



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ  
2<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ  
ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ  
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ  
«ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ»**

**ΑΔΑ ΠΡΟΔ : 6Φ8Σ46907Ο-Γ1Ρ  
ΠΡΑΞΗ: 1714**

**ΜΥΤΙΛΗΝΗ 13/7/2023  
ΑΡΙΘΜ.ΠΡΩΤ. 9667**

**ΑΔΑ: ΨΚ0Ξ46907Ο-Λ4Γ  
ΑΔΑΜ: 23PROC013073942**

**ΤΜΗΜΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
ΠΛΗΡ.: ΤΣΟΥΛΕΛΛΗ ΑΘΗΝΑ  
ΤΗΛ: 22510 - 26390  
FAX:22510-37130  
[Email.promithies@vostanio.gov.gr](mailto:Email.promithies@vostanio.gov.gr)**

## **ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ**

Το Γενικό Νοσοκομείο Μυτιλήνης, δια της υπ' αριθμ. 11<sup>η</sup>/17-05-2023 (θέμα 45<sup>ο</sup>) απόφαση Δ.Σ, προκηρύσσει με κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή , για «Παροχή υπηρεσιών εναρμόνισης με τον ν.4990/2022 σύμφωνα με την υλοποίηση εσωτερικού καναλιού αναφορών-καταγγελιών» (CPV: 72416000-9 Παροχές υπηρεσιών εφαρμογών , 72253200-5 Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων, 79410000-1 Υπηρεσίες παροχής επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης, 79111000-5 Υπηρεσίες παροχής νομικών συμβουλών) **για ένα (1) έτος** .

Προϋπολογισμός δαπάνης 29.999,00 ευρώ χωρίς Φ.Π.Α. 24%

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί από αρμόδια επιτροπή στις 25/7/2023 ημέρα Τρίτη και ώρα 11.00 π.μ. στα γραφεία του Νοσοκομείου.

Προς διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, το πλήρες κείμενο της Διακήρυξης σε ηλεκτρονική μορφή έχει αναρτηθεί από την ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής ([www.vostanio.gov.gr](http://www.vostanio.gov.gr)) στον σύνδεσμο Διαγωνισμοί και στη Διαύγεια.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

**ΚΑΜΠΟΥΡΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ  
2<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ  
ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ  
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ  
«ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ»**

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
ΠΛΗΡ.: ΤΣΟΥΛΕΛΛΗ ΑΘΗΝΑ  
ΤΗΛ: . 2251026390  
Email: [promithies@vostanio.gov.gr](mailto:promithies@vostanio.gov.gr)**

**ΜΥΤΙΛΗΝΗ 13/7/2023**

**ΑΡ.ΠΡΩΤ.:9667  
ΑΔΑ ΠΡΟΔ.:6Φ8Σ46907Ο-Γ1Ρ  
ΠΡΑΞΗ:1714  
ΑΔΑ: ΨΚ0Ξ46907Ο-Λ4Γ  
ΑΔΑΜ: 23PROC013073942**

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 38/2023**

**Το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ έχοντας υπόψη το κάτωθι νομικό πλαίσιο που διέπει την παρούσα:**

1. Το Ν.Δ.496/74 (ΦΕΚ 204/τ.Α'/19-7-1974) περί του Λογιστικού του Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
2. Το Ν.4412/2016(ΦΕΚ 147/τ.Α'/8-8-16) περί δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
3. Το Ν.2362/95 (ΦΕΚ 247/τ.Α'/27-11-1995) άρθρα 79 – 85 περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου δαπανών του Κράτους» και άλλες διατάξεις, όπως έχει τροποποιηθεί με τον ν.4270/2014 (ΦΕΚ 143/τ.Α'/28-6-2014) και ισχύει.
4. Το εδαφίου Στ. παρ. 1 άρθρο 55 του Ν.2238/94 (ΦΕΚ 151/τ.Α'/16-9-1994), όπως έχει τροποποιηθεί με τον Ν.4172/2013 (ΦΕΚ 167/τ.Α'/23-7-2013) σύμφωνα με τον οποίο στην καθαρή αξία θα γίνει παρακράτηση φόρου 4% για την προμήθεια υλικών και 8% για την προμήθεια υπηρεσιών.
5. Το Ν.2690/1999 (ΦΕΚ 45/τ.Α'/09-03-1999) περί Κύρωσης του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις, όπως ισχύει.
6. Το Ν.4990/2022 (ΦΕΚ 210/τ.Α'/11-11-2022) περί μέτρων προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου.
7. Την παραγράφου Ζ του πρώτου άρθρου του Ν.4152/2013 (ΦΕΚ 107/Α'/9-5-2013) περί «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στην οδηγία 2011/7 της 16/2/2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές».
8. Το Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/τ.Β'/5-8-2016) περί ανάληψης υποχρεώσεων από τους διατάκτες.
9. Την υπ' αριθμ. 13<sup>η</sup>/10.7.2023 θέμα 19<sup>ο</sup> Απόφαση Δ.Σ. διενέργειας της συλλογής προσφορών για την ανάδειξη αναδόχου για υπηρεσίες εναρμόνισης με το Ν.4990/2022.
10. Την υπ' αριθμ. 1714/27.6.2023 Απόφαση ανάληψης υποχρέωσης με ΑΔΑ: 6Φ8Σ46907Ο-Γ1Ρ δέσμευσης πίστωσης.

## ΠΡΟΣΚΑΛΕΙ

Κάθε ενδιαφερόμενο να υποβάλλει προσφορά σύμφωνα με τα παρακάτω:

### Άρθρο 1: Στοιχεία πρόσκλησης.

Αναθέτουσα Αρχή	ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ
Στοιχεία επικοινωνίας αναθέτουσας αρχής	2251026390
Αντικείμενο πρόσκλησης	Υπηρεσίες εναρμόνισης με το ν.4990/2022
Προϋπολογισμός	29.999,00€ χωρίς ΦΠΑ (37.198,76€ με ΦΠΑ 24%)
Πηγή χρηματοδότησης (ΚΑΕ)	0419.01
Κριτήριο ανάθεσης	Χαμηλότερη τιμή
CPV	72416000-9 Παροχές υπηρεσιών εφαρμογών 72253200-5 Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής 79410000-1 Υπηρεσίες παροχής επιχειρηματικών συμβουλών και συμβουλών σε θέματα διαχείρισης 79111000-5 Υπηρεσίες παροχής νομικών συμβουλών
Τόπος υποβολής προσφορών	Έντυπη υποβολή προσφοράς
Καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής προσφορών	24/07/2023 14:30π.μ.
Ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης	25/07/2023 11:00π.μ.
Διάρκεια ισχύος προσφορών	180 ημέρες
Εγγύηση συμμετοχής	ΟΧΙ
Εγγύηση καλής εκτέλεσης	ΝΑΙ
Δείγμα	ΟΧΙ
Τεχνικές προδιαγραφές / τεχνική περιγραφή	ΝΑΙ
Σχέδιο σύμβασης	ΝΑΙ

### Άρθρο 2: Αντικείμενο πρόσκλησης.

1. Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών εναρμόνισης με τον ν.4990/2022 σύμφωνα με την υλοποίηση εσωτερικού καναλιού αναφορών-καταγγελιών, καθώς και τα όσα αναλυτικά αναφέρονται παρακάτω.
2. Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 29.999,00 € μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24 % (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ: € 37.198,76 ) ΦΠΑ
3. Η διάρκεια της σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συμβουλευτικών υπηρεσιών θα έχει διάρκεια δώδεκα (12) μήνες ενώ ο χρόνος οριστικής παραλαβής των λοιπών παραδοτέων θα είναι σύμφωνος με όσα αναφέρονται αναλυτικά παρακάτω.
4. Αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές δίδονται στο Παράρτημα Α΄.

### Άρθρο 3: Τόπος, χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών.

1. Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η 24/07/2023 και ώρα 14:30. Οι προσφορές υποβάλλονται σε σφραγισμένο φάκελο στην έδρα της αναθέτουσας αρχής στο Πρωτόκολλο του Νοσοκομείου Μυτιλήνης «ΒΟΣΤΑΝΕΙΟ» (Διεύθυνση: Ευστρατίου Βοστώνη 48, Μυτιλήνη 81100).
2. Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές και αντιπροσφορές.
3. Κανένας υποψήφιος δεν μπορεί, σε οποιαδήποτε περίπτωση, να επικαλεστεί προφορικές απαντήσεις εκ μέρους οποιουδήποτε υπαλλήλου της Αναθέτουσας Αρχής, σχετικά με τους όρους της παρούσας προκήρυξης (παρ. 2 αρ.22 Ν.4412/16 όπως ισχύει).
4. Η υπογραφή των υπευθύνων δηλώσεων δεν απαιτείται να έχει βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από αρμόδια διοικητική αρχή ή τα ΚΕΠ. Όλες οι υπεύθυνες δηλώσεις που αναφέρονται στην παρούσα, μπορούν να υπογράφονται εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές, και να αφορούν την συγκεκριμένη προκήρυξη/πρόσκληση (αρ. 79Α παρ.4 ν. 4412/2016 όπως ισχύει). Δεν απαιτείται θεώρησή τους.
5. Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας (παρ. 5 αρ.79 ν.4412/16 όπως ισχύει).

#### **Άρθρο 4: Κατάρτιση και περιεχόμενο προσφορών.**

1. Στην προσφορά θα αναφέρονται:
  - α) η λέξη «προσφορά ή αίτηση συμμετοχής»,
  - β) η επωνυμία της αναθέτουσας αρχής,
  - γ) ο τίτλος της σύμβασης,
  - δ) η καταληκτική ημερομηνία (ημερομηνία λήξης προθεσμίας υποβολής προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής),
  - ε) τα στοιχεία του οικονομικού φορέα.
2. Η προσφορά θα διαιρείται σε 3 ενότητες
  - i. Δικαιολογητικά συμμετοχής:
    - Υπεύθυνη δήλωση χωρίς θεώρηση στην οποία θα δηλώνεται ότι ο υποψήφιος:
      - 1ο. Δεν εμπίπτει σε κανέναν από τους υποχρεωτικούς λόγους αποκλεισμού των αρ. 73 & 74 ν.4412/2016 όπως ισχύει.
      - 2ο. Αποδέχεται και συμφωνεί με όλους τους όρους της παρούσας πρόσκλησης.
      - 3ο. Η προσφορά του ισχύει για 180 μέρες.
      - 4ο. Τηρεί και θα συνεχίσει να τηρεί τις διατάξεις της φορολογικής, της ασφαλιστικής, της περιβαλλοντικής και εργατικής νομοθεσίας σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ.2 του ν.4412/2016.
    - Ασφαλιστική ενημερότητα σε ισχύ.
    - Φορολογική ενημερότητα σε ισχύ.
    - Νομιμοποιητικά έγγραφα σε ισχύ για την περίπτωση των νομικών προσώπων (π.χ. Πιστοποιητικό εκπροσώπησης για τα νομικά πρόσωπα που έχει εκδοθεί εντός 30 ημερών πριν την υποβολή του).
  - ii. Τεχνική προσφορά:
    - Υπεύθυνη δήλωση χωρίς θεώρηση στην οποία ο υποψήφιος θα δηλώνει ότι η προσφορά του είναι σύμφωνη και καλύπτει τις τεχνικές προδιαγραφές για το αντικείμενο της παρούσας πρόσκλησης.

- Τεχνική περιγραφή των υπηρεσιών και παραδοτέων.
  - Τα απαιτούμενα πιστοποιητικά των τεχνικών προδιαγραφών.
    1. Πιστοποίηση ISO 27001.
  - Κατάλογο της ομάδας έργου ο οποίος θα περιλαμβάνει:
    1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
    2. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα δημοσίου δικαίου.
    3. Ειδικό στην πληροφορική (πτυχιούχο πανεπιστημίου) σε θέματα προστασίας δεδομένων.
- ii. Οικονομική προσφορά
- Σύμφωνα με τα έντυπο στο παράρτημα Β΄.
2. Οι προσφορές ισχύουν για 180 μέρες από την επόμενη της υποβολής της προσφοράς.
3. Η υπογραφή των υπευθύνων δηλώσεων δεν απαιτείται να έχει βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από αρμόδια διοικητική αρχή ή τα ΚΕΠ. Η τεχνική και οικονομική προσφορά και όλες οι υπεύθυνες δηλώσεις που αναφέρονται στην παρούσα, μπορούν να υπογράφονται με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές ή αιτήσεις συμμετοχής, και να αφορούν την συγκεκριμένη προκήρυξη/πρόσκληση (αρ. 79Α παρ.4 ν. 4412/2016 όπως ισχύει). Δεν απαιτείται θεώρησή τους. Θα πρέπει όμως να φέρουν την επαγγελματική σφραγίδα του υποψηφίου.
4. Έγγραφα που υποβάλλονται σε ευκρινές φωτοαντίγραφο:
- i. Έγγραφα τα οποία εμπίπτουν στην έννοια των διατάξεων του ν.4250/2014, δηλαδή εκδίδονται από το Δημόσιο, τους Ο.Τ.Α., τα Ν.Π.Δ.Δ., τα Δικαστήρια όλων των βαθμών, τα Ν.Π.Ι.Δ. που ανήκουν στο κράτος ή επιχορηγούνται τακτικώς, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις από κρατικούς πόρους κατά 50% τουλάχιστον του ετήσιου προϋπολογισμού τους, τις δημόσιες επιχειρήσεις και τους οργανισμούς που προβλέπονται στις διατάξεις του άρθρου 1 του ν.3429/2005, καθώς και στα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α. (π.χ. τα έγγραφα που φέρουν στρογγυλή σφραγίδα του κράτους) εφόσον σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία γίνονται αποδεκτά ως ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων εγγράφων που εκδόθηκαν από τις υπηρεσίες και τους φορείς που αναφέρονται ανωτέρω.
- ii. Ιδιωτικά έγγραφα τα οποία:
- Έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο,
  - Φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς που αναφέρονται ανωτέρω ή
  - Συνυποβάλλονται με υπεύθυνη δήλωση, στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές ή αιτήσεις συμμετοχής (παρ.8 αρ.92 ν.4412/2016 όπως ισχύει).

#### **Άρθρο 5: Αξιολόγηση προσφορών.**

1. Κριτήριο ανάθεσης είναι η χαμηλότερη τιμή. Η αποσφράγιση και αξιολόγηση των προσφορών θα διενεργηθεί από το αρμόδιο όργανο όπως αυτό οριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή (αρμόδια υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής ή αρμόδια επιτροπή). Κατά την αποσφράγιση μπορούν να παρευρίσκονται οι υποψήφιοι (με παραστατικό εκπροσώπησης), ώστε να διασφαλίζεται η εφαρμογή της διαφάνειας (αρ.18 ν.4412/2016 όπως ισχύει).

2. Η αξιολόγηση των προσφορών γίνεται κατά στάδια. Αξιολογούνται πρώτα τα δικαιολογητικά συμμετοχής, έπειτα οι τεχνικές προσφορές και τέλος οι οικονομικές προσφορές. Για την αξιολόγηση συντάσσεται από το αρμόδιο όργανο πρακτικό / εισηγητικό στο οποίο αναφέρεται η διαδικασία και τα στάδια αξιολόγησης ενώ αναφέρονται ρητά οι τυχόν λόγοι απόρριψης καθώς και οι λόγοι ανάδειξης αναδόχου.
3. Η αναθέτουσα αρχή απορρίπτει προσφορές που δεν είναι σύμφωνες με τις τεχνικές προδιαγραφές, που υποβλήθηκαν κατά παράβαση των όρων περί σύνταξης και υποβολής προσφοράς, καθώς και για λοιπούς λόγους σύμφωνα με τα αρ.73, 74 & 91 του ν.4412/2016 όπως ισχύει.

#### **Άρθρο 6: Ανακοίνωση ανάθεσης.**

1. Η κατακύρωση γίνεται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου διοίκησης της Αναθέτουσας Αρχής. Η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί την απόφαση κατακύρωσης, σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης δημόσιας σύμβασης.
2. Αφού η απόφαση κατακύρωσης κοινοποιηθεί σε όσους δικαιούνται να λάβουν γνώση και καταστεί οριστική, σύμφωνα με το αρ. 105 ν.4412/16, η Αναθέτουσα Αρχή προσκαλεί τον επιλεγέντα για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης. Ο ανάδοχος στον οποίο κατακυρώθηκε ή ανατέθηκε η προμήθεια, υποχρεούται να προσέλθει σε δέκα πέντε(15) ημέρες (παρ. 3γ αρ. 105 ν.4412/16) από την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής ανακοίνωσης, για την υπογραφή του σχεδίου της σύμβασης χωρίς να μπορούν να γίνουν ουσιώδης τροποποιήσεις.
3. Εάν ο ανάδοχος στον οποίο έγινε η ανακοίνωση, δεν προσήλθε να υπογράψει την σύμβαση, κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του αρμόδιου οργάνου διοίκησης της Αναθέτουσας Αρχής ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 105 του Ν.4412/16.
4. Το κείμενο της σύμβασης κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο τούτο στηρίζεται, όπως προσφορά, διακήρυξη και απόφαση κατακύρωσης ή ανάθεσης, εκτός κατάδηλων σφαλμάτων ή παραδρομών.
5. Κατά της απόφασης κατακύρωσης ή και κατά οποιασδήποτε παράλειψης της αναθέτουσας αρχής χωρεί αίτηση ακύρωσης και αναστολής εκτέλεσης, ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου της έδρας της αναθέτουσας αρχής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στα άρθρα 45 έως 56 του π.δ. 18/1989 (ΦΕΚ Α' 8), το οποίο αποφαίνεται αμετακλήτως χωρίς να επιτρέπεται η προηγούμενη άσκηση άλλης ειδικής ή ενδικοφανούς διοικητικής προσφυγής. Οι προθεσμίες υποβολής της αίτησης δεν κωλύουν ούτε την πρόοδο της διαδικασία, ούτε και την σύναψη της σύμβασης.

#### **Άρθρο 7: Διάρκεια, παρακολούθηση και παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης.**

1. Για την παράδοση, παραλαβή, απόρριψη, αντικατάσταση εργασιών / υπηρεσιών / παραδοτέων, τις ποινικές ρήτρες, τις κυρώσεις για εκπρόθεσμη παράδοση, την εκτέλεση και την ολοκλήρωση της σύμβασης, τις διοικητικές προσφυγές, την δικαστική επίλυση καθώς και για την έκπτωση του αναδόχου εφαρμόζεται ότι αναλυτικά και ρητώς προβλέπουν τα άρθρα 202 έως 205 & 205α και 216 έως 220 του ν.4412/16 όπως ισχύουν, τα οποία αποτελούν μέρος της παρούσας.
2. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης, η διοίκηση αυτής και η παραλαβή του αντικειμένου και των παραδοτέων της σύμβασης θα διενεργείται από επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής σύμφωνα με το αρ.219 ν.4412/2016. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ορίσει διαφορετικό τρόπο παρακολούθησης και παραλαβής με τον ορισμό του Προϊσταμένου της υπηρεσίας αρμόδιο για την παρακολούθηση ή και την παραλαβή, με απόφαση του μονομελούς οργάνου διοίκησης σύμφωνα την παρ.1 του αρ.219 ν.4412/2016.
3. 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 θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια (παρ.5 του αρ. 219

v.4412/2016), και η παραλαβή των υπηρεσιών λαμβάνει χώρα σύμφωνα με την παρ.6 του αρ.219 v.4412/2016 όπως ισχύει.

4. Η διάρκεια των υπηρεσιών και οι χρόνοι υλοποίησης / παράδοσης θα είναι ως εξής:
  - i. Η υλοποίηση του έργου δημιουργίας εσωτερικού καναλιού αναφορών – καταγγελιών θα ολοκληρωθεί εντός ενός (1) μήνα, με δυνατότητα παράτασης άλλον ένα (1) μήνα. Πέραν αυτών η συνολική διάρκεια υλοποίησης μπορεί να παρατείνεται επιπρόσθετα μέχρι και 50% ήτοι άλλον ένα (1) μήνα σύμφωνα με την παρ.2 αρ.217 v.4412/2016.
  - ii. Η κατάρτιση των πολιτικών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών (whistleblowing Policy) και της δεοντολογίας (code of ethics) διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών θα ολοκληρωθεί εντός ενός (1) μηνός, με δυνατότητα παράτασης άλλον ένα (1) μήνα. Πέραν αυτών η συνολική διάρκεια υλοποίησης μπορεί να παρατείνεται επιπρόσθετα μέχρι και 50% ήτοι άλλον ένα (1) μήνα σύμφωνα με την παρ.2 αρ.217 v.4412/2016.
  - iii. Η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης της πλατφόρμας αναφορών-καταγγελιών θα έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών, ενώ μπορεί να παραταθεί όπως αναφέρεται στο σχέδιο σύμβασης.
  - iv. Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών θα έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών, ενώ μπορεί να παραταθεί όπως αναφέρεται στο σχέδιο σύμβασης.

#### **Άρθρο 8: Πληρωμή.**

1. Η εξόφληση του αναδόχου θα γίνεται με την παράδοση του εκάστοτε παραδοτέου ή και την παροχή της υπηρεσίας (μηνιαίως) σύμφωνα με την προσφορά του αναδόχου, από την αρμόδια υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά. Τα αναγκαία δικαιολογητικά πληρωμής ανά μήνα για την εξόφληση της μηνιαίας παρασχεθείσας υπηρεσίας είναι :
  - i. Πρωτόκολλο παραλαβής των υπηρεσιών ή και παραδοτέων.
  - ii. Τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Στο τιμολόγιο θα αναφέρονται αναλυτικά οι χρεώσεις.
  - iii. Ασφαλιστική ενημερότητα (εφόσον το ακαθάριστο ποσό πληρωμής υπερβαίνει τα 3.000€ όπως ισχύει σύμφωνα με την αρ.Φ21/116/2000 (ΦΕΚ 839 Β΄) Υπουργική Απόφαση όπως τροποποιήθηκε με την αρ.Φ21/156/2001 (ΦΕΚ 287 Β΄) όμοια. (σχετ.η αρ.Ε57/56/24-11-2008 εγκύκλιος ΙΚΑ)).
  - iv. Φορολογική ενημερότητα (εφόσον το ακαθάριστο ποσό πληρωμής υπερβαίνει τα 1.500€ όπως ισχύει σύμφωνα με την 2/45136/0026/1-6-2017 εγκύκλιο του Υπ. Οικονομικών).
  - v. Κάθε άλλο δικαιολογητικό που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.
2. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι κρατήσεις
  - α) Κράτηση 0,1% (αρ. 350 του v.4412/16 όπως ισχύει) επί της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α. υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, Χαρτόσημο 3% επί της ανωτέρω κράτησης και ΟΓΑ Χαρτοσήμου 20%.
  - β) Παρακράτηση Φόρου 4% για προμήθεια ειδών ή 8% για λήψη υπηρεσιών επί της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α.
  - γ) Οποιαδήποτε άλλη νόμιμη κράτηση ήθελε προκύψει από την νομοθεσία κάθε φορά.
3. Η πληρωμή ανά παράδοση του κάθε παραδοτέου θα διενεργηθεί όπως θα ορίζει η σύμβαση.
4. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του αρ. 200 του v.4412/16 όπως ισχύει.

#### **Άρθρο 9: Λοιπές διατάξεις.**

1. Ο ανάδοχος υποχρεούται στην απαραίτητη τήρηση των διατάξεων της φορολογικής, της ασφαλιστικής, της περιβαλλοντικής και εργατικής νομοθεσίας σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ.2 του v.4412/2016.
2. Η σύμβαση θα δύναται να αναθεωρηθεί ή τροποποιηθεί με τη σύμφωνη γνώμη και των δύο συμβαλλομένων, όπως προβλέπουν οι διατάξεις του αρ.132 v.4412/16, δηλαδή

- αύξηση της σύμβασης έως 10% του π/υ χωρίς προϋποθέσεις ή σωρευτικά έως και 50% και μέχρι του ορίου που δεν απαιτείται άλλη διαγωνιστική διαδικασία.
3. Η τροποποίηση της σύμβασης θα είναι δυνατή και με απόφαση του μονομελούς οργάνου διοίκησης, εφόσον υπάρχει ανάγκη, σε εκτέλεση των συμβατικών όρων ή προβλέπεται από την σύμβαση (Ελ.Συν. Τμήμα IV Πραξ.87/2006) σύμφωνα με το παρόν άρθρο. Η τροποποίηση μπορεί να γίνει και χωρίς να υποβληθεί γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου εφόσον αφενός, η τροποποίηση προβλέπεται από όρους της σύμβασης αφετέρου, η γνώμη αυτή είναι απλή, και το αποφασίζων όργανο μπορεί να αποφασίσει ακόμα και χωρίς να έχει προηγηθεί περί τούτου σχετική γνωμοδότηση από αρμόδιο όργανο (ΣΤΕ ΕΑ 153/02, ΣΤΕ ΕΑ 726/05), δεδομένου των πραγματικών υπηρεσιακών αναγκών, και σύμφωνα με το παρόν άρθρο.
  4. Οι προαναφερόμενες ρυθμίσεις αποτελούν σαφείς, ακριβείς και ρητές ρήτρες της σύμβασης (αρ.132 ν.4412/16).
  5. Κατά την υπογραφή της σύμβασης θα κατατεθεί εγγύηση καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με όσα προβλέπει το αρ.72 ν.4412/2016 όπως ισχύει, σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης, ήτοι 1.200€. Γίνονται δεκτές οι εγγυήσεις που εκδίδονται από πιστωτικά ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές, ΤΜΕΔΕ, ΤΠΔ, κτλ όπως αναφέρει η παρ. 11 του αρ.72 ν.4412/2016 όπως ισχύει. Περαιτέρω η εγγύηση καλής εκτέλεσης θα περιέχει όλα τα στοιχεία που προβλέπει η παρ.12 του αρ.72 ν.4412/2016 όπως ισχύει, δηλαδή:
    - 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,
    - 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 κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου,
    - η) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης,
    - θ) 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
    - ι) τον αριθμό και τον τίτλο της σύμβασης ή την απόφαση κατακύρωσης.
  6. Κατά τα λοιπά ισχύουν τα όσα αναφέρονται στο άρθρο 105 (κατακύρωση – σύναψη σύμβασης) και στο άρθρο 106 (ματαίωση της διαδικασίας) του ν.4412/16, καθώς και όσα αναγράφονται στο συνημμένο σχέδιο σύμβασης της παρούσας.
  7. Τέλος η πρόσκληση θα διενεργηθεί σύμφωνα με τα αναφερόμενα στα συνημμένα παραρτήματα θεωρούνται αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης αυτής ως εξής:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄ : ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ / ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄ : ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄ : ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

**ΚΑΜΠΟΥΡΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄**  
**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ / ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ.**

**I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.**

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό την δημιουργία, εγκατάσταση και υποστήριξη ενός εσωτερικού καναλιού αναφορών-καταγγελιών σε συμμόρφωση του ν.4990/2022 με την παροχή υπηρεσίας από ανάδοχο μιας διαδικτυακής πλατφόρμας ενός συστήματος αναφορών-καταγγελιών, εκπαίδευσης σε αυτήν (την πλατφόρμα) και τεχνική υποστήριξη αυτής.

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.**

Η πλατφόρμα καταγγελιών-αναφορών θα πρέπει να έχει τις παρακάτω λειτουργίες και δυνατότητες:

**A. Γενικές λειτουργίες:**

1. Διαδικτυακά βασισμένη (web-based) πλατφόρμα.
2. 24ωρη λειτουργία της πλατφόρμα αναφοράς-καταγγελίας 365 μέρες τον χρόνο.
3. Εύκολη πρόσβαση στην πλατφόρμα αναφοράς-καταγγελίας από οποιαδήποτε συσκευή, λειτουργικό ή φυλλομετρητή καθώς και με την χρήση QR code.
4. Να παρέχει την δυνατότητα για αναφορά-καταγγελία σε τουλάχιστον 50 γλώσσες.
5. Η πλατφόρμα θα πρέπει εξ αρχής να παρέχει σαφείς πληροφορίες με απλό τρόπο σχετικά με:
  - i. Το πως μπορεί να υποβληθεί η αναφορά-καταγγελία.
  - ii. Την προστασία που παρέχει.
  - iii. Τις επιλογές του πληροφοριοδότη για αναφορά σε προϊστάμενες αρχές (εξωτερικές αναφορές).

**B. Λειτουργίες καταγγελίας-αναφοράς:**

1. Η πλατφόρμα θα πρέπει να επιτρέπει η αναφορά-καταγγελία να υποβάλλεται γραπτώς ή προφορικά ακόμα και με παραμόρφωση φωνής, όπως επίσης να παρέχει προσβασιμότητα και σε άτομα με αναπηρία (παρ.1 αρ.10 ν.4990/22).
2. Να διευκολύνει την υποβολή αναφοράς-καταγγελίας με προδιατυπωμένες ερωτήσεις.
3. Να επιτρέπει η εσωτερική αναφορά-καταγγελία να είναι ανώνυμη.
4. Να επιβεβαιώνει τη λήψη της αναφοράς-καταγγελίας εντός επτά ημερών (παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
5. Να προστατεύει το απόρρητο του πληροφοριοδότη και το απόρρητο οποιουδήποτε τρίτου που αναφέρεται στις αναφορές-καταγγελίες π.χ. με τεχνικές ψευδωνυμοποίησης ((ε) παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
6. Να επιτρέπει την επιμελή παρακολούθηση της αναφοράς-καταγγελίας από εξουσιοδοτημένο άτομο ή τμήμα ( εδάφιο στ) παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).

7. Να επιτρέπει την επικοινωνία και την ανατροφοδότηση μεταξύ φορέα και πληροφοριοδότη – συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβάλλονται ανώνυμα – εντός τριών (3) μηνών από την υποβολή της αναφοράς-καταγγελίας.
8. Να επιτρέπει την ενημέρωση του πληροφοριοδότη για κάθε ενέργεια που λαμβάνεται εντός τριών μηνών, την κατάσταση της εσωτερικής έρευνας και τα αποτελέσματά της.
9. Να επιτρέπει στον πληροφοριοδότη να ελέγχει, να εγκρίνει και να επεξεργάζεται την αρχική αναφορά.
10. Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών για την διαχείριση των καταγγελιών.
11. Να βοηθάει στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών με το να φιλτράρει τις νομικά αδιάφορες αναφορές-καταγγελίες.

#### Γ. Λειτουργίας ασφάλειας:

1. Αντιμετωπίζει όλα τα προσωπικά δεδομένα, τόσο του καταγγέλλοντα όσο και των κατηγορουμένων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
2. Φιλοξενείται σε διακομιστές με υψηλή ασφάλεια (secure hosting), ενώ όλες οι επικοινωνίες θα πρέπει να είναι κρυπτογραφημένες από άκρη σε άκρη (end to end encryption).
3. Αποτρέπει την πρόσβαση στην αναφορά από μη εξουσιοδοτημένα μέλη ((ε) παρ.2 αρ.10), π.χ. με αυθεντικοποίηση δύο παραγόντων.
4. Διασφαλίζει ότι δεν αποκαλύπτονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και κάθε είδους πληροφορίες που οδηγούν, άμεσα ή έμμεσα, στην ταυτοποίηση του αναφέροντος, όπως επίσης διασφαλίζει ότι τα δεδομένα δεν αποκαλύπτονται σε οποιονδήποτε άλλον πέρα από τα εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού που είναι αρμόδια να λαμβάνουν, ή να παρακολουθούν τις αναφορές, εκτός αν συγκατατεθεί σχετικά ο αναφέρων, με τεχνικές ψευδωνυμοποίησης, κατά την παρακολούθηση της αναφοράς και την επικοινωνία με τον φορέα (αρ.14 ν.4990/22).
5. Τηρεί αρχεία σε ασφαλές μέρος για κάθε αναφορά που παραλαμβάνονται, σύμφωνα με τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας που προβλέπονται στο άρθρο 14 ν.4990/22, οι οποίες αποθηκεύονται για εύλογο και αναγκαίο χρονικό διάστημα, προκειμένου να είναι ανακτήσιμες τουλάχιστον μέχρι την ολοκλήρωση κάθε έρευνας ή δικαστικής διαδικασίας που έχει εκκινήσει (παρ.1 αρ.16 ν.4990/22).

### III. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ.

Εξαιτίας της ανάγκης για εμπιστευτικότητα και παροχή υψηλού επιπέδου ασφάλειας όλων των δεδομένων και γενικά όλων των διακινούμενων πληροφοριών εντός της πλατφόρμας καταγγελιών-αναφορών απαιτείται η προσκόμιση των παρακάτω πιστοποιήσεων και ελέγχων:

1. Πιστοποίηση ISO 27001.

### IV. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

Η υλοποίηση του έργου θα διενεργηθεί κατά φάσεις όπως περιγράφεται παρακάτω:

	<b>ΔΡΑΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ</b>
1	Απόκτηση άδειας χρήσης web πλατφόρμας.	Άδεια χρήσης για 12 μήνες
2	Σύνταξη πλάνου υλοποίησης του έργου.	Πλάνο υλοποίησης του έργου.
3	Ανάλυση οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.	Έκθεση ανάλυσης οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.

4	<p>Παραμετροποίηση πλατφόρμας με βάση τις ανάγκες και την δομή του φορέα.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα.</li> <li>ii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα.</li> <li>iii. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-καταγγελιών</li> <li>iv. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</li> <li>v. Προγραμματισμός νομικά διαφόρων αναφορών.</li> <li>vi. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</li> </ul>	<p>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες για την:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα.</li> <li>ii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα.</li> <li>iii. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-καταγγελιών</li> <li>iv. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</li> <li>v. Προγραμματισμός νομικά διαφόρων αναφορών.</li> <li>vi. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</li> </ul>
5	<p>Εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού του φορέα στην χρήση της πλατφόρμας.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vii. Σεμινάριο στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα</li> <li>viii. Εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες κατά αποτελέσματα για την εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.</li> </ul>
6	<p>Ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις και στον τρόπο αυτής.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Οργάνωση και παρουσίαση ημερίδας.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.</li> </ul>
7	<p>Εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Δοκιμαστική λειτουργία.</li> <li>ii. Ευρεία λειτουργία.</li> </ul>	<p>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εγκατάστασης και της θέσης σε παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας.</p>

#### V. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου της δημιουργίας εσωτερικού καναλιού αναφορών -καταγγελιών θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Ειδικό στην πληροφορική (πτυχιούχο πανεπιστημίου) σε θέματα προστασίας δεδομένων.

#### VI. ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ.

Η τεχνική υποστήριξη θα αφορά προβλήματα και απορίες που ανακύπτουν κατά την παραγωγική χρήση της πλατφόρμας όπως επίσης και την επίλυση τεχνικών ζητημάτων (bug fixing).

Η τεχνική υποστήριξη θα πρέπει να μπορεί να παρέχεται μέσω help desk, email, τηλεφωνικής υποστήριξης, τηλεσυνδιάσκεψης, απομακρυσμένης σύνδεσης κτλ, αλλά και δια ζώσης με την φυσική παρουσία προσωπικού του αναδόχου στον φορέα. Ο ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να ανταποκριθεί τουλάχιστον εντός δύο (2) εργασίμων ημερών.

Κατά την εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία η τεχνική υποστήριξη θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον 12 μήνες.

## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

### I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό τον προσδιορισμό των παραδοτέων για την σύνταξη α) των πολιτικών διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών β) κώδικα δεοντολογίας διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών καθώς και για την εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού στις πολιτικές αυτές.

### II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

#### A. Περιεχόμενο της πολιτικής διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών.

Μια πολιτική καταγγελίας είναι μια γραπτή πολιτική που καθορίζει τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση μιας αναφοράς-καταγγελίας. Σε γενικές γραμμές η πολιτική θα πρέπει να καθορίζει σε ποιον θα παρέχεται προστασία, πώς θα αντιμετωπίζονται και πως θα προστατεύονται οι αναφορές-καταγγελίες καθώς και οι πληροφοριοδότες.

Έτσι μια πολιτική καταγγελίας τουλάχιστον θα πρέπει:

1. Να περιγράφει τα κανάλια μέσα από τα οποία μπορούν να υποβάλλονται αναφορές-καταγγελίες.
2. Να αναφέρει ποιοι μπορούν να υποβάλλουν καταγγελία.
3. Να αναφέρει του αρμόδιους για την παραλαβή και την παρακολούθηση των αναφορών.
4. Να αναφέρει ποια είδη συμπεριφοράς μπορούν να αναφερθούν-καταγγελθούν.
5. Να περιγράφει την διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα της έρευνας των αναφορών-καταγγελιών.
6. Να περιγράφει τα δικαιώματα και τα ένδικα μέσα για τους καταγγέλλοντες σε περίπτωση που υφίστανται άδικη μεταχείριση ή υποστούν ζημία ως αποτέλεσμα της αναφοράς-καταγγελίας που έχουν κάνει.
7. Να περιλαμβάνει μια εξήγηση σχετικά με τη φύση και την έκταση οποιασδήποτε ανατροφοδότησης που μπορεί να αναμένει να λάβει ο καταγγέλλων έχοντας κάνει μια αναφορά-καταγγελία, καθώς και μια εξήγηση των βημάτων που μπορούν να ληφθούν εάν ο πληροφοριοδότης δεν είναι ευχαριστημένος με τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίστηκε η αναφορά-καταγγελία του.

#### B. Περιεχόμενο του Κώδικα δεοντολογίας (code of ethics) για την διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών

Ένας κώδικας δεοντολογίας αποτελείται από κανόνες που εφαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται ηθικές και νομικές αποφάσεις κατά τη κατά την διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.

Έτσι ένας κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να σχεδιαστεί έτσι ώστε τουλάχιστον:

1. Να αναφέρει τις βασικές ηθικές αρχές που τον διέπουν π.χ. ακεραιότητα, διαφάνεια, δικαιοσύνη, ίση μεταχείριση, κτλ.
2. Να προωθεί την έντιμη και ηθική συμπεριφορά π.χ. τον ηθικό χειρισμό καταστάσεων στις οποίες προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων ή σύγκρουση μεταξύ προσωπικών και επαγγελματικών σχέσεων.
3. Να προωθεί την καλή πίστη.

4. Να προωθεί την παροχή αντικειμενικών, ακριβών, ολοκληρωμένων, και κατανοητών πληροφοριών.
5. Να προωθεί την συμμόρφωση με κείμενες συναφείς διατάξεις.
6. Να προωθεί την ευθύνη για την τήρηση της δεοντολογίας.

### III. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

	<b>ΔΡΑΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ</b>
1	Αποτύπωση και ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης του φορέα.	Έκθεση αποτύπωσης και ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης.
2	Σύνταξη πολιτικών και δεοντολογίας	Κείμενο πολιτικών και δεοντολογίας
3	Εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού του φορέα στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας</li> </ul>
4	Ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.</li> </ul>

### IV. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου της σύνταξης των πολιτικών και της δεοντολογίας θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα δημοσίου δικαίου.

### ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

#### I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό τον προσδιορισμό των απαιτούμενων υπηρεσιών για την ορθή διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών από νομική και δεοντολογική άποψη.

#### II. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για τον ορθό χειρισμό των αναφορών-καταγγελιών ώστε ο φορέας τουλάχιστον να μπορεί:

1. Να λαμβάνει αποφάσεις για την διαχείριση των καταγγελιών-αναφορών σύμφωνα με το νομοκανονιστικό πλαίσιο, την πολιτική αναφορών-καταγγελιών, και την δεοντολογία.
2. Να λαμβάνει αποφάσεις για τον τρόπο και τον χρόνο εφαρμογής των διαδικασιών έρευνας των αναφορών-καταγγελιών.
3. Να αποφασίζει αν μια καταγγελία εμπίπτει στο νομοκανονιστικό πλαίσιο, την πολιτική αναφορών-καταγγελιών, και την δεοντολογία.
4. Να αποφασίζει για την νομική βαρύτητα μιας αναφοράς-καταγγελίας π.χ. διαχωρισμό των νομικά σημαντικών από τις νομικά αδιάφορες ή επουσιώδης καταγγελίες.
5. Να τεκμηριώνει τις αποφάσεις που λαμβάνει.

### III. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει παρέχει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα δημοσίου δικαίου.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄  
ΕΝΤΥΠΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

	<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>
1	Άδειας χρήσης web πλατφόρμας για 12 μήνες	
2	Πλάνο υλοποίησης του έργου.	
3	Έκθεση ανάλυσης οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.	
4	Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες για την: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα.</li> <li>ii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα.</li> <li>iii. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-καταγγελιών</li> <li>iv. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</li> <li>v. Προγραμματισμός φιλτραρίσματος νομικά διάφορων αναφορών.</li> <li>vi. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</li> </ul>	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες κατά αποτελέσματα για την εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.</li> </ul>	
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.</li> </ul>	
7	Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εγκατάστασης και της θέσης σε παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας.	
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	

	<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>
1	Μηνιαίο ποσό για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης	
2	Συνολικό ποσό για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης για 12 μήνες	

	<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>
1	Έκθεση αποτύπωσης και ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης.	
2	Κείμενο πολιτικών και δεοντολογίας.	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σεμιναριακό υλικό στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.</li> </ul>	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.</li> </ul>	
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	

	<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>
1	Μηνιαίο ποσό για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών.	
2	Συνολικό ποσό για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών για 12 μήνες.	

	<b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>
1	ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.	
2	ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	
3	ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	
4	ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.	
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	
	<b>ΦΠΑ</b>	
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ</b>	



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄  
ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ .....

Διεύθυνση:

Α.Φ.Μ:

Δ.Ο.Υ:

Τηλέφωνο:

Fax:

CPV:

72416000-9 Παροχές υπηρεσιών εφαρμογών  
72253200-5 Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής  
79410000-1 Υπηρεσίες παροχής επιχειρηματικών συμβουλών και  
συμβουλών σε θέματα διαχείρισης  
79111000-5 Υπηρεσίες παροχής νομικών συμβουλών

ΚΑΕ:

ΣΥΜΒΑΣΗ ..... / 202 ....

ΓΙΑ ΤΗΝ .....

Στη Μυτιλήνη σήμερα .....στα γραφεία του ..... οι παρακάτω συμβαλλόμενοι, αφενός το Ν.Π.Δ.Δ με την επωνυμία « ..... » που εδρεύει ..... με ΑΦΜ: ..... Δ.Ο.Υ.: ....., νόμιμα εκπροσωπούμενο από ....., το οποίο χάριν συντομίας θα καλείται εφεξής «Αναθέτουσα Αρχή» και αφετέρου, η εταιρεία με την επωνυμία «.....», η οποία εδρεύει ....., τηλ. ...., fax....., με Α.Φ.Μ.: ..... , email: ..... Δ.Ο.Υ. .... και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από ....., με Α.Δ.Τ ..... υπό την ιδιότητά του ως ..... αυτής και η οποία, χάριν συντομίας θα καλείται στο εξής «ανάδοχος», έχοντας υπόψη:

1. Την υπ' αριθμ. .... πρόσκληση για υποβολή προσφοράς.
2. Το Ν.Δ.496/74 (ΦΕΚ 204/τ.Α΄/19-7-1974) περί του Λογιστικού του Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
3. Το Ν.2362/95 (ΦΕΚ 247/τ.Α΄/27.11.1995) άρθρα 79 – 85 περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου δαπανών του Κράτους» και άλλες διατάξεις, όπως έχει τροποποιηθεί με τον Ν.4270/2014 (ΦΕΚ 143/τ.Α΄/28-6-2014) και ισχύει.
4. Το Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/τ.Α/8-8-16) περί δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
5. Το εδαφίου Στ. παρ. 1 άρθρο 55 του Ν.2238/94 (ΦΕΚ 151/τ.Α΄/16-9-1994), όπως έχει τροποποιηθεί με τον Ν.4172/2013 (ΦΕΚ 167/τ.Α΄/23-7-2013) σύμφωνα με τον οποίο στην καθαρή αξία θα γίνει παρακράτηση φόρου 4% για την προμήθεια υλικών και 8% για την προμήθεια υπηρεσιών.
6. Το Ν.2690/1999 (ΦΕΚ 45/τ.Α΄/09-03-1999) περί Κύρωσης του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις, όπως ισχύει.

7. Το Ν.4990/2022 (ΦΕΚ 210/τ.Α΄/11-11-2022) περί μέτρων προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις ενωσιακού δικαίου.
8. Την παραγράφου Ζ του πρώτου άρθρου του ν. 4152/2013 (ΦΕΚ 107/Α΄/9-5-2013) περί «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στην οδηγία 2011/7 της 16/2/2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές».
9. Το Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145 /Β΄/ 5-8-2016) περί ανάληψης υποχρεώσεων από τους διατάκτες.
10. .... (συμπληρώνεται οποιαδήποτε άλλη ειδική διάταξη που αφορά την συγκεκριμένη προμήθεια / υπηρεσία)
11. Την υπ' αριθμ. .... Απόφαση ΔΣ (ΑΔΑΜ: ..... ) περί έγκρισης της σκοπιμότητας, της δαπάνης και της διενέργειας ..... για την ανάδειξη αναδόχου για υπηρεσίες εναρμόνισης με το ν.4990/2022.
12. Την υπ' αριθμ. .... Απόφαση ανάληψης υποχρέωσης με αρ..... δέσμευσης πίστωσης (ΑΔΑΜ: .....).
13. Την υπ' αριθμ. .... Απόφαση ..... περί κατακύρωσης.

Συμφώνησαν και συναποδέχθηκαν τα παρακάτω :

### **ΑΡΘΡΟ 1<sup>ο</sup>** **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

1. Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών εναρμόνισης με τον ν.4990/2022 σύμφωνα με την υλοποίηση εσωτερικού καναλιού αναφορών-καταγγελιών, καθώς και τα όσα αναλυτικά αναφέρονται παρακάτω.
2. Η αμοιβή του αναδόχου σύμφωνα με την υπ' αριθμ. .... Απόφαση ΔΣ / Πράξη Προέδρου / Απόφαση Διοικητή (ΑΔΑΜ: .....) και την υπ' αριθμ. .... προσφορά του αναδόχου, θα είναι **το ποσό των ..... € χωρίς ΦΠΑ (.....€ με ΦΠΑ)**, και αναλύεται ως εξής:
3. Οι τιμές παραμένουν σταθερές μέχρι τη λήξη της σύμβασης και της τυχόν παράτασης αυτής ή μικρότερο που προέκυψε για οποιονδήποτε λόγο και δεν υπόκεινται σε καμία αναπροσαρμογή ή αύξηση, λόγω ανατίμησης στην αγορά ή για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία συμπεριλαμβανομένων και εκείνων του άρθρου 388 Α.Κ. και των επομένων του, εκτός αν αυτό δικαιολογείται σύμφωνα με το αρ.53 (παρ.9 έως και 10<sup>α</sup>) ν.4412/2016 όπως ισχύει.
4. Τα στοιχεία της διαδικασίας (πρόσκληση, παραρτήματα και τεύχη που τη συνοδεύουν, διευκρινήσεις κατά την διαδικασία διαγωνισμού, πρόσθετες πληροφορίες, αποφάσεις, προσφορά αναδόχου κλπ) αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης και ενιαίο με αυτήν κείμενο. Όλα αυτά υπογράφονται αναλόγως από τους συμβαλλομένους και αποτελούν συμβατικά στοιχεία για την ανάθεση και εκτέλεση του έργου αυτού, οι όροι δε που περιέχονται στα ως άνω αλληλοσυμπληρώνονται.
5. Με την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης επαναεπιβεβαιώνονται οι υποχρεώσεις του αναδόχου, όπως αυτές προκύπτουν από τα πιο κάτω στοιχεία σε αναφορά με τις αντίστοιχες παραγράφους της διακήρυξης, ο δε ανάδοχος δηλώνει ανεπιφύλακτα ότι αποδέχεται όλους τους όρους που αναφέρονται στην παρούσα σύμβαση και στα Παραρτήματα αυτής.
6. Οποιαδήποτε μεταβολή στην ισχύουσα νομοθεσία που διέπει την παρούσα σύμβαση αφενός είναι δεσμευτική για τον ανάδοχο ο οποίος και οφείλει να την εφαρμόσει άμεσα αφετέρου δεν δύναται σε καμία περίπτωση η μεταβολή αυτή να προκαλέσει οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για την Αναθέτουσα Αρχή.

**ΑΡΘΡΟ 2<sup>ο</sup>**  
**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΗΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

1. Η ισχύς της παρούσας σύμβασης άρχετε από ..... Η παρούσα σύμβαση κατά το μέρος των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συμβουλευτικών υπηρεσιών **θα έχει διάρκεια δώδεκα (12) μήνες** και συγκεκριμένα από την ημερομηνία ισχύς της δηλαδή από ..... **έως και ..... με δικαίωμα παράτασης αυτής μέχρι και τρεις (3) μήνες μονομερώς από τον Φορέα.** Η παράταση ισχύος της σύμβασης για τις ανωτέρω υπηρεσίες, θα είναι σύμφωνη με το αρ. 132 του ν.4412/16, και δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αρχικής σύμβασης και πάντως όχι πέραν τους έξι (6) μήνες, εκ των οποίων, οι τρεις (3) μονομερώς όπως αναφέρεται ανωτέρω, και οι επόμενοι τρεις (3) μήνες με την συναίνεση του αναδόχου, υπό την προϋπόθεση ότι δεν υπερβαίνεται α) το 50% της αρχικής σύμβασης β) δεν υπερβαίνεται αθροιστικά το ποσό πάνω από το οποίο απαιτείται άλλου είδους διαγωνιστική διαδικασία. Οι παρατάσεις αυτές θα εγκρίνονται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου διοίκησης, και θα είναι σύμφωνες με το άρθρο 12 της παρούσας σύμβασης. Για τις λοιπές υπηρεσίες/παραδοτέα ο χρόνος παράδοσης θα είναι όπως αναφέρεται παρακάτω στο άρθρο 5 της παρούσας, και θα άρχετε από την ημερομηνία ισχύς της δηλαδή από .....
2. Η αναθέτουσα αρχή έχει το διαπλαστικό δικαίωμα προαίρεσης εντός του προϋπολογισμού της σύμβασης ή και της πρόσκλησης, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε για αύξηση των συμβατικών υποχρεώσεων, είτε και για χρονική παράταση της σύμβασης (κατά το μέρος που δεν θα χρησιμοποιηθεί για αύξηση των συμβατικών υποχρεώσεων) εφόσον προκύψει. Οι παρατάσεις δεν μπορούν να ξεπερνούν τα όρια που θέτει το αρ. 132 του ν.4412/16 ή και να ξεπερνούν το όριο πάνω από το οποίο απαιτείται διενέργεια άλλης διαγωνιστικής διαδικασίας. Οι προαναφερόμενες ρυθμίσεις αποτελούν σαφείς, ακριβείς και ρητές ρήτρες της σύμβασης (αρ.132 ν.4412/16) και για την εφαρμογή τους δεν απαιτείται γνωμοδότηση αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Η απόφαση παράτασης της διάρκειας της σύμβασης, θα κοινοποιηθεί εγγράφως και έγκαιρα στον ανάδοχο και πάντως προ της λήξεως της κανονικής διάρκειας.
3. Καμία αποζημίωση ή άλλη χρηματική καταβολή, δεν δικαιούται ο ανάδοχος στις περιπτώσεις αδράνειας, παύσης κλπ. της σύμβασης, ιδίως δε γιατί δεν παρουσιάστηκε ανάγκη χρησιμοποίησης των συμβατικών προϊόντων.
4. Εάν κατά την διάρκεια της παράτασης της σύμβασης αναδειχθεί για το αντικείμενο αυτής νέος ανάδοχος, η ισχύς της παύει από την εφαρμογή της νέας σύμβασης.
5. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα μονομερούς λύσης της παρούσας στην περίπτωση κατάργησης ή ριζικής διαφοροποίησης των συνθηκών επί των οποίων είχε στηριχθεί η υπογραφή της. Σε περίπτωση που άλλη Υπερκείμενη Αρχή ή άλλος φορέας παρέχει τη σχετική υπηρεσία με οποιοδήποτε τρόπο (δωρεά, σύμβαση, κ.λ.π.) που καλύπτει στο σύνολο ή κατά ένα μέρος τις ανάγκες του, μονομερώς η αναθέτουσα αρχή και χωρίς δικαίωμα για αποζημίωση από μέρους του αναδόχου, μπορεί να μειώσει τις συμβατικές ποσότητες/υπηρεσίες μέχρι και του συνόλου αυτών.
6. Η σύμβαση παραμένει σε ισχύ και όταν η αναθέτουσα αρχή δεν κάνει χρήση αυτής, εάν για οποιοδήποτε λόγο δεν παρουσιαστεί ανάγκη χρησιμοποίησης των συμβατικών προϊόντων.
7. Εάν γίνει, πριν την λήξη της ισχύος της σύμβασης, προκήρυξη νέου διαγωνισμού το γεγονός αυτό δεν αποτελεί λόγο καταγγελίας της ή υπαναχώρησης από αυτήν του αναδόχου.
8. Καταγγελία, διακοπή, ή αναθεώρηση ή τροποποίηση της σύμβασης επιτρέπεται μόνον εάν νόμος το επιβάλλει, ή όροι της σύμβασης το προβλέπουν.
9. Σε περίπτωση που καταργηθεί ή μεταφερθεί οποιαδήποτε υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής ισχύει η υποχρέωση παροχής στο νέο περιβάλλον.

**ΑΡΘΡΟ 3<sup>ο</sup>**  
**ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

1. Για την εκτέλεση αυτής της σύμβασης ο ανάδοχος κατέθεσε στην Αναθέτουσα Αρχή την με αριθμό ..... ποσού ..... € εγγύηση καλής εκτέλεσης της ....., η οποία ισχύει μέχρι .....
2. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται με την λήξη της σύμβασης και της τυχόν παράτασης αυτής και με την απαραίτητη προϋπόθεση ότι δεν υπάρχουν εκκρεμείς υποχρεώσεις του αναδόχου (θα πρέπει να έχουν εκκαθαριστεί όλα τα τιμολόγια).

**ΑΡΘΡΟ 4<sup>ο</sup>**  
**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

1. Με την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης επαναεπιβεβαιώνονται οι υποχρεώσεις του αναδόχου, δηλαδή η ..... με τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές, που προκύπτουν από την πρόσκληση ..... και τις υπ' αριθμ. .... αποφάσεις του αρμόδιου οργάνου διοίκησης της Αναθέτουσας Αρχής περί έγκρισης της τεχνικής αξιολόγησης και κατακύρωσης της εν λόγω σύμβασης, τα οποία καθίστανται παραρτήματα της παρούσας Σύμβασης.
2. Τα έγγραφα που διέπουν την παρούσα σύμβαση, τα οποία υπογράφονται από αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη, προσαρτώνται στην παρούσα σύμβαση και αποτελούν ένα ενιαίο και αναπόσπαστο σύνολο με τη σύμβαση, υπό την έννοια ότι, ότι δεν ρυθμίζεται στην σύμβαση συμπληρώνεται από τα προσαρτώμενα σ' αυτή κατωτέρω τεύχη, οι όροι των οποίων ισχύουν το ίδιο με τους όρους της παρούσας σύμβασης και συμφωνούνται όλοι ουσιώδεις. Είναι δε τα εξής:
  - Πρόσκληση
  - Δικαιολογητικά Συμμετοχής Αναδόχου.
  - Τεχνική προσφορά αναδόχου.
  - Οικονομική προσφορά αναδόχου.
  - Όλα τα νομιμοποιητικά έγγραφα κάθε υποψήφιου νομικού προσώπου.
3. Οι υπηρεσίες και τα παραδοτέα θα παρασχεθούν σύμφωνα με τις κάτωθι τεχνικές προδιαγραφές όπως αυτές αναφέρονταν στο παράρτημα Α' της πρόσκλησης.

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ.**

**I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.**

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό την δημιουργία, εγκατάσταση και υποστήριξη ενός εσωτερικού καναλιού αναφορών-καταγγελιών σε συμμόρφωση του ν.4990/2022 με την παροχή υπηρεσίας από ανάδοχο μιας διαδικτυακής πλατφόρμας ενός συστήματος αναφορών-καταγγελιών, εκπαίδευσης σε αυτήν (την πλατφόρμα) και τεχνική υποστήριξη αυτής.

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.**

Η πλατφόρμα καταγγελιών-αναφορών θα πρέπει να έχει τις παρακάτω λειτουργίες και δυνατότητες:

**A. Γενικές λειτουργίες:**

1. Διαδικτυακά βασισμένα (web-based) πλατφόρμα.
2. 24ωρη λειτουργία της πλατφόρμα αναφοράς-καταγγελίας 365 μέρες τον χρόνο.
3. Εύκολη πρόσβαση στην πλατφόρμα αναφοράς-καταγγελίας από οποιαδήποτε συσκευή, λειτουργικό ή φυλλομετρητή καθώς και με την χρήση QR code.
4. Να παρέχει την δυνατότητα για αναφορά-καταγγελία σε τουλάχιστον 50 γλώσσες.
5. Η πλατφόρμα θα πρέπει εξ αρχής να παρέχει σαφείς πληροφορίες με απλό τρόπο σχητικά με:

- i. Το πως μπορεί να υποβληθεί η αναφορά-καταγγελία.
- ii. Την προστασία που παρέχει.
- iii. Τις επιλογές του πληροφοριοδότη για αναφορά σε προϊστάμενες αρχές (εξωτερικές αναφορές).

#### B. Λειτουργίες καταγγελίας-αναφοράς:

1. Η πλατφόρμα θα πρέπει να επιτρέπει η αναφορά-καταγγελία να υποβάλλεται γραπτώς ή προφορικώς ακόμα και με παραμόρφωση φωνής, όπως επίσης να παρέχει προσβασιμότητα και σε άτομα με αναπηρία (παρ.1 αρ.10 ν.4990/22).
2. Να διευκολύνει την υποβολή αναφοράς-καταγγελίας με προδιατυπωμένες ερωτήσεις.
3. Να επιτρέπει η εσωτερική αναφορά-καταγγελία να είναι ανώνυμη.
4. Να επιβεβαιώνει τη λήψη της αναφοράς-καταγγελίας εντός επτά ημερών (παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
5. Να προστατεύει το απόρρητο του πληροφοριοδότη και το απόρρητο οποιουδήποτε τρίτου που αναφέρεται στις αναφορές-καταγγελίες π.χ. με τεχνικές ψευδωνυμοποίησης ((ε) παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
6. Να επιτρέπει την επιμελή παρακολούθηση της αναφοράς-καταγγελίας από εξουσιοδοτημένο άτομο ή τμήμα ( εδάφιο στ) παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
7. Να επιτρέπει την επικοινωνία και την ανατροφοδότηση μεταξύ φορέα και πληροφοριοδότη – συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβάλλονται ανώνυμα – εντός τριών (3) μηνών από την υποβολή της αναφοράς-καταγγελίας.
8. Να επιτρέπει την ενημέρωση του πληροφοριοδότη για κάθε ενέργεια που λαμβάνεται εντός τριών μηνών, την κατάσταση της εσωτερικής έρευνας και τα αποτελέσματά της.
9. Να επιτρέπει στον πληροφοριοδότη να ελέγχει, να εγκρίνει και να επεξεργάζεται την αρχική αναφορά.
10. Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών για την διαχείριση των καταγγελιών.
11. Να βοηθάει στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών με το να φιλτράρει τις νομικά αδιάφορες αναφορές-καταγγελίες.

#### Γ. Λειτουργίες ασφάλειας:

1. Αντιμετωπίζει όλα τα προσωπικά δεδομένα, τόσο του καταγγέλλοντα όσο και των κατηγορουμένων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
2. Φιλοξενείται σε διακομιστές με υψηλή ασφάλεια (secure hosting), ενώ όλες οι επικοινωνίες θα πρέπει να είναι κρυπτογραφημένες από άκρη σε άκρη (end to end encryption).
3. Αποτρέπει την πρόσβαση στην αναφορά από μη εξουσιοδοτημένα μέλη ((ε) παρ.2 αρ.10), π.χ. με αυθεντικοποίηση δύο παραγόντων.
4. Διασφαλίζει ότι δεν αποκαλύπτονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και κάθε είδους πληροφορίες που οδηγούν, άμεσα ή έμμεσα, στην ταυτοποίηση του αναφέροντος, όπως επίσης διασφαλίζει ότι τα δεδομένα δεν αποκαλύπτονται σε οποιονδήποτε άλλον πέρα από τα εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού που είναι αρμόδια να λαμβάνουν, ή να παρακολουθούν τις αναφορές, εκτός αν συγκατατεθεί σχετικά ο αναφέρων, με τεχνικές ψευδωνυμοποίησης, κατά την παρακολούθηση της αναφοράς και την επικοινωνία με τον φορέα (αρ.14 ν.4990/22).
5. Τηρεί αρχεία σε ασφαλές μέρος για κάθε αναφορά που παραλαμβάνονται, σύμφωνα με τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας που προβλέπονται στο άρθρο 14 ν.4990/22, οι οποίες αποθηκεύονται για εύλογο και αναγκαίο χρονικό διάστημα, προκειμένου να είναι ανακτήσιμες τουλάχιστον μέχρι την ολοκλήρωση κάθε έρευνας ή δικαστικής διαδικασίας που έχει εκκινήσει (παρ.1 αρ.16 ν.4990/22).

### III. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ.

Εξαιτίας της ανάγκης για εμπιστευτικότητα και παροχή υψηλού επιπέδου ασφάλειας όλων των δεδομένων και γενικά όλων των διακινούμενων πληροφοριών εντός της πλατφόρμας καταγγελιών-αναφορών απαιτείται η προσκόμιση των παρακάτω πιστοποιήσεων και ελέγχων:

1. Πιστοποίηση ISO 27001.

#### IV. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

Η υλοποίηση του έργου θα διενεργηθεί κατά φάσεις όπως περιγράφεται παρακάτω:

	<b>ΔΡΑΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ</b>
1	Απόκτηση άδειας χρήσης web πλατφόρμας.	Άδεια χρήσης για 12 μήνες
2	Σύνταξη πλάνου υλοποίησης του έργου.	Πλάνο υλοποίησης του έργου.
3	Ανάλυση οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.	Έκθεση ανάλυσης οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.
4	<p>Παραμετροποίηση πλατφόρμας με βάση τις ανάγκες και την δομή του φορέα.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα.</li> <li>ii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα.</li> <li>iii. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-καταγγελιών</li> <li>iv. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</li> <li>v. Προγραμματισμός φιλτραρίσματος νομικά διάφορων αναφορών.</li> <li>vi. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</li> </ol>	<p>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες για την:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα.</li> <li>ii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα.</li> <li>iii. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-καταγγελιών</li> <li>iv. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</li> <li>v. Προγραμματισμός φιλτραρίσματος νομικά διάφορων αναφορών.</li> <li>vi. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</li> </ol>
5	<p>Εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού του φορέα στην χρήση της πλατφόρμας.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Σεμινάριο στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα</li> <li>ii. Εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες κατά αποτελέσματα για την εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.</li> </ul>

6	<p>Ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις και στον τρόπο αυτής.</p> <p>i. Οργάνωση και παρουσίαση ημερίδας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.</li> </ul>
7	<p>Εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία.</p> <p>i. Δοκιμαστική λειτουργία.</p> <p>ii. Ευρεία λειτουργία.</p>	<p>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εγκατάστασης και της θέσης σε παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας.</p>

## V. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου της δημιουργίας εσωτερικού καναλιού αναφορών -καταγγελιών θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Ειδικό στην πληροφορική (πτυχιούχο πανεπιστημίου) σε θέματα προστασίας δεδομένων.

### I. ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ.

Η τεχνική υποστήριξη θα αφορά προβλήματα και απορίες που ανακύπτουν κατά την παραγωγική χρήση της πλατφόρμας όπως επίσης και την επίλυση τεχνικών ζητημάτων (bug fixing).

Η τεχνική υποστήριξη θα πρέπει να μπορεί να παρέχεται μέσω help desk, email, τηλεφωνικής υποστήριξης, τηλεσυνδιάσκεψης, απομακρυσμένης σύνδεσης κτλ, αλλά και δια ζώσης με την φυσική παρουσία προσωπικού του αναδόχου στον φορέα. Ο ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να ανταποκριθεί τουλάχιστον εντός δύο (2) εργάσιμων ημέρων.

Κατά την εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία η τεχνική υποστήριξη θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον 12 μήνες.

## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

### I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό τον προσδιορισμό των παραδοτέων για την σύνταξη α) των πολιτικών διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών β) κώδικα δεοντολογίας διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών καθώς και για την εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού στις πολιτικές αυτές.

### II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

#### A. Περιεχόμενο της πολιτικής διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών.

Μια πολιτική καταγγελίας είναι μια γραπτή πολιτική που καθορίζει τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση μιας αναφοράς-καταγγελίας. Σε γενικές γραμμές η πολιτική θα πρέπει να καθορίζει σε ποιον θα παρέχεται προστασία, πώς θα αντιμετωπίζονται και πως θα προστατεύονται οι αναφορές-καταγγελίες καθώς και οι πληροφοριοδότες.

Έτσι μια πολιτική καταγγελίας τουλάχιστον θα πρέπει:

1. Να περιγράφει τα κανάλια μέσα από τα οποία μπορούν να υποβάλλονται αναφορές-καταγγελίες.
2. Να αναφέρει ποιοι μπορούν να υποβάλλουν καταγγελία.
3. Να αναφέρει του αρμόδιους για την παραλαβή και την παρακολούθηση των αναφορών.
4. Να αναφέρει ποια είδη συμπεριφοράς μπορούν να αναφερθούν-καταγγελθούν.
5. Να περιγράφει την διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα της έρευνας των αναφορών-καταγγελιών.
6. Να περιγράφει τα δικαιώματα και τα ένδικα μέσα για τους καταγγέλλοντες σε περίπτωση που υφίστανται άδικη μεταχείριση ή υποστούν ζημία ως αποτέλεσμα της αναφοράς-καταγγελίας που έχουν κάνει.
7. Να περιλαμβάνει μια εξήγηση σχετικά με τη φύση και την έκταση οποιασδήποτε ανατροφοδότησης που μπορεί να αναμένει να λάβει ο καταγγέλλων έχοντας κάνει μια αναφορά-καταγγελία, καθώς και μια εξήγηση των βημάτων που μπορούν να ληφθούν εάν ο πληροφοριοδότης δεν είναι ευχαριστημένος με τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίστηκε η αναφορά-καταγγελία του.

#### B. Περιεχόμενο του Κώδικα δεοντολογίας (code of ethics) για την διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών

Ένας κώδικας δεοντολογίας αποτελείται από κανόνες που εφαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται ηθικές και νομικές αποφάσεις κατά τη κατά την διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.

Έτσι ένας κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να σχεδιαστεί έτσι ώστε τουλάχιστον:

1. Να αναφέρει τις βασικές ηθικές αρχές που τον διέπουν π.χ. ακεραιότητα, διαφάνεια, δικαιοσύνη, ίση μεταχείριση, κτλ.
2. Να προωθεί την έντιμη και ηθική συμπεριφορά π.χ. τον ηθικό χειρισμό καταστάσεων στις οποίες προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων ή σύγκρουση μεταξύ προσωπικών και επαγγελματικών σχέσεων.
3. Να προωθεί την καλή πίστη.
4. Να προωθεί την παροχή αντικειμενικών, ακριβών, ολοκληρωμένων, και κατανοητών πληροφοριών.
5. Να προωθεί την συμμόρφωση με κείμενες συναφείς διατάξεις.
6. Να προωθεί την ευθύνη για την τήρηση της δεοντολογίας.

#### III. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

	<b>ΔΡΑΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ</b>
1	Αποτύπωση και ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης του φορέα.	Έκθεση αποτύπωσης και ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης.
2	Σύνταξη πολιτικών και δεοντολογίας	Κείμενο πολιτικών και δεοντολογίας
3	Εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού του φορέα στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας</li> </ul>
4	Ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα</li> </ul>



	της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.
--	--

#### IV. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου της σύνταξης των πολιτικών και της δεοντολογίας θα πρέπει να περιλαμβάνει:

3. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
4. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα δημοσίου δικαίου.

#### ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

##### I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό τον προσδιορισμό των απαιτούμενων υπηρεσιών για την ορθή διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών από νομική και δεοντολογική άποψη.

##### II. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για τον ορθό χειρισμό των αναφορών-καταγγελιών ώστε ο φορέας τουλάχιστον να μπορεί:

1. Να λαμβάνει αποφάσεις για την διαχείριση των καταγγελιών-αναφορών σύμφωνα με το νομοκανονιστικό πλαίσιο, την πολιτική αναφορών-καταγγελιών, και την δεοντολογία.
2. Να λαμβάνει αποφάσεις για τον τρόπο και τον χρόνο εφαρμογής των διαδικασιών έρευνας των αναφορών-καταγγελιών.
3. Να αποφασίζει αν μια καταγγελία εμπίπτει στο νομοκανονιστικό πλαίσιο, την πολιτική αναφορών-καταγγελιών, και την δεοντολογία.
4. Να αποφασίζει για την νομική βαρύτητα μιας αναφοράς-καταγγελίας π.χ. διαχωρισμό των νομικά σημαντικών από τις νομικά αδιάφορες ή επουσιώδης καταγγελίες.
5. Να τεκμηριώνει τις αποφάσεις που λαμβάνει.

##### III. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει παρέχει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα δημοσίου δικαίου.

#### ΑΡΘΡΟ 5<sup>ο</sup>

#### ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ – ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ

1. Για την παράδοση, παραλαβή, απόρριψη, αντικατάσταση εργασιών / υπηρεσιών / παραδοτέων, τις ποινικές ρήτρες, τις κυρώσεις για εκπρόθεσμη παράδοση, την εκτέλεση και την ολοκλήρωση της σύμβασης, τις διοικητικές προσφυγές, την δικαστική επίλυση καθώς και για την έκπτωση του αναδόχου εφαρμόζεται ότι αναλυτικά και ρητώς προβλέπουν τα άρθρα 202 έως 205 & 205α και 216 έως 220 του ν.4412/16 όπως ισχύουν, τα οποία αποτελούν μέρος της παρούσας.
2. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης, η διοίκηση αυτής και η παραλαβή παραλαβή του αντικειμένου και των παραδοτέων της σύμβασης θα διενεργείται από επιτροπή παραλαβής σύμφωνα με το αρ.219 ν.4412/2016. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το

- δικαίωμα να ορίσει διαφορετικό τρόπο παρακολούθησης και παραλαβής με τον ορισμό του Προϊσταμένου της υπηρεσίας αρμόδιο για την παρακολούθηση ή και την παραλαβή, με απόφαση του μονομελούς οργάνου διοίκησης σύμφωνα την παρ.1 του αρ.219 ν.4412/2016.
3. 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 θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια (παρ.5 του αρ. 219 ν.4412/2016), και η παραλαβή των υπηρεσιών λαμβάνει χώρα σύμφωνα με την παρ.6 του αρ.219 ν.4412/2016.
  4. Η διάρκεια των υπηρεσιών και οι χρόνοι υλοποίησης / παράδοσης θα είναι ως εξής:
    - i. Η υλοποίηση του έργου δημιουργίας εσωτερικού καναλιού αναφορών – καταγγελιών θα ολοκληρωθεί εντός ενός (1) μήνα, με δυνατότητα παράτασης άλλον ένα (1) μήνα. Πέραν αυτών η συνολική διάρκεια υλοποίησης μπορεί να παρατείνεται επιπρόσθετα μέχρι και 50% ήτοι άλλον ένα (1) μήνα σύμφωνα με την παρ.2 αρ.217 ν.4412/2016.
    - ii. Η κατάρτιση των πολιτικών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών (whistleblowing Policy) και της δεοντολογίας (code of ethics) διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών θα ολοκληρωθεί εντός ενός (1) μηνός, με δυνατότητα παράτασης άλλον ένα (1) μήνα. Πέραν αυτών η συνολική διάρκεια υλοποίησης μπορεί να παρατείνεται επιπρόσθετα μέχρι και 50% ήτοι άλλον ένα (1) μήνα σύμφωνα με την παρ.2 αρ.217 ν.4412/2016.
    - iii. Η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης της πλατφόρμας αναφορών-καταγγελιών θα έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών ενώ μπορεί να παραταθεί όπως αναφέρεται στο αρ.2 της παρούσας.
    - iv. Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών θα έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών, ενώ μπορεί να παραταθεί όπως αναφέρεται στο αρ.2 της παρούσας.

#### **ΑΡΘΡΟ 6<sup>ο</sup>**

#### **ΠΛΗΡΩΜΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ-ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ-ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

2. Η εξόφληση του αναδόχου θα γίνεται με την παράδοση του εκάστοτε παραδοτέου ή και την παροχή της υπηρεσίας (μηνιαίως) σύμφωνα με την προσφορά του αναδόχου, από την αρμόδια υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά. Τα αναγκαία δικαιολογητικά πληρωμής ανά μήνα για την εξόφληση της μηνιαίας παρασχεθείσας υπηρεσίας είναι :
  - i. Πρωτόκολλο παραλαβής των υπηρεσιών ή και παραδοτέων.
  - ii. Τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών. Στο τιμολόγιο θα αναφέρονται αναλυτικά οι χρεώσεις.
  - iii. Ασφαλιστική ενημερότητα (εφόσον το ακαθάριστο ποσό πληρωμής υπερβαίνει τα 3.000€ όπως ισχύει σύμφωνα με την αρ.Φ21/116/2000 (ΦΕΚ 839 Β΄) Υπουργική Απόφαση όπως τροποποιήθηκε με την αρ.Φ21/156/2001 (ΦΕΚ 287 Β΄) όμοια. (σχετ.η αρ.Ε57/56/24-11-2008 εγκύκλιος ΙΚΑ)).
  - iv. Φορολογική ενημερότητα (εφόσον το ακαθάριστο ποσό πληρωμής υπερβαίνει τα 1.500€ όπως ισχύει σύμφωνα με την 2/45136/0026/1-6-2017 εγκύκλιο του Υπ. Οικονομικών).
  - v. Κάθε άλλο δικαιολογητικό που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.
5. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι κρατήσεις
  - α) Κράτηση 0,1% (αρ. 350 του ν.4412/16) επί της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α. υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, Χαρτόσημο 3% επί της ανωτέρω κράτησης και ΟΓΑ Χαρτοσήμου 20%.
  - β) Παρακράτηση Φόρου 4% για προμήθεια ειδών ή 8% για λήψη υπηρεσιών επί της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α.
  - γ) Οποιαδήποτε άλλη νόμιμη κράτηση ήθελε προκύψει από την νομοθεσία κάθε φορά.
6. Η πληρωμή θα διενεργηθεί ως εξής με τα κάτωθι παραδοτέα:

	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΜΕ ΦΠΑ</b>
1	Άδειας χρήσης web πλατφόρμας για 12 μήνες		
2	Πλάνο υλοποίησης του έργου.		
3	Έκθεση ανάλυσης οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.		
4	Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες για την: <ul style="list-style-type: none"> <li>vii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα.</li> <li>viii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα.</li> <li>ix. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-καταγγελιών</li> <li>x. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</li> <li>xi. Προγραμματισμός φιλτραρίσματος νομικά διάφορων αναφορών.</li> <li>xii. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</li> </ul>		
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες κατά αποτελέσματα για την εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.</li> </ul>		
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις.</li> <li>• Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.</li> </ul>		
7	Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εγκατάστασης και της θέσης σε παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας.		

Για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης η πληρωμή θα γίνεται ανά μήνα σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΜΕ ΦΠΑ</b>
1	Μηνιαίο ποσό για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης		
2	Συνολικό ποσό για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης για 12 μήνες		

	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΜΕ ΦΠΑ</b>
--	--	-----------------------	--------------------

	<b>ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>		
1	Έκθεση αποτύπωσης και ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης.		
2	Κείμενο πολιτικών και δεοντολογίας.		
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σεμιναριακό υλικό στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.</li> </ul>		
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.</li> <li>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.</li> </ul>		

Για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών η πληρωμή θα γίνεται ανά μήνα σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

	<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.</b>	<b>ΠΟΣΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b>	<b>ΠΟΣΟ ΜΕ ΦΠΑ</b>
1	Μηνιαίο ποσό για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών.		
2	Συνολικό ποσό για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών διαχείρισης αναφορών-καταγγελιών για 12 μήνες.		

7. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του αρ. 200 του ν.4412/16 όπως ισχύει.

**ΑΡΘΡΟ 7<sup>ο</sup>**  
**ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ , ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

1. Ο ανάδοχος και το προσωπικό του καθώς και η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένοι να τηρούν τα όσα αναφέρει ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων για την προστασία των προσωπικών και άλλων δεδομένων.
2. Χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της αναθέτουσας αρχής, ο ανάδοχος και το προσωπικό του δεν αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος ανακάλυψε κατά την παροχή της υπηρεσίας
3. Ο ανάδοχος δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του της αναθέτουσας αρχής.
4. Όλες οι εκθέσεις και τα συναφή στοιχεία, όπως διαγράμματα, σχέδια, προδιαγραφές, πλάνα, στατιστικά στοιχεία, υπολογισμοί και κάθε άλλο σχετικό έγγραφο ή υλικό που αποκτάται, συγκεντρώνεται ή καταρτίζεται από τον ανάδοχο κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, είναι εμπιστευτικά και ανήκουν στην απόλυτη ιδιοκτησία της αναθέτουσας αρχής.
5. Ο ανάδοχος μπορεί να κρατά αντίγραφα αυτών των εγγράφων και στοιχείων, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της αναθέτουσας αρχής.

**ΑΡΘΡΟ 8<sup>ο</sup>**  
**ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποζημιώνει πλήρως την αναθέτουσα αρχή, τους προστεθέντες και υπαλλήλους αυτού, για όλα τα έξοδα, απώλειες, ζημίες και δαπάνες, όπως επίσης και να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις, που πηγάζουν από ή σε σχέση με οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου ή των αντιπροσώπων, προστεθέντων ή υπαλλήλων του σχετιζόμενη με τη παρούσα Σύμβαση ή παράβαση αυτής ή που πηγάζει από ή απορρέει από την εκτέλεση της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε τοιαύτης που συντελέστηκε ή προκλήθηκε σε σχέση με :
  - σωματικές βλάβες, (συμπεριλαμβανομένων βλαβών που απέβησαν θανατηφόρες), και/ή
  - οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία της ακίνητης και κινητής περιουσίας της αναθέτουσας αρχής, Δημοσίου, οποιασδήποτε Αρμόδιας Αρχής και των σχετικών αντιπροσώπων, προστεθέντων ή υπαλλήλων αυτής.

**ΑΡΘΡΟ 9<sup>ο</sup>**  
**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.**

1. Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις κατ' εφαρμογή των σχετικών διατάξεων του ν.4412/16 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.
2. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στις περιπτώσεις β' και δ' παραγράφου 11 του άρθρου 221 ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα.
3. 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.
4. Εφόσον η προσφυγή απορριφθεί μπορεί να ασκηθεί προσφυγή στο αρμόδιο δικαστήριο Αθηνών σύμφωνα με το αρ. 205α του ν.4412/16 περί δικαστικής επίλυσης διαφορών.

**ΑΡΘΡΟ 10<sup>ο</sup>**  
**ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με τα αρμόδια όργανα της αναθέτουσας αρχής, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης.
2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν την Συμβατική Προμήθεια/Υπηρεσία (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία που τυχόν του ζητηθούν για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
3. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από υπαλλήλους του, που θα ασχοληθούν ή θα παράσχουν οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

4. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/ Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρων υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρευσών από τη Διακήρυξη/Προσφορά/Σύμβαση υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.
5. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.
6. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης 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.
7. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να λάβει τα αναγκαία μέτρα απόσυρσης των υπηρεσιών του από την αγορά, σε περίπτωση που η χρήση του θέτει σε κίνδυνο την υγεία ή και τη ασφάλεια των ασθενών, των χρηστών ή ενδεχομένως άλλων προσώπων, καθώς και την ασφάλεια πραγμάτων, και ενδεχομένως να τα αντικαταστήσει με δικά του έξοδα.
8. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου (αρ.18 παρ.2 ν.4412/16).

#### **ΑΡΘΡΟ 11<sup>ο</sup>**

1. Ο ανάδοχος δεν δικαιούται για κανένα λόγο να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών του, εκτός από τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας, οι οποίες παρατίθενται:
  - Πυρκαγιά
  - Πλημμύρα
  - Σεισμός
  - Πόλεμος

#### **ΑΡΘΡΟ 12<sup>ο</sup>**

##### **ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ-ΕΠΕΚΤΑΣΗ-ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

1. Η εν λόγω σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο. Σε περίπτωση διαφορών, που ενδεχομένως προκύψουν σχετικά με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της Σύμβασης ή εξ' αφορμής της, η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυσή τους, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών πάντα υπό το πρίσμα της προστασίας του Δημοσίου συμφέροντος. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται: α) οι όροι

- της σύμβασης, β) οι διατάξεις του ν.4412/2016 όπως ισχύουν και γ) συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.
2. Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Ελληνικά Δικαστήρια και δη αυτά των Αθηνών.
  3. Η σύμβαση αυτή θα εκτελεσθεί αποκλειστικά από τον ανάδοχο. **Απαγορεύεται** η εκχώρηση με άλλο τρόπο των εκ της παρούσας σύμβασης απορρευουσών υποχρεώσεων του εργολάβου, καθώς και η εκχώρηση των απαιτήσεων του εργολάβου σε τρίτο φυσικό ή Νομικό πρόσωπο. Απαγορεύεται με οποιονδήποτε τρόπο ή εκχώρηση μερικώς ή ολικώς του έργου, όπως και η υπεργολαβία (μερικώς ή και ολικώς). Μόνη εξαίρεση αποτελεί η εκχώρηση του συμβατικού τιμήματος (του αναδόχου δικαίωμα) σε αναγνωρισμένο Τραπεζικό Ίδρυμα και η ανάθεση σε υπεργολάβο της εκτέλεσης ιδιαίτερα περιορισμένων και άκρως εξειδικευμένων εργασιών, μόνο μετά από αίτημά του και έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.
  4. Το κείμενο της σύμβασης υπερισχύει από κάθε άλλο σχετικό κείμενο (Διακήρυξη, προσφορά κ.λ.π.) πλην προφανών σφαλμάτων, ή παραδρομών εν γένει αυτού.
  5. Σε περίπτωση που το Υπουργείο Εργασίας & Κοιν. Υποθέσεων, άλλος φορέας χορηγήσει είδη/παρέχει τη σχετική Υπηρεσία στο Ίδρυμα με οποιοδήποτε τρόπο (δωρεά, σύμβαση, κ.λ.π.) που καλύπτει στο σύνολο ή κατά ένα μέρος τις ανάγκες του, μονομερώς η Αναθέτουσα Αρχή και χωρίς δικαίωμα για αποζημίωση από μέρους του αναδόχου μπορεί να μειώσει τις συμβατικές ποσότητες μέχρι και του συνόλου αυτών.
  6. Σε περίπτωση διενέργειας και υπογραφής σύμβασης σχετικού διαγωνισμού σε περιφερειακό επίπεδο, η σύμβαση παύει να ισχύει αζημίως για την Αναθέτουσα Αρχή.
  7. **Η σύμβαση δύναται να αναθεωρηθεί ή τροποποιηθεί κατά την διάρκεια ισχύος της με την σύμφωνη γνώμη και των δύο συμβαλλομένων**, όπως προβλέπουν και με τις προϋποθέσεις και τα όρια που προβλέπουν οι διατάξεις του αρ. 132 ν.4412/16. Σε περίπτωση που υπάρξει ανάγκη για τροποποίηση πέραν των όσων αναφέρονται στην παρούσα, αυτή αφενός θα μπορεί να βασίζεται στην οικονομική προσφορά του αναδόχου, αφετέρου δεν θα ξεπερνά τα χρηματικά όρια του αρ. 132 ν.4412/16, δηλαδή σωρευτικά αύξηση πέραν του 50% του προϋπολογισμού της αρχικής σύμβασης, και ούτε θα καταστρατηγεί την εφαρμογή των διατάξεων του ν.4412/16, δηλαδή αύξηση πέραν του ορίου από το οποίο απαιτείται άλλη διαγωνιστική διαδικασία. Η κάθε τροποποίηση της σύμβασης δεν θα μπορεί να μεταβάλλει την συνολική φύση του αντικειμένου της σύμβασης ή να ανατρέψει την οικονομική ισορροπία της σύμβασης. Οι προαναφερόμενες ρυθμίσεις αποτελούν σαφείς, ακριβείς και ρητές ρήτρες της σύμβασης (αρ.132 ν.4412/16) για την ενεργοποίηση των οποίων δεν απαιτείται γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου.
  8. Σε περίπτωση που καταργηθεί ή μεταφερθεί οποιαδήποτε υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής ισχύει η υποχρέωση παροχής των προϊόντων στο νέο περιβάλλον.
  9. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να λάβει μεγαλύτερες ή μικρότερες ποσότητες υπηρεσιών από αυτές που αναφέρονται στη παρούσα εντός του προκηρυσσόμενου προϋπολογισμού της οικείας πρόσκλησης όπως προκύπτει συνυπολογίζοντας τις παρατάσεις για λόγους υπηρεσιακών αναγκών.
  10. Η υπηρεσία έχει το δικαίωμα μονομερώς να αυξήσει στον ανάδοχο τις συμβατικές ποσότητες για την κάλυψη τυχόν εκτάκτων αναγκών, που δεν μπορούν να προβλεφθούν και να τον ειδοποιήσει εγγράφως μέσα, σε εύλογο χρονικό διάστημα.
  11. Η τροποποίηση της σύμβασης είναι δυνατή και με απόφαση του μονομελούς οργάνου διοίκησης εφόσον υπάρχει επείγουσα ανάγκη, και εφόσον η τροποποίηση γίνεται σε εκτέλεση συμβατικού όρου (Ελ.Συν. Τμήμα IV Πραξ.87/2006). Η τροποποίηση μπορεί να γίνει και χωρίς να υποβληθεί γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου εφόσον η γνώμη αυτή είναι απλή, και το αποφασίζον όργανο μπορεί να αποφασίσει ακόμα και χωρίς να έχει προηγηθεί περί τούτου σχετική γνωμοδότηση από αρμόδιο όργανο (ΣΤΕ ΕΑ 153/02, ΣΤΕ ΕΑ 726/05), δεδομένου των πραγματικών υπηρεσιακών αναγκών, και σύμφωνα με το παρόν άρθρο.
  12. Για πρόσθετες ποσότητες που δεν προβλέπονται από την παρούσα και δεν θα υπερβαίνουν τα όρια που τίθενται από το αρ.132 του Ν.4412/2016, (δηλαδή έως 10% ή και έως 50% κατά περίπτωση σύμφωνα με τις παρ. 2 και 1 του αρ. 132 αντίστοιχα) αλλά αποβλέπουν στην κάλυψη επείγουσών και επιτακτικών αναγκών, ο ανάδοχος θα

υποβάλλει οικονομικοτεχνική προσφορά για έγκριση, μόνο εφόσον του ζητηθεί, αλλιώς ισχύει η υφιστάμενη προσφορά του.

13. Οι ρυθμίσεις του παρόντος άρθρου αποτελούν σαφείς, ακριβείς και ρητές ρήτρες της σύμβασης (αρ.132 ν.4412/16) για την εφαρμογή των οποίων δεν απαιτείται γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου.
14. Για κάθε άλλο θέμα που έχει σχέση με την εκτέλεση της σύμβασης και δεν ρυθμίζεται από αυτήν ισχύουν οι διατάξεις περί Προμηθειών του Δημοσίου, δηλαδή ο ν.4412/2016 όπως ισχύει, καθώς και τα πδ και οι ΥΑ ή και ΚΥΑ που έχουν εκδοθεί κατ' εξουσιοδότηση ως δευτερογενές νομικό πλαίσιο.

Η Σύμβαση αυτή συντάχθηκε σε τρία ίδια πρωτότυπα, αφού δε διαβάσθηκε, βεβαιώθηκε νόμιμα, υπογράφηκε από τους συμβαλλόμενους και τα μεν δύο αντίτυπα παραμένουν στο αρμόδιο Τμήμα/Γραφείο της Αναθέτουσας Αρχής για λογαριασμό του πρώτου των συμβαλλομένων, το δε άλλο παρέλαβε ο ανάδοχος.

**ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**  
**ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ** **ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ**

.....

.....