειτουργίας του Κέντρου Επικοινωνίας «Call Center», θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου και την κατάλληλη τεχνική λύση που θα εξασφαλίζει όλες τις απαιτήσεις του έργου, η οποία θα πρέπει να είναι βασισμένη:

- α) στη χρήση Τηλεφωνικού Κέντρου για την λειτουργία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης,
- β) στη χρήση εφαρμογής διαχείρισης γραπτών ερωτημάτων (Chat/Tickets).

Επιπροσθέτως, με την έναρξη του έργου, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρέχει και διαδρομή η οποία θα εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των Agents, των Supervisors και του ΟΔΑΠ, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της λειτουργίας του Call Center.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην Προσφορά του να δεσμεύεται ότι σε κάθε περίπτωση θα καλύπτει πλήρως και επαρκώς όλες τις υποχρεώσεις που απορρέουν για τη λειτουργία του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center), σύμφωνα και με τις τεθείσες προδιαγραφές, καθόλη τη διάρκεια της σύμβασης, όπως αυτές περιγράφονται στα Παραρτήματα I και II της παρούσας Διακήρυξης.

Αναλυτικότερα ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει:

I. Λειτουργία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του υποψήφιου Αναδόχου θα πρέπει να είναι κατάλληλο για τη διαχείριση μεγάλου όγκου εισερχομένων κλήσεων και να υποστηρίζει 64 τουλάχιστον ταυτόχρονες κλήσεις, εξασφαλίζοντας υψηλό CPS (Calls Per Second) και υψηλής ποιότητας ήχο (HD). Ειδικότερα, το Τηλεφωνικό Κέντρο θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλο Λογισμικό Αυτόματης Διανομής κλήσεων (ACD), καθώς και Πληροφοριακό Σύστημα Τηλεφωνίας (CTI), το οποίο θα παρέχει και να υποστηρίζει τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

- Χρήση «Φωνητικής Πύλης» για το «ηχητικό καλωσόρισμα» και την βάσει κριτηρίων δρομολόγηση της κλήσης στο σημείο εξυπηρέτησής της. Η φωνητική πύλη θα πρέπει να μπορεί να αξιοποιηθεί και σε περίπτωση έκτακτων ανακοινώσεων του Φορέα, απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις και ότι άλλο κριθεί απαραίτητο για την εκτέλεση της υπηρεσίας.
- Υποστήριξη αυτοματοποιημένου ωραρίου λειτουργίας με διαφοροποίηση των μηνυμάτων της φωνητικής πύλης για κλήσεις εκτός ωραρίου ή με βάση συγκεκριμένα κριτήρια.
- Δυνατότητα καταγραφής κλήσεων και διαφύλαξής τους, εφόσον μελλοντικά απαιτηθεί από τον ΟΔΑΠ.
- Δυνατότητα ενοποίησης με CRM, εφόσον μελλοντικά απαιτηθεί από τον ΟΔΑΠ.
- Δυνατότητα «Εργασίας από Απόσταση» για την επιχειρησιακή συνέχεια της λειτουργίας του Call Center σε κρίσιμες καταστάσεις, όπως π.χ. περιορισμού της κυκλοφορίας των εργαζομένων και υποχρεωτικής τηλεργασίας, εμφάνισης κρουσμάτων Covid-19, ή άλλου γεγονότος.
- Δυνατότητα ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (Live Chatting) μεταξύ Agents, Supervisors, ΟΔΑΠ.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- Δυνατότητα «Call Back», δυνατότητα «Voicemail», δυνατότητα διαχείρισης Queues (ουρών αναμονής) και δυνατότητα ενημέρωσης χαμένης κλήσης.
- Δυνατότητα παρακολούθησης των κλήσεων (απαντηθείσες, σε αναμονή, αναπάντητες).σε πραγματικό χρόνο (Real Time Status).

Προδιαγραφές Ασφαλείας Τηλεφωνικού Κέντρου

Το Data Center του υποψήφιου Αναδόχου θα πρέπει διαθέτει την απαραίτητη φυσική ασφάλεια για τις υποδομές του, σύστημα θωράκισης της πληροφοριακής υποδομής από κακόβουλες επιθέσεις και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικής ισχύος. Στο παραπάνω πλαίσιο, η ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να διαθέτει εφαρμοσμένη πολιτική και διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν την αδιάλειπτη λειτουργία της υπηρεσίας, Disaster Recovery Plan, καθώς και τον αναγκαίο εξοπλισμό, για την παραγωγική λειτουργία του Call Center.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης καθ' όλο το ωράριο λειτουργίας του Call Center και απεριόριστη δυνατότητα αλλαγών λειτουργιών ή μηνυμάτων IVR ή ρυθμίσεων του τηλεφωνικού κέντρου, εφόσον αυτό απαιτηθεί από τον ΟΔΑΠ, στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της λειτουργίας του Call Center. Η υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας των υποδομών να προβαίνει σε άμεση, εντός δύο (2) ωρών τηλεφωνική και γραπτή ενημέρωση προς τον ΟΔΑΠ καθορίζοντας το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των απαιτούμενων ενεργειών για την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας. Σε περίπτωση ενεργοποίησης του Disaster Recovery Plan ο χρόνος μετάπτωσης δεν πρέπει να ξεπερνά τις 12 ώρες για το 50% και τις 48 ώρες για το 100% των κλήσεων και των Tickets.

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση / Reports

Με σκοπό την βελτιστοποίηση της λειτουργίας της υπηρεσίας, θα πρέπει να σχεδιαστούν και υλοποιηθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο Φόρμες Στατιστικής Παρακολούθησης των εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων βασισμένες στην καταγραφή των ενεργειών τις οποίες πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο (CDRs), ώστε να μπορούν να παραχθούν real-time αναφορές σχετικές με την κατάσταση και την παραγωγική λειτουργία του Call Center, οι οποίες θα αφορούν στοιχεία σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση, και θα αναφέρουν τεκμηριωμένα και αναλυτικά το επίπεδο και τα λοιπά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Ενδεικτικά, με κριτήριο τα χαρακτηριστικά της κλήσης, θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι παρακάτω πληροφορίες:

- Ημερομηνία - ώρα κλήσης, Τηλεφωνικός αριθμός – διάρκεια
- Απαντημένες κλήσεις - Αναπάντητες κλήσεις
- Μέση διάρκεια κλήσης - Μέση διάρκεια αναμονής
- Μέγιστη διάρκεια κλήσης - Μέγιστη διάρκεια αναμονής.
- Συνολικά στοιχεία πλήθους και διάρκειας κλήσεων σε ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία και ετήσια βάση
- Κατανομή των εισερχομένων και εξερχόμενων τηλεφωνημάτων στο χρόνο (ανά ώρα, ημέρα, εβδομάδα, μήνα).
- Στατιστικές αναφορές απόδοσης των Πρακτόρων Εξυπηρέτησης Κλήσεων (Agents)

II. Λειτουργία Εφαρμογής «Chat/Tickets»

Η διαχείριση και εξυπηρέτηση των γραπτών ερωτημάτων θα γίνεται μέσω εφαρμογής «Chat/Tickets», η οποία θα είναι διασυνδεδεμένη με την επίσημη Ιστοσελίδα (www.hhticket.gr), όπου θα φιλοξενείται η «Φόρμα Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων.

Η εφαρμογή θα πρέπει να παραμετροποιηθεί κατάλληλα σε ότι αφορά στην δρομολόγηση των ερωτημάτων (συμβάντων), στην διαχείριση των απαντήσεων, κ.λπ., ώστε να μπορεί να εξασφαλιστεί η βέλτιστη διαχείριση και εξυπηρέτηση των ερωτημάτων και η απρόσκοπτη συνεργασία του Call Center και του ΟΔΑΠ για την εξυπηρέτηση γραπτών ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ. Η παραμετροποίηση αυτή θα πρέπει να εγκριθεί από τον ΟΔΑΠ.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Η απάντηση των γραπτών ερωτημάτων θα πρέπει να μπορεί να δρομολογείται στους πολίτες, είτε μέσω του domain-mail server το οποίο φιλοξενεί η επίσημη Ιστοσελίδα (www.hhticket.gr), είτε μέσω διαφορετικού domain-mail server.

Επιπροσθέτως, η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να αποτελεί κύριο μέσο επικοινωνίας μεταξύ των στελεχών του ΟΔΑΠ και του Call Center. Τέλος, μέσω της ίδιας εφαρμογής, τα εκδοθέντα Tickets που θα αφορούν σε βλάβες, θα προωθούνται προς το συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center».

Οι διακριτοί ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει η εφαρμογή «Chat/Tickets», είναι οι παρακάτω:

1. End-User: Ο χρήστης (πολίτης) που υποβάλλει ερώτημα (συμβάν - Ticket).
2. Agent: Ο υπεύθυνος για την παρακολούθηση και διαχείριση/επίλυση του ερωτήματος.

Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

- A) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον End-User μέσω γραπτού μηνύματος
- B) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον Agent που εξυπηρετεί μια τηλεφωνική κλήση, το ερώτημα της οποίας χρήζει απάντησης από τον ΟΔΑΠ.
- Γ) Δημιουργία «Υπόθεσης» με μοναδικό αναγνωριστικό για κάθε αναγγελία συμβάντος.

Εφαρμογή «Chat/Tickets» / Reports

Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας (user friendly GUI) και υποστηρίζει πλήρη στατιστικά στοιχεία (ποσοτικά και ποιοτικά), τα οποία θα συμφωνηθούν με τον ΟΔΑΠ. Ενδεικτικά, θα πρέπει να περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι παρακάτω πληροφορίες:

- Ανά ημέρα εισερχόμενα γραπτά ερωτήματα (Chat/Tickets).
- Εισερχόμενα ερωτήματα (Chat /Tickets) (εξυπηρετηθέντα)
- Εισερχόμενα ερωτήματα (Chat /Tickets) (σε εκκρεμότητα)

III. Επιχειρησιακή Λειτουργία - Ομάδα Έργου

Το Κέντρο Επικοινωνίας «Call Center» θα πρέπει να λειτουργεί 7 ημέρες (Δευτέρα έως και Κυριακή) και το ωράριο λειτουργίας θα είναι 8:00 – 20:00. Ειδικά για τις ημέρες που θα εφαρμόζονται εξατομικευμένες επισκέψεις στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης, το ωράριο θα πρέπει να είναι διευρυμένο κατά δύο (2) ώρες (07:00 – 21:00).

Η υπηρεσία θα πρέπει να παρέχεται από εξειδικευμένα στελέχη [Εξυπηρετητές κλήσεων («Agents») και Υπεύθυνοι Παρακολούθησης και Λειτουργίας («Supervisors»)], με αποδεδειγμένη προηγούμενη εμπειρία σε αντίστοιχα έργα. Για την εξυπηρέτηση των τηλεφωνικών κλήσεων και των γραπτών ερωτημάτων (chat/tickets) θα πρέπει να απασχολούνται κατ' ελάχιστον (6) Εξυπηρετητές Κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων («Agents»), καθώς και δύο (2) τουλάχιστον Υπεύθυνοι Παρακολούθησης και Λειτουργίας («Supervisors»).

Εφόσον κατά την κρίση του Ο.Δ.Α.Π. το προσωπικό δεν επαρκεί για την εξυπηρέτηση των κλήσεων και λοιπών επικοινωνιών του κοινού κατά τη θερινή περίοδο, ήτοι από 1/4 έως 31/10, διατηρεί το μονομερές δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης, ώστε να απασχοληθούν τουλάχιστον 2 παραπάνω Εξυπηρετητές κατά τη θερινή περίοδο, με αντίστοιχη μείωση του αριθμού Εξυπηρετητών που θα απασχοληθούν κατά τη χειμερινή περίοδο. Αντίστοιχα, εφόσον διαπιστωθεί, ότι κατά τη χειμερινή περίοδο, οι ανάγκες της σύμβασης εξυπηρετούνται με λιγότερο προσωπικό, διατηρείται αντίστοιχο μονομερές δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης με μείωση του προσωπικού κατά 2 άτομα, με ισόποση μείωση του συμβατικού τιμήματος.

Επιπρόσθετα, ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να φροντίζει:

- α) για την διατήρηση ικανού αριθμού Agents, ανεξάρτητα από ασθένειες, άδειες, αποχωρήσεις,
- β) την διαρκή εκπαίδευση των Agents για πρόσθετες λειτουργίες που πιθανά θα προκύψουν στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της εξυπηρέτησης του έργου,
- γ) τον διαρκή ποιοτικό έλεγχο παρεχομένων υπηρεσιών, και
- δ) την λειτουργία Ομάδας Διαχείρισης του έργου, εποπτείας και αξιολόγησης των Agents.

Για την αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών του Αναδόχου με την παρούσα προβλέπεται:

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- Η δημιουργία αναφοράς κλήσεων και διαχείρισης αιτημάτων προς το αρμόδιο Τμήμα/Διεύθυνση του ΟΔΑΠ και ενημέρωση του αντίστοιχου πληροφοριακού συστήματος, μετά το πέρας κάθε εργασιακής ημέρας, σε σχέση με τυχόν προβλήματα ή αιτήματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της ημέρας, τα οποία είναι διαφορετικά από τα συνήθη.
- Η περιοδική (το λιγότερο ανά εβδομάδα) αξιολόγηση διαχείρισης και αποτελεσματικότητας απαντήσεων και επίλυσης προβλημάτων σε συνεργασία με την Ομάδα Έργου του Αναδόχου και το αρμόδιο Τμήμα/Διεύθυνση του ΟΔΑΠ. Σε κάθε περίπτωση το επίπεδο εξυπηρέτησης των εισερχόμενων κλήσεων (Service Level –Inbound Calls) θα αξιολογείται σε μηνιαία βάση.
- Στον υπολογισμό του Service Level-Inbound calls δεν θα προσμετρούνται οι κλήσεις που ματαιώνονται πριν απαντηθούν, εφόσον ο χρόνος αναμονής προς απάντηση είναι λιγότερος των 30” δευτερολέπτων.

Ποινικές ρήτρες για πλημμελή εκτέλεση:

Υπό τους όρους του αρ. 5.2.2. της παρούσας, δύνανται να επιβάλλονται οι εξής ρήτρες :

- Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η στελέχωση του Αναδόχου και η εν γένει απόδοση του δεν ικανοποιεί τις ελάχιστες απαιτήσεις, όπως αυτές θα βρίσκονται σε ισχύ κατά το χρόνο διεξαγωγής του ελέγχου, θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα ίση με το 1/10 της μέσης ημερήσιας αξίας της Παροχής Υπηρεσιών ανά ημέρα παράβασης.

1.4.Μεθοδολογία Υλοποίησης

1.4.1. Φάσεις Έργου

Το έργο θα υλοποιηθεί σε μία (1) φάση όπως αυτό αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα με τα αντίστοιχα παραδοτέα:

| | | | |
|--|--|------|-----|
| Τίτλος Φάσης: | Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) | | |
| Φάση No. | 1 | | |
| Έναρξη | M1 | Λήξη | M12 |
| Στόχοι: <ul style="list-style-type: none"> • η οργανωμένη υποστήριξη λειτουργίας της διαδικασίας ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων για Αρχαιολογικούς Χώρους, Αρχαιολογικά Μουσεία και Μνημεία», • η εξυπηρέτηση τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα: α) των μεμονωμένων επισκεπτών των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο, β) τα ταξιδιωτικά γραφεία, γ) τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού» δ) τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center», • η βέλτιστη εξυπηρέτηση των επισκεπτών, • η άμεση ανταπόκριση στην επίλυση τεχνικών ζητημάτων, • η καλύτερη εσωτερική οργάνωση με την αποφόρτιση των υπηρεσιών του οργανισμού, με την ηλεκτρονικοποίηση διαδικασιών, • η διαχείριση και υποστήριξη των ζωνών επίσκεψης σε Αρχαιολογικούς Χώρους και Μουσεία τα οποία εφαρμόζουν «Ηλεκτρονικό Εισιτήριο (e-Ticketing)», • η υποστήριξη των εξατομικευμένων επισκέψεων στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης, • η υποστήριξη των δικαιούχων της «Κάρτας Πολιτισμού» («CulturePass»). | | | |
| Περιγραφή Υλοποίησης: Ο ανάδοχος στο πλαίσιο της λειτουργίας του Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) θα παρέχει άμεσα με την έναρξη του έργου και την κατάλληλη τεχνική λύση που θα εξασφαλίζει όλες τις απαιτήσεις του έργου, η οποία θα περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> • τη διάθεση προς χρήση Τηλεφωνικού Κέντρου για την λειτουργία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, το οποίο να υποστηρίζει τουλάχιστον 64 ταυτόχρονες κλήσεις. • τη διάθεση προς χρήση εφαρμογής διαχείρισης γραπτών μηνυμάτων (Chat/Tickets) | | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

- τη διαδρομή που θα εξασφαλίζει την επικοινωνία του Call Center και του ΟΔΑΠ.
- τη διάθεση προς αποκλειστική χρήση από τους πολίτες ενός τηλεφωνικού αριθμού αστικής χρέωσης για την επικοινωνία τους με το Call Center.
- την πραγματοποίηση με κόστος του αναδόχου εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων για την ενημέρωση πολιτών που έχουν υποβάλλει ερώτημα που δεν απαντήθηκε άμεσα.
- τη διάθεση προς χρήση Φωνητικής Πύλης για το καλωσόρισμα του καλούντος, την απάντηση των εκτός ωραρίου λειτουργίας κλήσεων και την ανακοίνωση μηνυμάτων.
- την αξιοποίηση εργαλείων (εφαρμογών) του Συστήματος «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου» για την διαχείριση αιτημάτων του ΟΔΑΠ στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Η φάση 1 θα περιλαμβάνει συνολικά έξι παραδοτέα, ήτοι έξι (6) Διμηνιαίες Εκθέσεις/Αναφορές Προόδου Εργασιών, στις οποίες θα αναλύονται ενδεικτικά τα εξής:

- Το έργο του Αναδόχου,
- Απολογισμός των πραγματοποιηθέντων εργασιών,
- Αναλυτικά Στατιστικά Στοιχεία για:
 - την καταγραφή των επικοινωνιών και συνοπτική περιγραφή της λύσης,
 - τον αριθμό αιτημάτων ανά χώρο (περιλαμβανομένου των καναλιών b2b και b2c),
 - τον αριθμό αιτημάτων ανά είδος επικοινωνίας (email, τηλέφωνο),
 - τον αριθμό αιτημάτων ανά module (εφαρμογή ταμείου, printer, b2b, κ.λπ.),
 - τον αριθμό αιτημάτων ανά είδος-κατηγορία (βλάβη, υποστήριξη, βελτίωση, κ.λπ.),
 - τον αριθμό εισιτηρίων που απαιτήθηκε αλλαγή ανά χώρο,
 - τον αριθμό εισιτηρίων που απαιτήθηκε μεταφορά ανά χώρο,
 - τον αριθμό επιστροφών ανά χώρο.
- Παρουσίαση των συναντήσεων (διαζώσης και διαδικτυακών) μεταξύ ΟΔΑΠ και Αναδόχου για την υλοποίηση του έργου,
- Ανάλυση κρίσιμων παραμέτρων σε τεχνικό, επιχειρησιακό, διοικητικό και διαχειριστικό επίπεδο,
- Προτάσεις Αντιμετώπισης προβλημάτων.

Παραδοτέα

- Π.1.1 1^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών
- Π.1.2 2^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών
- Π.1.3 3^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών
- Π.1.4 4^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών
- Π.1.5 5^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών
- Π.1.6 6^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών

1.4.2. Χρονοδιάγραμμα και Παραδοτέα

Η συνολική **διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (**12**) **μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου, όπως αυτή αποτυπώνεται στο παρακάτω χρονοδιάγραμμα:

| ΦΑΣΗ | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΑΣΗΣ | ΜΗΝΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ | | | | | | | | | | | |
|------|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) | | | | | | | | | | | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται τα παραδοτέα του Έργου.

| A/A Παραδοτέου | Τίτλος Παραδοτέου | Μήνας Παράδοσης |
|-------------------|--|--------------------|
| Π1.1 | 1 ^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | 2 ^{ος} |
| Π1.2 | 2 ^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | 4 ^{ος} |
| Π1.3 | 3 ^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | 6 ^{ος} |
| Π1.4 | 4 ^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | 8 ^{ος} |
| Π1.5 | 5 ^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | 10 ^{ος} |
| Π1.6 | 6 ^η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | 12 ^{ος} |

1.4.3. Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται κυρίως από την έδρα του Αναδόχου (απομακρυσμένη υποστήριξη).

1.4.4. Σχήμα Διοίκησης Έργου

Οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να υποβάλλουν στην τεχνική τους προσφορά ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης του έργου,.

Ειδικότερα, ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τους ρόλους που θα εμπλακούν και θα στελεχώσουν την Ομάδα Έργου και να περιγράψει για έκαστο ρόλο:

- Σκοπός / αποστολή
- Αρμοδιότητες
- Προφίλ (ήτοι εμπειρία και εκπαίδευση)
- Αριθμό στελεχών ανά προφίλ

Επίσης θα πρέπει να περιγράψουν τις βασικές αρχές ενός ολοκληρωμένου συστήματος διοίκησης του έργου, καθορίζοντας πέρα από όσα αναφέρονται ανωτέρω (την εσωτερική δομή, τους ρόλους, τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες), τις διαδικασίες επικοινωνίας της Ομάδας Έργου, όσο και τις εξωτερικές διεπαφές της και τον τρόπο συνεργασίας με τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής.

Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής μετά από σχετική εισήγηση της ΕΠΕ και οι σχετικές αποφάσεις θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της συναφθείσας σύμβασης.

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

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

1.4.5. Μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς πρέπει να αναλύσουν στην τεχνική τους προσφορά τη μεθοδολογία και τις τεχνικές διαχείρισης ποιότητας που εφαρμόζουν. Η διασφάλιση της ποιότητας του έργου είναι από τους πλέον κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας του.

Κάθε οικονομικός φορέας είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις αναλυτικές περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες.

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

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

1.4.6. Μεθοδολογία διαχείρισης κινδύνων

Στο πλαίσιο του έργου οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να παρουσιάσουν αναλυτικό πλάνο και μεθοδολογία διαχείρισης κινδύνων / ρίσκων. Το πλάνο θα πρέπει να αντιμετωπίζει ρίσκα συνδεδεμένα τόσο με τεχνικές / τεχνολογικές πτυχές, όσο και με οργανωτικές / διαχειριστικές.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΜΕΡΟΣ Β- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Συνολική Εκτιμώμενη Αξία της παρούσας Σύμβασης, ανέρχεται συνολικά σε: **€240.000,00**, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: **€297.600,00**, ΦΠΑ: **€57.600,00**).

Το οικονομικό αντικείμενο της Σύμβασης αναλύεται περαιτέρω στον πίνακα που ακολουθεί:

| A/A | Περιγραφή Δαπάνης | Κατηγορία Δαπάνης | Ποσότητα | Μονάδα | Κόστος ανά μονάδας χωρίς ΦΠΑ (€) | Συνολικό Κόστος χωρίς ΦΠΑ (€) | Συνολικό Κόστος με ΦΠΑ (€) |
|---------------|--|----------------------------------|-----------|--------|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 1 | Φάση 1. Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) | | | | | | |
| 1.1 | 1η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | Α/Μ | 3.100,00 | 12.400,00 | 15.376,00 |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | Α/Μ | 2.300,00 | 27.600,00 | 34.224,00 |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.1 | | | | | 49.600,00 |
| 1.2 | 2η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | Α/Μ | 3.100,00 | 12.400,00 | 15.376,00 |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | Α/Μ | 2.300,00 | 27.600,00 | 34.224,00 |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.2 | | | | | 49.600,00 |
| 1.3 | 3η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | Α/Μ | 3.100,00 | 12.400,00 | 15.376,00 |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | Α/Μ | 2.300,00 | 27.600,00 | 34.224,00 |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.3 | | | | | 49.600,00 |
| 1.4 | 4η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | Α/Μ | 3.100,00 | 12.400,00 | 15.376,00 |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | Α/Μ | 2.300,00 | 27.600,00 | 34.224,00 |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.4 | | | | | 49.600,00 |
| 1.5 | 5η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | Α/Μ | 3.100,00 | 12.400,00 | 15.376,00 |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | Α/Μ | 2.300,00 | 27.600,00 | 34.224,00 |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.5 | | | | | 49.600,00 |
| 1.6 | 6η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | Α/Μ | 3.100,00 | 12.400,00 | 15.376,00 |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | Α/Μ | 2.300,00 | 27.600,00 | 34.224,00 |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.6 | | | | | 49.600,00 |
| | Μερικό σύνολο υπηρεσιών | | 96 | | | 240.000,00 | 297.600,00 |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | 240.000,00 | 297.600,00 |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης

Οι οικονομικοί φορείς συμπληρώνουν τους παρακάτω Πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

Επεξήγηση των στηλών των πινάκων:

Στήλη **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις, για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Στήλη **ΑΠΑΙΤΗΣΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής έχει συμπληρωθεί η λέξη "ΝΑΙ", που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον Υποψήφιο Ανάδοχο.

Στήλη **ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής σημειώνεται υποχρεωτικά η απάντηση του Υποψήφιου Αναδόχου που θα έχει την ένδειξη "ΝΑΙ" εάν από την προσφορά πληρείται η αντίστοιχη προδιαγραφή ή αναλαμβάνεται η συγκεκριμένη υποχρέωση ή την ένδειξη "ΟΧΙ" σε αντίθετη περίπτωση.

Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη εκπλήρωσης της προδιαγραφής και η επιτροπή αξιολόγησης κατά την κρίση της μπορεί να τη δεχθεί ή όχι.

Στήλη **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ**

Στη στήλη αυτή αναγράφονται υποχρεωτικά οι παραπομπές ανά κελί, σε άλλα σημεία της προσφοράς, τεχνικά φυλλάδια, εγχειρίδια ή φωτοτυπίες τμημάτων τους, δημοσιεύματα κλπ. από τα οποία τεκμηριώνονται και αιτιολογούνται πλήρως οι απαντήσεις της προηγούμενης στήλης της προσφοράς.

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση και η αντίστοιχη παραπομπή, σε όλα τα σημεία των πινάκων και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται. Ακολουθούν οι πίνακες συμμόρφωσης:

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

1. Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center)

| A/A | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|--|---|----------|----------|-----------|
| Γενικές Απαιτήσεις | | | | |
| 1 | Κάλυψη των τριάντα (30) σημαντικών Αρχαιολογικών Χώρων (Α.Χ.) και Αρχαιολογικών Μουσείων (Α.Μ.), με δυνατότητα επέκτασης. | NAI | | |
| 2 | Τηλεφωνική και Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση για: <ul style="list-style-type: none"> τους μεμονωμένους επισκέπτες των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο τα ταξιδιωτικά γραφεία τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού» τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center». | NAI | | |
| 3 | Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου και την κατάλληλη τεχνική λύση που θα εξασφαλίζει όλες τις απαιτήσεις του έργου, η οποία θα πρέπει να είναι βασισμένη: α) στη χρήση τηλεφωνικού κέντρου για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, το οποίο να υποστηρίζει τουλάχιστον 64 ταυτόχρονες κλήσεις και β) στη χρήση εφαρμογής διαχείρισης γραπτών ερωτημάτων. | NAI | | |
| 4 | Εξυπηρέτηση του κοινού στην Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα Α) μέσω τηλεφωνικής κλήσης σε Call Center και Β) μέσω γραπτού μηνύματος (Chat ή Web φόρμα/ Ticket). | NAI | | |
| 5 | Ωράριο Λειτουργίας Δευτέρα έως και Κυριακή 08:00-20:00 και 07:00-21:00 (όταν απαιτείται). | NAI | | |
| 6 | Το Call Center θα είναι διασυνδεδεμένο με τον ΟΔΑΠ για τις περιπτώσεις ερωτημάτων που χρήζουν απάντησης από τον ΟΔΑΠ. | NAI | | |
| 7 | Διάθεση προς χρήση τηλεφωνικού αριθμού αστικής χρέωσης (Αριθμός Κλήσης του «Help Desk»), ο οποίος θα ανακοινώνεται στην επίσημη ιστοσελίδα του Έργου (www.htticket.gr). | NAI | | |
| 8 | Διάθεση προς χρήση «Φόρμας Επικοινωνίας» για την γραπτή υποβολή ερωτημάτων («Chat/Tickets») η οποία θα φιλοξενείται στην επίσημη ιστοσελίδα του Έργου (www.htticket.gr). | NAI | | |
| 9 | Υλοποίηση Πίνακα με τις απαραίτητες για τη χρήση της υπηρεσίας Πληροφορίες (Συχνές Ερωτήσεις, Σενάρια Χρήσης κ.λπ.), οι οποίες θα προβάλλονται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Έργου (www.htticket.gr). | NAI | | |
| 10 | Λεπτομερής real-time καταγραφή όλων των ενεργειών τις οποίες πραγματοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο (CDRs), ώστε με την αξιοποίησή τους να παράγονται αναφορές για την κατάσταση και λειτουργία της υπηρεσίας, στο πλαίσιο της αποτελεσματικής διοίκησης και διαχείρισης του Call Center. | NAI | | |
| 11 | Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει άμεσα με την έναρξη του Έργου διαδρομή η οποία θα εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των Agents, των Supervisors και του ΟΔΑΠ. | NAI | | |
| Λειτουργία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης | | | | |
| 12 | Διάθεση και χρήση Φωνητικής Πύλης. | NAI | | |
| 13 | Υποστήριξη Αυτοματοποιημένου Ωραρίου Λειτουργίας μέσω της Φωνητικής Πύλης. Το περιεχόμενο του εκτός | NAI | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| A/A | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|---|---|----------|----------|-----------|
| | ωραρίου ηχητικό μήνυμα πληροφόρησης των πολιτών, θα καθορίζεται σε συνεργασία με τον ΟΔΑΠ. | | | |
| 14 | Δυνατότητα δημιουργίας μηχανισμού αυτόματης διαχείρισης κλήσεων, δίχως ανθρώπινη παρέμβαση, π.χ. «Call-Back». | NAI | | |
| 15 | Δυνατότητα Voice Mail. | NAI | | |
| 16 | Δυνατότητα διαχείρισης ουράς αναμονής. | NAI | | |
| 17 | Δυνατότητα ανταλλαγής μηνυμάτων Live Chatting. | NAI | | |
| 18 | Δυνατότητα ενοποίησης με CRM. | NAI | | |
| 19 | Δυνατότητα καταγραφής - ηχογράφησης κλήσεων. | NAI | | |
| 20 | Εργαλεία παρακολούθησης της λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου σε πραγματικό χρόνο (Real time). | NAI | | |
| 21 | Προδιαγραφές Ασφαλείας Τηλεφωνικού Κέντρου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |
| 22 | Σχεδιασμός και υλοποίηση Φορμών Στατιστικής Παρακολούθησης των εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |
| Λειτουργία Εφαρμογής «Chat/Tickets» | | | | |
| 23 | Παραμετροποίηση στην δρομολόγηση των ερωτημάτων (συμβάντων), στην διαχείριση των απαντήσεων, κ.λπ. σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |
| 24 | Οι διακριτοί ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει η εφαρμογή «Chat/Tickets», είναι: • End-User: Ο χρήστης (πολίτης) που υποβάλλει ερώτημα (συμβάν - Ticket), • Agent: Ο υπεύθυνος για την παρακολούθηση και διαχείριση/επίλυση του ερωτήματος. | NAI | | |
| 25 | Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει κατ'ελάχιστον τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά: Α) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον End-User μέσω γραπτού μηνύματος, Β) Εισαγωγή αναγγελίας ερωτήματος (συμβάντος) από τον Agent που εξυπηρετεί μια τηλεφωνική κλήση, το ερώτημα της οποίας χρήζει απάντησης από το «2nd Level Support», Γ) Δημιουργία «Υπόθεσης» με μοναδικό αναγνωριστικό για κάθε αναγγελία συμβάντος. | NAI | | |
| 26 | Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να διαθέτει εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας (user friendly GUI), | NAI | | |
| 27 | Η εφαρμογή «Chat/Tickets» θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρη στατιστικά στοιχεία (ποσοτικά και ποιοτικά), σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Ενότητας 1.3 του Παραρτήματος Ι. | NAI | | |
| Επιχειρησιακή Λειτουργία - Ομάδα Έργου | | | | |
| 28 | Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει Διοικητική ομάδα διαχείρισης έργου, εποπτείας και διαρκούς εκπαίδευσης, ανατροφοδότησης, αξιολόγησης των Πρακτόρων Εξυπηρέτησης κλήσεων. | NAI | | |
| 29 | Παροχή κινήτρων στους των Πράκτορες Εξυπηρέτησης κλήσεων, κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων, ώστε να διασφαλίζεται το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. | NAI | | |
| 30 | Ο Ανάδοχος οφείλει να φροντίζει για την: α) Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης/ενημέρωσης/διάδρασης | NAI | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| A/A | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
|-----|---|----------|----------|-----------|
| | β) Διατήρηση του αριθμού των εργαζομένων σε σταθερό επίπεδο ανεξάρτητα από ασθένειες, άδειες, αποχωρήσεις, γ) Διαρκή εκπαίδευση για πρόσθετα αντικείμενα και επέκταση του σκοπού, δ) Ποιοτικό έλεγχο παρεχομένων υπηρεσιών. | | | |
| 31 | Ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίζει την επιχειρησιακή συνέχεια κάτω από κάθε συνθήκη, | NAI | | |
| 32 | Ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίζει την αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών του, | NAI | | |
| 33 | Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας από απόσταση, | NAI | | |
| 34 | Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τεχνική υποστήριξη στο Call Center καθόλη τη διάρκεια λειτουργίας του, | NAI | | |
| 35 | Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει Disaster Recovery Plan, | NAI | | |
| 36 | Ο Ανάδοχος οφείλει να έχει υποβάλει Πολιτική Ασφαλείας στην ΑΔΑΕ, | NAI | | |
| 37 | Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει τα Πρότυπα που ορίζονται στην Ενότητα 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, | NAI | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.promitheus.gov.gr

Συνημμένα της παρούσας διακήρυξης περιλαμβάνονται:

- Πρότυπο του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) της παρούσας διακήρυξης σε μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης.
- Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) σε μορφή αρχείου.xml το οποίο θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς, προκειμένου να το συμπληρώσουν.
- Επισημαίνεται ότι οι προσφέροντες για το μέρος IV Κριτήρια επιλογής του ΕΕΕΣ συμπληρώνουν μόνο την ενότητα α «Γενική ένδειξη για όλα τα κριτήρια επιλογής».

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος**ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ****ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

| Όνομα Ιδρύματος | Τίτλος Πτυχίου | Ειδικότητα | Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου |
|---|----------------|------------|------------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου) | | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης («HelpDesk») της διαδικασίας έκδοσης ηλεκτρονικών εισιτηρίων για Αρχαιολογικούς Χώρους και Μουσεία»

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

| Έργο | Εργοδότης | Θέση ⁴ και Καθήκοντα στο Έργο | Απασχόληση στο Έργο | |
|------|-----------|--|---|-----|
| | | | Περίοδος (από - έως) | A/M |
| | | | ___ / ___ / ___ - ___ / ___ / ___ | |
| | | | ___ / ___ / ___ - ___ / ___ / ___ | |

⁴ Ως ΘΕΣΕΙΣ ενδεικτικά αναφέρονται : manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

| Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς | |
|------------------------------|--|
| A/A | Τίτλος Ενότητας |
| 1 | Σαφήνεια της τεχνικής πρότασης σε επίπεδο κατανόησης των προσφερόμενων υπηρεσιών |
| 2 | Καταλληλότητα Μεθοδολογίας & Οργάνωσης Υλοποίησης του Έργου |
| 3 | Δομή, ικανότητα και αποτελεσματικότητα της Ομάδας Έργου |
| 4 | Τεχνικά χαρακτηριστικά λειτουργίας Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Στοιχεία προσφέρουσας Εταιρίας
(επωνυμία, διεύθυνση, κλπ)

Προς: τον **Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων** /
Επιτροπή Διαγωνισμού
Ημερομηνία: / /
Αριθμός Διακήρυξης: /

Οικονομική προσφορά

Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να υποβάλουμε την οικονομική προσφορά μας για το διαγωνισμό «.....», που έχει προκηρύξει ο **Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων**. Η προσφορά μας ισχύει και δεσμεύει την εταιρία μας για μήνες προσμετρούμενοι από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών. Η οικονομική προσφορά μας εμφανίζεται στον παρακάτω πίνακα:

| A/A | Περιγραφή Δαπάνης | Κατηγορία Δαπάνης | Ποσότητα | Μονάδα | Κόστος ανά μονάδας χωρίς ΦΠΑ (€) | Συνολικό Κόστος χωρίς ΦΠΑ (€) | Συνολικό Κόστος με ΦΠΑ (€) |
|----------|--|----------------------------------|----------|--------|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 1 | Φάση 1. Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) | | | | | | |
| 1.1 | 1η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | A/M | | | |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | A/M | | | |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.1 | | | | | |
| 1.2 | 2η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | A/M | | | |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | A/M | | | |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.2 | | | | | |
| 1.3 | 3η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | A/M | | | |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | A/M | | | |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.3 | | | | | |
| 1.4 | 4η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | A/M | | | |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | A/M | | | |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.4 | | | | | |
| 1.5 | 5η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | A/M | | | |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | A/M | | | |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.5 | | | | | |
| 1.6 | 6η Διμηνιαία Έκθεση/Αναφορά Προόδου Εργασιών | Αμοιβές προσωπικού (Supervisors) | 4 | A/M | | | |
| | | Αμοιβές προσωπικού (Agents) | 12 | A/M | | | |
| | | Μερικό Σύνολο Παραδοτέου Π1.6 | | | | | |

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

| A/A | Περιγραφή Δαπάνης | Κατηγορία Δαπάνης | Ποσότητα | Μονάδα | Κόστος ανά μονάδας χωρίς ΦΠΑ (€) | Συνολικό Κόστος χωρίς ΦΠΑ (€) | Συνολικό Κόστος με ΦΠΑ (€) |
|---------------|-------------------------|-------------------|----------|--------|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| | Μερικό σύνολο υπηρεσιών | | 96 | A/M | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | | | | |

Σημείωση προς προμηθευτές: Όλες οι τιμές σε ευρώ και με ακρίβεια δύο δεκαδικών.

Η συνολική τιμή της προφοράς μας ανέρχεται σε (να αναγραφεί ολογράφως το σύνολο με ΦΠΑ που εμφανίζεται στον παραπάνω πίνακα) ευρώ, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Για την (εταιρία),
Με εκτίμηση,
(ονοματεπώνυμο, ιδιότητα, υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Άλλες Δηλώσεις

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ Υπεύθυνης Δήλωσης Οικονομικού Φορέα περί μη συνδρομής των περιορισμών της παρ. 1 του άρθρου 5ια του Κανονισμού Κυρώσεων κατά της Ρωσίας (Κανονισμός (ΕΕ) 833/2014, όπως τροποποιήθηκε με τον Κανονισμό 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022)

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

- (α) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία
- (β) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου
- (γ) ούτε ο υπεύθυνος δηλώνων ούτε οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στο σημείο (α) ή (β) παραπάνω,
- (δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω στοιχεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπερβολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο οικονομικός φορέας τον οποίον εκπροσωπώ.»

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ-ΩΝ ΔΗΛΩΣΗΣ-ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΚΟΜΙΖΟΝΤΑΙ ΩΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ⁵

Δηλώνω υπεύθυνα ότι:

Παράγραφος 2.2.3.2. διακήρυξης:

Δεν έχει κριθεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση ή διοικητική απόφαση με δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με τις διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένη η επιχείρησή μας ή την ελληνική νομοθεσία, ότι έχω/έχουμε αθετήσει υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης^{6,7}.

Ή

Έχει κριθεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση ή διοικητική απόφαση με δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με τις διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένη η επιχείρησή μας ή την ελληνική νομοθεσία, ότι έχω/έχουμε αθετήσει υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης αλλά τα συγκεκριμένα ποσά είναι εξαιρετικά μικρά. [\[αναγράφονται τα ποσά\]](#)

Ή

Έχει κριθεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση ή διοικητική απόφαση με δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με τις διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένη η επιχείρησή μας ή την εθνική νομοθεσία, ότι έχω/έχουμε αθετήσει υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, αλλά ενημερώθηκα/ενημερωθήκαμε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεών μου/μας, όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχα/είχαμε τη δυνατότητα να εκπληρώσουμε τις υποχρεώσεις μας ή να προβούμε σε δεσμευτικό διακανονισμό πριν από την εκπνοή της προθεσμίας αίτησης συμμετοχής/της προθεσμίας υποβολής προσφοράς. [\[αναγράφεται το ποσό και η ημερομηνία ενημέρωσης\]](#)

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. α Διακήρυξης

Κατά την εκτέλεση των δημόσιων συμβάσεων δεν έχω/ουμε αθετήσει τις υποχρεώσεις μας που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το ελληνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις καθώς και τις διατάξεις οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. β Διακήρυξης⁸

⁵ Αφορά στην περίπτωση που δεν προβλέπεται η έκδοση πιστοποιητικού και δεν είναι υποχρεωτική η ένορκη βεβαίωση κατά τους όρους της διακήρυξης και της κείμενης νομοθεσίας

⁶ Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, η παρούσα δήλωση αφορά ως προς εισφορές κοινωνικής ασφάλισης τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

⁷ Οι υποχρεώσεις θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται. Επίσης, όταν οι υποχρεώσεις έχουν εκπληρωθεί με την καταβολή των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων, είτε όταν υπάρχει υπαγωγή σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή στο μέτρο που τηρούνται οι όροι του δεσμευτικού διακανονισμού.

⁸ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Έχω/έχουμε υπαχθεί σε προπρωχευτική ή πτωχευτική διαδικασία αλλά είμαι/είμαστε σε θέση να εκτελέσω/ουμε τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής λειτουργίας μου/μας [\[αναγράφονται τα αποδεικτικά στοιχεία\]](#)

Ιδίως στην περίπτωση εξυγίανσης:

Έχω/ουμε υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης [\[αναγράφεται ο αριθμός και η ημερομηνία έκδοσης δικαστικής απόφασης\]](#) και τηρώ/τηρούμε τους όρους αυτής.

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. γ Διακήρυξης⁹

Δεν έχω/έχουμε συνάψει συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού.

Ή

Τυγχάνει στη περίπτωση μου/μας εφαρμογής η περίπτωση β. της παρ. 3 του άρθρου 44 του ν. 3959/2011 (Α' 93), και δεν έχω/ουμε υποπέσει σε επανάληψη της παράβασης.

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. δ Διακήρυξης¹⁰

Δεν συντρέχουν στο πρόσωπό μου/μας καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών), οι οποίες να μου/μας είναι γνωστές μέχρι και την υπογραφή της παρούσας, με :

α) μέλη του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής ή του παρόχου υπηρεσιών διαδικασιών σύναψης συμβάσεων ο οποίος ενεργεί εξ ονόματος της αναθέτουσας αρχής, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων ή/και

β) μέλη των οργάνων διοίκησης ή άλλων οργάνων της αναθέτουσας αρχής ή/και

γ) τους συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απειριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού των προσώπων των περιπτώσεων α' και β',

τα οποία:

αα) εμπλέκονται στη διεξαγωγή της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του σχεδιασμού και της προετοιμασίας της διαδικασίας, καθώς και της κατάρτισης των εγγράφων της σύμβασης ή/και

ββ) μπορούν να επηρεάσουν την έκβασή της

Ή

Γνωρίζω/ουμε τις εξής καταστάσεις, οι οποίες θα μπορούσαν να εκληφθούν ως καταστάσεις σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016[\[αναγράφονται με ακρίβεια και πληρότητα οι πληροφορίες που αφορούν σε καταστάσεις ενδεχόμενης σύγκρουσης συμφερόντων\]](#)

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. ε Διακήρυξης¹¹

⁹ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

¹⁰ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

¹¹ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

Δεν έχω/έχουμε παράσχει συμβουλές στην αναθέτουσα αρχή ή δεν έχω/έχουμε με άλλον τρόπο εμπλακεί στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης. Τα ανωτέρω ισχύουν και για τις συνδεδεμένες με εμένα επιχειρήσεις.

Ή

Έχω/έχουμε συμμετάσχει στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης των εγγράφων της παρούσας σύμβασης με την εξής ιδιότητα....

[αναγράφονται με ακρίβεια και πληρότητα οι πληροφορίες που αφορούν στον χρόνο και τον τρόπο πρότερης συμμετοχής]

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. στ Διακήρυξης¹²

Δεν έχω/ουμε 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.

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. ζ Διακήρυξης¹³

Δεν έχω/έχουμε κριθεί ένοχος/οι εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, και δεν έχω αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. η Διακήρυξης¹⁴

Δεν έχω/έχουμε επιχειρήσει να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσω/ουμε εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχω/ουμε με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν στον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση της παρούσας δημόσιας σύμβασης.

Παράγραφος 2.2.3.4. περ. θ Διακήρυξης¹⁵

Δεν έχω/έχουμε διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και δεν έχει επιβληθεί σε βάρος μου/μας πειθαρχική ποινή ή άλλους είδους κύρωση στο πλαίσιο του επαγγέλματός μου/μας από αρμόδια εποπτική αρχή/φορέα με πειθαρχικές-κυρωτικές αρμοδιότητες.

Παράγραφος 2.2.3.5.α Διακήρυξης¹⁶

¹² Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

¹³ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

¹⁴ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

¹⁵ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον περιλαμβάνεται στη Διακήρυξη ο συγκεκριμένος δυνητικός λόγος αποκλεισμού.

¹⁶ Ο όρος αυτός περιλαμβάνεται στη Δήλωση εφόσον πρόκειται για σύμβαση άνω των ορίων .

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στον οικονομικό φορέα που εκπροσωπώ και συμμετέχει στη διαδικασία ανάθεσης της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022.

Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

(α) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσής μας, [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία,

(β) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσής μας, [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου,

(γ) τόσο ο υπεύθυνος δηλώνων όσο και ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στα σημεία (α) ή (β) παραπάνω,

(δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω σημεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπεργολάβων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο οικονομικός φορέας τον οποίον εκπροσωπώ.»

Παράγραφος 2.2.3.9. Διακήρυξης:

Δεν έχει επιβληθεί εις βάρος μου/μας με διοικητική πράξη ή δικαστική απόφαση αποκλεισμός από τη συμμετοχή σε μελλοντικές διαδικασίες σύναψης δημόσιων συμβάσεων καθώς και συμβάσεων παραχώρησης.

Έχει επιβληθεί εις βάρος μου/μας με διοικητική πράξη ή δικαστική απόφαση αποκλεισμός από τη συμμετοχή σε μελλοντικές διαδικασίες σύναψης δημόσιων συμβάσεων καθώς και συμβάσεων παραχώρησης, αλλά η ισχύς της διοικητικής πράξης έχει ανασταλεί με προσωρινή διαταγή/με απόφαση επί της αίτησης αναστολής. [\[αναφέρεται αριθμός και ημερομηνία απόφασης καθώς και πληροφορίες για την κύρια δίκη\]](#)

Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις για τις οποίες υποβάλλεται η παρούσα μέχρι τη σύναψη της σύμβασης, θα ενημερώσω/ουμε αμελλητί σχετικά την αναθέτουσα αρχή.

ΔΗΛΩΣΗ ΟΨΙΓΕΝΩΝ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ¹⁷

Δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό μου/μας οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016.

¹⁷ Απαιτείται μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης.

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ΔΗΛΩΣΗ

Συναινώ/ούμε στο πλαίσιο της διαδικασίας ανάθεσης της παρούσας δημόσιας σύμβασης και επιτρέπω στην αναθέτουσα αρχή να προβεί σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκαίων δικαιολογητικών και να προβεί στο πλαίσιο αυτό στην αναγκαία επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

I. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: τον Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων

Ελ. Βενιζέλου 57, 10564, Αθήνα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ υπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

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

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

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

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη της (Αναθέτουσας Αρχής) με καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: "(τίτλος σύμβασης)"/ για το/α τμήμα/τα

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη χρόνου ισχύος της Προσφοράς)

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

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με την παρ. 2.2.2 της παρούσας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

II. Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης επωνυμία).....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: τον Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων

Ελ. Βενιζέλου 57, 10564, Αθήνα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώυπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

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

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

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

για την καλή εκτέλεση της υπ αριθ σύμβασης "(τίτλος σύμβασης)", σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξης.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (**διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας**)

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

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

III. Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ:

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς:

Προς: τον Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων

Ελ. Βενιζέλου 57, 10564, Αθήνα, ΑΦΜ: 090012197

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, μέχρι του ποσού των ευρώ υπέρ του

{σε περίπτωση φυσικού προσώπου}: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

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

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας}: των Εταιριών

α) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) (πλήρη επωνυμία) ΑΦΜ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

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

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% (συμπληρώνετε το συνολικό ποσοστό της λαμβανόμενης προκαταβολής) της συμβατικής αξίας μη περιλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ (συμπληρώνετε το συνολικό ποσό της λαμβανόμενης προκαταβολής) σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή), , πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρείας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιρειών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή του άρθρου 72 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α/147/8-08-2016) , στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγυήσή μας.

Το παραπάνω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα: **διάρκεια ισχύος σύμφωνα με την παρ. 4.1 της παρούσας**)».

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

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – Ρήτρα Ακεραιότητας (επισυνάπτεται στο συμφωνητικό)

Δηλώνω/ούμε υπεύθυνα ότι σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της κατακύρωσης της σύμβασης δεν ενήργησα/ενεργήσαμε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και δεσμεύομαι/όμαστε ότι θα εξακολουθήσω/ουμε να ενεργώ/ούμε κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα ότι:

- 1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.
- 2) δεν πραγματοποιήσα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.
- 3) δεν διενήργησα/διενεργήσαμε ούτε θα διενεργήσω/ήσουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.
- 4) δεν πρόσφερα/προσφέραμε ούτε θα προσφέρω/ουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της αναθέτουσας αρχής, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησα/χρησιμοποίησαμε ή θα χρησιμοποιήσω/χρησιμοποιήσουμε τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσουν χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.
- 5) δεν θα επιχειρήσω/ουμε να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιαδώς τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,
- 6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της αναθέτουσας αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,
- 7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας,
- 8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην αναθέτουσα αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

εκπροσώπων μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

9) [Σε περίπτωση χρησιμοποίησης υπεργολάβου]

Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτηρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Υπογραφή/Σφραγίδα

Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ XI – Σχέδιο Σύμβασης

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.)

[Τόπος].....:...../...../.....

Αριθ. πρωτ.....

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ

Στ.. σήμερα ημέρα οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1. Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.), , που εδρεύει Ελ. Βενιζέλου 57, Αθήνα. με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) 090012197 και κωδικό ηλεκτρονικής τιμολόγησης 1021.E00764.00163, νομίμως εκπροσωπούμεν... από τ..... δυνάμει του (στο εξής η «Αναθέτουσα Αρχή»)

2.Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον (στο εξής ο «Ανάδοχος»)

Έχοντας υπόψιν:

1. την υπ' αριθμ διακήρυξη (ΑΔΑΜ...) και τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης που συνέταξε η Αναθέτουσα Αρχή για την ανωτέρω εν θέματι σύμβαση προμήθειας.

2. Την υπ' αριθμ ... απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαδικασίας (ΑΔΑΜ...), στο πλαίσιο της ανωτέρω διακήρυξης, στον Ανάδοχο και την αριθμ. πρωτ. ειδική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο για την υπογραφή του παρόντος, η οποία κοινοποιήθηκε σε αυτόν την.....

3. Την απόυπεύθυνη δήλωση του αναδόχου περί μη οψιγενών μεταβολών, κατά την έννοια της περ. (2) της παρ. 3 του άρθρου 100 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει [μνημονεύεται μόνο στην περίπτωση της στην περίπτωση άσκησης προδικαστικής προσφυγής]

3. Ότι αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας αποτελούν, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.1 περιπτ. 42 του ν.4412/2016:

-η υπ' αριθ. διακήρυξη, με τα Παραρτήματα της

-..... (στο εξής «τα Έγγραφα της Σύμβασης»)

-η προσφορά του Αναδόχου

4. Ότι ο ανάδοχος κατέθεσε την:

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

α) υπ' αριθ. εγγυητική επιστολή της τράπεζας/ πιστωτικού ιδρύματος/ χρηματοδοτικού ιδρύματος/ ασφαλιστικής επιχείρησης/, ποσού ευρώ, για την καλή εκτέλεση των όρων του παρόντος συμφωνητικού

β) την υπ' αριθ. εγγυητική επιστολή της τράπεζας/ πιστωτικού ιδρύματος/ χρηματοδοτικού ιδρύματος/ ασφαλιστικής επιχείρησης/, ποσού ευρώ για την προκαταβολή του συμβατικού τιμήματος σύμφωνα με το άρθρο 4.1 της Διακήρυξης

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα :

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Το αντικείμενο του Έργου αφορά στην λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας (Call Center) για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου και ηλεκτρονικής πληροφόρησης για την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των επισκεπτών και χρηστών του «Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου», σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο.

Ειδικότερα, το Call Center θα εξυπηρετεί τηλεφωνικά και ηλεκτρονικά:

- τους μεμονωμένους επισκέπτες των Αρχαιολογικών Χώρων, Μουσείων και Μνημείων που εφαρμόζουν ηλεκτρονικό εισιτήριο
- τα ταξιδιωτικά γραφεία
- τους δικαιούχους της «Κάρτας Πολιτισμού» και λοιπούς δικαιούχους δελτίων ελεύθερης εισόδου
- τα εκδοτήρια εισιτηρίων ως προς την λήψη τεχνικών προβλημάτων και την διαβίβασή τους στο συνεργαζόμενο με τον ΟΔΑΠ «Help Center».

Η παρεχόμενη από το Call Center εξυπηρέτηση, θα είναι διαθέσιμη:

A) μέσω τηλεφωνικής κλήσης και

B) μέσω γραπτού μηνύματος (Chat ή Web φόρμα/ Ticket).

Το Call Center θα λειτουργεί 7 ημέρες (Δευτέρα έως και Κυριακή) και το ωράριο λειτουργίας του θα είναι 8:00 – 20:00. Ειδικά για τις ημέρες που θα εφαρμόζονται εξατομικευμένες επισκέψεις στον Αρχαιολογικό Χώρο της Ακρόπολης, το ωράριο θα είναι διευρυμένο κατά δύο (2) ώρες (07:00 – 21:00).

Η παροχή υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στα έγγραφα της σύμβασης, στην απόφαση κατακύρωσης και την προσφορά του Αναδόχου.

Άρθρο 2

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων.

Το Έργο χρηματοδοτείται από Εθνικούς Πόρους. Οι δαπάνες της κύριας σύμβασης του Έργου θα βαρύνουν τον ΚΑΕ του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων.

Άρθρο 3

Διάρκεια σύμβασης

3.1. Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα **(12) μήνες** και νοείται το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης έως την υποβολή του τελευταίου παραδοτέου σύμφωνα με το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που παρατίθεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης» της παρούσας. Επισημαίνεται ότι στη συνολική διάρκεια περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

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

Άρθρο 4

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Ο Ανάδοχος εγγυάται και δεσμεύεται ανέκκλητα στην Αναθέτουσα Αρχή:

4.1. ότι, σύμφωνα με το άρθρο 4.3.1. της Διακήρυξης, τηρεί και θα εξακολουθήσει να τηρεί κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης τις υποχρεώσεις του 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' (και του ν. 4412/2016). Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

4.2 Ο Ανάδοχος εγγυάται και δεσμεύεται ανέκκλητα στην Αναθέτουσα Αρχή:

α) ότι θα υλοποιήσει και θα παραδώσει το Έργο, κατά τα καθοριζόμενα στα σχετικά άρθρα της παρούσας και των παραρτημάτων αυτής, εκτελώντας προσηκόντως όλες τις επιμέρους εργασίες, που αυτά περιλαμβάνουν, διαθέτοντας Ομάδα Έργου με την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της σύμβασης

β) ότι, σύμφωνα με το άρθρο 4.3.1. της Διακήρυξης, τηρεί και θα εξακολουθήσει να τηρεί κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης τις υποχρεώσεις του 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' (και του ν. 4412/2016). Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

γ) ότι θα συνεργάζεται στενά με την αναθέτουσα αρχή και τα αρμόδια όργανα αυτής, θα λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της αναθέτουσας αρχής σχετικά με την εκτέλεση του Έργου, θα παρίσταται σε συνεδριάσεις και συναντήσεις που αφορούν το Έργο (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

δ) ότι θα ενεργεί σύμφωνα με το Νόμο και με την παρούσα, ότι θα λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει την ομαλή και προσηκόντως εκτέλεση της παρούσας σύμφωνα με τη Διακήρυξη και τα λοιπά Έγγραφα της Σύμβασης και ότι δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της παρούσας, σύμφωνα με τη ρήτρα ακεραιότητας που επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

4.3 Ο Ανάδοχος κατά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών και πάντως πριν την αποπληρωμή του Οικονομικού Ανταλλάγματος, θα παραδώσει στην υπηρεσία, οποιοδήποτε στοιχείο ο ίδιος

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

δημιούργησε ή ευρίσκεται στα χέρια του εξ αφορμής της σύμβασης, καθώς και τυχόν δημιουργηθέντα από αυτόν ψηφιακά αρχεία, ηλεκτρονικές εφαρμογές, ηλεκτρονικά προγράμματα, αντίγραφα ασφαλείας και κάθε κωδικό πρόσβασης που είναι αναγκαίος για την αυτοδύναμη από τον Ο.Δ.Α.Π. χρήση και εκμετάλλευση των παραδοτέων της παρούσας ή των συστημάτων στα οποία αφορούν οι υπηρεσίες της παρούσας.

Άρθρο 5

Αμοιβή – Τρόπος πληρωμής

5.1. Το συνολικό συμβατικό τίμημα ανέρχεται σε ευρώ, πλέον ΦΠΑ.....%, ήτοι ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

5.2. Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το άρθρο 5.1.1 της Διακήρυξης με τον ακόλουθο τρόπο πληρωμής:

.....

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης, θεωρώντας το συμβατικό αντάλλαγμα επαρκές, νόμιμο και εύλογο για την εκτέλεση του αντικειμένου της παρούσας. Αναπροσαρμογή της αμοιβής δεν προβλέπεται.

Στο τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι ενδεχόμενες αμοιβές τρίτων καθώς και οι δαπάνες του Αναδόχου για την εκτέλεση του έργου, χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση της αναθέτουσας αρχής.

Ο Ανάδοχος παραιτείται ρητά από τυχόν μελλοντική αξίωσή του από το άρθρο 388 Α.Κ., για το οποίο, επιπλέον, δηλώνει ότι αναλαμβάνει τον συγκεκριμένο κίνδυνο για τη συγκεκριμένη σύμβαση, άλλως, παραιτείται από τυχόν σχετική ενδεχόμενη αξίωσή του.

5.3. Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση από τον Ανάδοχο των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

5.4. 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) Για τις συμβάσεις αξίας άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ανεξαρτήτως της πηγής προέλευσης της χρηματοδότησης, κράτηση ύψους 0,1%, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016. **Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.**

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

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

5.5. Όλα τα δικαιολογητικά του χρηματικού εντάλματος (πρωτόκολλα ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής κλπ.) ελέγχονται από την αρμόδια υπηρεσία ελέγχου της αναθέτουσας αρχής. Για την έκδοση χρηματικού εντάλματος ο ανάδοχος πρέπει να προσκομίσει το αντίστοιχο τιμολόγιο εντός

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης πρωτοκόλλου ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής και η πληρωμή του θα πρέπει να λάβει χώρα σε επιπλέον τριάντα (30) ημέρες.

Σε περίπτωση που η πληρωμή του αναδόχου καθυστερήσει πέραν των τριάντα (30) ημερών από την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των αγαθών και την ολοκλήρωση των σχετικών διαδικασιών επαλήθευσης, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει περιέλθει μέχρι και την ημερομηνία αυτή στην αναθέτουσα αρχή το τιμολόγιο ή άλλο ισοδύναμο παραστατικό πληρωμής, η αναθέτουσα αρχή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υποπαρ. Ζ5 της παρ. Ζ του ν. 4152/2013, (Α' 107/09-05-2013) «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των Ν.4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013» καθίσταται υπερήμερη και οφείλει τόκους υπερημερίας, χωρίς να απαιτείται όχληση από τον ανάδοχο. Σε περίπτωση καθυστέρησης υποβολής των οικείων δικαιολογητικών πληρωμής, η αναθέτουσα αρχή καθίσταται υπερήμερη από την ημέρα προσκόμισής τους.

Άρθρο 6

Αναπροσαρμογή τιμής

Η περίπτωση της αναπροσαρμογής τιμής των υπηρεσιών υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, δεν υποστηρίζεται από τη Διακήρυξη.

Άρθρο 7

Τμηματικές/ενδιάμεσες προθεσμίες-Παραλαβή αντικειμένου-Χρόνος και τρόπος παροχής υπηρεσιών

7.1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρονικό διάστημα και με τον τρόπο που καθορίζονται στα άρθρα 6.1. και 6.2. της Διακήρυξης. Ειδικότερα:

Για τα επιμέρους στάδια παροχής υπηρεσιών ή υποβολής των παραδοτέων ορίζονται τμηματικές /ενδιάμεσες προθεσμίες ως εξής:

Παραδοτέα του έργου:

Τα παραδοτέα του έργου περιλαμβάνουν:

- έξι (6) Διμηνιαίες Εκθέσεις/Αναφορές Προόδου Εργασιών όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης.

7.2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του ή/και να υποβάλει τα παραδοτέα στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 6.2. της Διακήρυξης. Μη εμπρόθεσμη παροχή των υπηρεσιών ή/και υποβολή των παραδοτέων από τον Ανάδοχο επάγεται την κήρυξη αυτού ως έκπτωτου σύμφωνα με το άρθρο 6.2.2 της Διακήρυξης.

7.3. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπές, υπό τους όρους, διαδικασίες παραλαβής και ελέγχου που ορίζονται στο άρθρο 6.3 της Διακήρυξης.

7.4. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον Ανάδοχο και δεν έχει εκδοθεί από την επιτροπή πρωτόκολλο παραλαβής, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια, κατά τα σχετικώς οριζόμενα στο άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης

Ανεξάρτητα από την οριζόμενη, στο ως άνω άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του Αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από την παρούσα έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της αρχικής επιτροπής η οποία δεν πραγματοποιήσει την παραλαβή στον προβλεπόμενο από την παρούσα σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται

από το παρόν άρθρο, το άρθρο 6.3.1. της Διακήρυξης και το άρθρο 219 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από την παρούσα σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

Άρθρο 8

Απόρριψη υπηρεσιών-παραδοτέων –Αντικατάσταση

8.1. Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή και σύμφωνα με το άρθρο 6.4 της Διακήρυξης.

8.2. 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 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και την παράγραφο 5.2.2 της Διακήρυξης, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

8.3. 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 του άρθρου 9 της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 9

Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου –Κυρώσεις

9.1. Ο Ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για τους λόγους που αναφέρονται στο άρθρο 5.2.1 της Διακήρυξης και σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα σε αυτό. Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την παρούσα σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και κατόπιν τήρησης της σχετικής διαδικασίας και οι κυρώσεις/αποκλεισμός που προβλέπονται στο ως άνω άρθρο.

9.2. 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 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και το άρθρο 5.2.2 της Διακήρυξης.

Άρθρο 10

Υπεργολαβία

10.1. Ο Ανάδοχος, σύμφωνα με το άρθρο 4.4.1. της Διακήρυξης, δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες έναντι της Αναθέτουσας Αρχής λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του Αναδόχου.

10.2. Ο Ανάδοχος με το από ...XXX... έγγραφό του, το οποίο επισυνάπτεται στην παρούσα, και σύμφωνα με το άρθρο 4.4.2. της Διακήρυξης, ενημέρωσε την Αναθέτουσα Αρχή για την επωνυμία/όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο Ανάδοχος θα χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται σε άμεση

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή και οφείλει να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την ως άνω διαδικασία·

10.3. Η Αναθέτουσα Αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 της Διακήρυξης και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της Διακήρυξης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης. Επιπλέον, η Αναθέτουσα Αρχή, 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 ποσοστού που ορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης.

10.4 Ο υπεργολάβος λαμβάνει γνώση της, συνημμένης στην παρούσα, ρήτρας ακεραιότητας και δεσμεύεται να τηρήσει τις υποχρεώσεις που περιλαμβάνονται σε αυτή. Η ως άνω δέσμευση περιέρχεται στην αναθέτουσα αρχή με ευθύνη του αναδόχου.

Άρθρο 11

Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκεια της

11.1. Η παρούσα 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 4.5 της Διακήρυξης.

Ειδικότερα, μετά τη σύναψη της αρχικής σύμβασης, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου και πριν την λήξη της σύμβασης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αποφασίσει την άσκηση δικαιώματος προαίρεσης με το ακόλουθο περιεχόμενο :

Εφόσον κατά την κρίση του Ο.Δ.Α.Π. το προσωπικό δεν επαρκεί για την εξυπηρέτηση των κλήσεων και λοιπών επικοινωνιών του κοινού κατά τη θερινή περίοδο, ήτοι από ¼ έως 31/10, διατηρεί το μονομερές δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης, ώστε να απασχοληθούν τουλάχιστον 2 παραπάνω Εξυπηρετητές κατά τη θερινή περίοδο, με αντίστοιχη μείωση του αριθμού Εξυπηρετητών που θα απασχοληθούν κατά τη χειμερινή περίοδο, με αντίστοιχη αυξομείωση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης ανά περίοδο. Αντίστοιχα, εφόσον διαπιστωθεί από την Επιτροπή, ότι κατά τη χειμερινή περίοδο, οι ανάγκες της σύμβασης εξυπηρετούνται με λιγότερο προσωπικό, δύναται να ασκηθεί μονομερώς από τον Ο.Δ.Α.Π. δικαίωμα τροποποίησης της σύμβασης με μείωση του αριθμού Εξυπηρετητών που θα απασχοληθούν κατά τη χειμερινή περίοδο κατά 2 άτομα, με ισόποση μείωση του συμβατικού τιμήματος για τη συγκεκριμένη περίοδο. Το δικαίωμα ασκείται με απευθυντέα δήλωση προς τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να δεχθεί την τροποποίηση και να υπογράψει τη σχετική τροποποιητική σύμβαση.

Άρθρο 12

Ανωτέρα Βία

12.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

12.2. Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει μετά από γνωμοδότηση του αρμόδιου για αυτό οργάνου.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από την Αναθέτουσα Αρχή της ανώτερης βίας που επικαλείται ο Ανάδοχος τον απαλλάσσει από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης ή μη κατάλληλα εκπλήρωσης της προμήθειας.

Άρθρο 13

Ολοκλήρωση συμβατικού αντικειμένου

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί, όταν παραληφθούν οριστικά, ποσοτικά και ποιοτικά οι υπηρεσίες, όταν αποπληρωθεί το συμβατικό τίμημα και εκπληρωθούν και οι τυχόν λοιπές συμβατικές ή νόμιμες υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

Άρθρο 14

Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 4.6 της Διακήρυξης, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της.

Άρθρο 15

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών

15.1. Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα α) από το θεσμικό πλαίσιο που αναφέρεται στο άρθρο 1.4. της Διακήρυξης και β) τη Διακήρυξη και τα Έγγραφα της Σύμβασης.

15.2. Ο Ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των άρθρων της Διακήρυξης 5.2. (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπώτου - Κυρώσεις), 6.1. (Χρόνος επιμέρους σταδίων παροχής υπηρεσιών/υποβολής παραδοτέων), 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων –αντικατάσταση), μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα που του αναγνωρίζονται και υπό τις προϋποθέσεις και έννομες συνέπειες που ορίζονται στο άρθρο 5.3. της Διακήρυξης.

15.3. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης, κάθε διαφορά που προκύπτει αναφορικά με την ερμηνεία, και/ή το κύρος και/ή την εκτέλεση της παρούσας, ή εξ αφορμής της, επιλύονται σύμφωνα με το άρθρο 5.4. της Διακήρυξης.

Άρθρο 16

Συμμόρφωση με τον Κανονισμό ΕΕ/2016/2019 και τον ν. 4624/2019 (Α 137)

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/EK (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR) και του Ν. 4624/2019. Ειδικότερα:

Α) Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου συμπεριλαμβανομένων των προστηθέντων συνεργατών/δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος συναινεί στο πλαίσιο της διαδικασίας εκτέλεσης της παρούσας δημόσιας σύμβασης και επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή να προβεί σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκών δικαιολογητικών, καθώς και στην αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα στοιχεία προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών και την εν γένει συμμόρφωσή της με νόμιμη υποχρέωση, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως: (α) επίσημων στοιχείων ταυτοποίησης, (β) στοιχείων επικοινωνίας, (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, (δ) γενικών πληροφοριών, (ε) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών, (στ) δεδομένων ειδικής κατηγορίας, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία επιβάλλεται από τους όρους εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας σχετικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας.

Καθ' όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα πρόσβασης, φορητότητας, διόρθωσης, περιορισμού της επεξεργασίας, διαγραφής ή και εναντίωσης υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί παρά μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις του άρθρου 24 του ν. 4624/2019.

Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή σε άλλο δημόσιο φορέα επιτρέπεται σύμφωνα με το άρθρο 26 του ως άνω νόμου, εφόσον είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των καθηκόντων της ή του τρίτου φορέα στον οποίο διαβιβάζονται τα δεδομένα και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που επιτρέπουν την επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 24 του ίδιου νόμου.

Τα στοιχεία επικοινωνίας με τον υπεύθυνο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής είναι τα ακόλουθα (email /τηλ.....).

Β. Ως προς την επεξεργασία από τον ανάδοχο προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 28 του Γενικού Κανονισμού για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ). Ειδικότερα, ισχύουν τα παρακάτω:

α) ο ανάδοχος (εκτελών την επεξεργασία) επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών της αναθέτουσας αρχής (υπεύθυνος επεξεργασίας),

β) διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας,

γ) λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα δυνάμει του άρθρου 32 ΓΚΠΔ,

δ) τηρεί τους όρους που αναφέρονται στις παραγράφους 2 και 4 για την πρόσληψη άλλου εκτελούντος την επεξεργασία,

ε) λαμβάνει υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και επικουρεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στον βαθμό που αυτό είναι δυνατό, για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας να απαντά σε αιτήματα για άσκηση των προβλεπόμενων στο κεφάλαιο III δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων,

στ) συνδράμει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα άρθρα 32 έως 36 ΓΚΠΔ, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις πληροφορίες που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία,

Διακήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για το Έργο «Λειτουργία Κέντρου Επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου (Call Center) για επισκέπτες και χρήστες του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου (e-Ticketing), σε Αρχαιολογικούς Χώρους, Μουσεία και Μνημεία»

ζ) κατ' επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας (αναθέτουσα αρχή), διαγράφει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός εάν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

η) θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους, περιλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από άλλον ελεγκτή εντεταλμένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

ι) Ο εκτελών την επεξεργασία δεν προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία χωρίς προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας.

Άρθρο 17

Λοιποί όροι

Όλοι οι όροι της Διακήρυξης και των Εγγράφων της Σύμβασης που σχετίζονται με την εκτέλεση της παρούσας αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

Το παρόν συμφωνητικό καταχωρίζεται στο ΚΗΜΔΗΣ αμελλητί, μετά την υπογραφή αυτού και σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην περ. η της παρ. 1 του άρθρου 10 της ΚΥΑ ΚΗΜΔΗΣ (Β' 3075/2021).

Αφού συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο αντίτυπα, αναγνώσθηκε και υπογράφηκε ως ακολούθως από τα συμβαλλόμενα μέρη.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

.....

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

.....

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ