



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

ΕΡΓΟ : «ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΗΜΟΤΗ»  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

ΠΟΛΥΕΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗ: Δύο (2) έτη και ένας (1) μήνας  
Εκτιμώμενη διάρκεια: 1/12/2021 – 31/12/2023

<i>(ποσά σε ευρώ)</i>	Ετήσιος Προϋπολογισμός	Συνολικός Προϋπολογισμός
Προϋπολογισμός Δαπάνης	43.920	90.280
ΦΠΑ	10.541	21.668
Σύνολο Δαπάνης	54.541	111.947,2

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ: ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

Αρ. Μελέτης : 7/2021

Κ.Α: 10.7134.017 για το έτος 2021 και 10.6117.001 (ΝΕΟΣ Κ.Α.) για τα έτη 2022 και 2023

CPV: «Υπηρεσίες Τηλεφωνητών» - 79511000-9

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. Τεχνική έκθεση
2. Τεχνική περιγραφή και προδιαγραφές εργασιών
3. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
4. Τιμολόγιο μελέτης
5. Συγγραφή υποχρεώσεων

## 1. Τεχνική Έκθεση

Το αντικείμενο των προς ανάθεση υπηρεσιών είναι η παροχή οργάνωσης των υπηρεσιών του γραφείου δημότη του Δήμου Πεντέλης και η τηλεφωνική υποστήριξη για την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών. Ο Δήμος Πεντέλης έχει εγκαταστήσει ένα σύγχρονο ηλεκτρονικό πρόγραμμα καταγραφής των αιτημάτων των δημοτών που απαιτεί διαρκή τηλεφωνική υποστήριξη. Ο Δήμος δεν διαθέτει το απαραίτητο εξειδικευμένο προσωπικό να καλύψει τις συγκεκριμένες ανάγκες και αναζητεί ανάδοχο να παρέχει τη συγκεκριμένη υπηρεσία «οργάνωσης και λειτουργίας του γραφείου Δημότη». Η λειτουργία της υπηρεσίας θα είναι τις πρωινές ώρες από 8.00 π.μ. μέχρι 4.00 μ.μ. για πέντε εργάσιμες ημέρες την εβδομάδα.

Η σύμβαση με τον ανάδοχο θα είναι διάρκειας δύο (2) ετών και ενός μήνα συγκεκριμένα από 1/12/2021 μέχρι την 31/12/2023. Τα έτη 2022 και 2023 θα παρέχεται με τρία στελέχη, ενώ το Δεκέμβριο του 2021 με δύο στελέχη.

Η Αναθέτουσα Αρχή σε κάθε περίπτωση, διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς παράτασης του συμβατικού χρόνου ή μεταβολής του φυσικού αντικειμένου στα έτη, έως εξαντλήσεως του συμβατικού οικονομικού αντικειμένου και με την προϋπόθεση εγγραφής αντίστοιχης πίστωσης στον οικείο Κ.Α., εάν για οιονδήποτε λόγο οι υπηρεσίες δεν παρασχεθούν στον χρόνο που έχουν προϋπολογιστεί.

Η εντολή και παρακολούθηση των υπηρεσιών σύμφωνα με τα ανωτέρω θα πραγματοποιούνται από την αρμόδια Υπηρεσία του Δήμου και η παραλαβή από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής.

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη της παροχής υπηρεσιών είναι 111.947,20 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24%. Είναι πολυετής σύμβαση και θα καλυφθεί από πόρους του Δήμου. Πιο συγκεκριμένα το ποσό των 3.025,6 € θα βαρύνει τον ΚΑ 10.7134.017 του προϋπολογισμού του Δήμου για το έτος 2021, ενώ ποσό 54.460,80 € θα βαρύνει τον ΚΑ 10-6117.001 (ΝΕΟΣ Κ.Α.) στους προϋπολογισμούς του Δήμου Πεντέλης για τα έτη 2022 και 2023 αντίστοιχα.

Η ανάθεση θα γίνει με ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4412/2016.

## **2. Τεχνική Περιγραφή και προδιαγραφές εργασιών**

### **2.1 Γενικά**

Με την παρούσα τεχνική περιγραφή - μελέτη προβλέπεται η ανάθεση για την υλοποίηση της υπηρεσίας «Οργάνωση και λειτουργία γραφείου δημότη», η οποία χρηματοδοτείται από τον προϋπολογισμό του Δήμου Πεντέλης για το Οικονομικό Έτος 2021 - 2023. Ο εγκεκριμένος προϋπολογισμός της υπηρεσίας ανέρχεται στο ποσό των 111.947,20 €, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ (24%).

### **2.2 Αντικείμενο Υπηρεσίας**

Στην αρμοδιότητα του Δήμου Πεντέλης υπάγεται η λειτουργία της εφαρμογής υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων δημοτών, η οποία πρόκειται να λειτουργήσει εντός του προσεχούς χρονικού διαστήματος.

Στο πλαίσιο αυτό, πρόκειται να λειτουργήσει ένα πλήρως οργανωμένο γραφείο δημότη, το οποίο θα έχει ως στόχο την υποδοχή και διαχείριση αιτημάτων, μέσω των πολλαπλών καναλιών εξυπηρέτησης που θα προσφέρονται τόσο μέσω της ανωτέρω εφαρμογής, όσο και μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ή φυσικής παρούσας.

Ως εκ τούτου, προκειμένου να διασφαλισθεί, προς όφελος των δημοτών, η ορθή και απρόσκοπτη λειτουργία του εν λόγω γραφείου, απαιτείται η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών από στελέχη με εμπειρία και κατάλληλη εξειδίκευση.

Οι ελλείψεις προσωπικού σε συνδυασμό με την ανυπαρξία εξειδίκευσης στον τομέα αυτό, καθιστούν αδύνατη την υποστήριξη και λειτουργία της ανωτέρω αναφερόμενης δομής, από υφιστάμενα στελέχη του δήμου.

Για το σκοπό αυτό, καθίσταται απαραίτητη η πρόσληψη εξωτερικού αναδόχου, ο οποίος θα διαθέσει δύο (2) στελέχη για το μήνα Δεκέμβριο του 2021 και τρία (3) στελέχη για χρονικό διάστημα δύο ετών από 1/1/2022- μέχρι 31/12/2023

Ο ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες του σε χώρους του Δήμου Πεντέλης (και ειδικότερα στο Δημαρχείο και στις Δημοτικές Ενότητες), όπου και θα είναι εγκατεστημένη η πληροφοριακή εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων δημοτών.

Οι εταιρείες πρέπει να εξειδικεύουν στην προσφορά τους τα εξής:

α) Τον αριθμό των εργαζομένων που θα απασχοληθούν στο έργο.

β) Τις ημέρες και τις ώρες εργασίας.

γ) Τη σύμβαση εργασίας στην οποία τυχόν υπάγονται οι εργαζόμενοι.

δ) Το ύψος του προϋπολογισμένου ποσού που αφορά στις πάσης φύσεως νόμιμες αποδοχές αυτών των εργαζομένων.

ε) Το ύψος των ασφαλιστικών εισφορών με βάση τα προϋπολογισθέντα ποσά.

### **2.3 Υπηρεσίες που θα παρασχεθούν**

Οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν, θα είναι οι ακόλουθες :

- Τηλεφωνική υποδοχή αιτημάτων των δημοτών ή κατοίκων του Δήμου, μέσω της γραμμής εξυπηρέτησης του δημότη.
- Ηλεκτρονική καταχώρηση των τηλεφωνικών αιτημάτων στην εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων.
- Ενημέρωση των δημοτών ή κατοίκων του Δήμου, για την ηλεκτρονική καταχώρηση αιτημάτων απευθείας στην εφαρμογή, μέσω Η/Υ ή ταμπλέτας (tablet) ή έξυπνου κινητού (smartphone).
- Παρακολούθηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων και ενημέρωση των δημοτών ή κατοίκων του Δήμου, για την εξέλιξή τους ή την ενημέρωσή τους για τον τρόπο που μπορούν να το κάνουν οι ίδιοι, από τον Η/Υ ή την ταμπλέτα ή το έξυπνο κινητό τους.
- Διαχείριση και επικαιροποίηση των καταγεγραμμένων σημείων περιβαλλοντολογικού ενδιαφέροντος, όπως ιστοί φωτισμού, πράσινοι και μπλε κάδοι, στάσεις δημοτικής συγκοινωνίας κ.λπ..
- Διαχείριση περιοχών ενδιαφέροντος, όπως πάρκα, πλατείες, σχολεία κ.λπ..
- Διαχείριση γεωγραφικών πληροφοριακών συστημάτων (GIS), για την προσθήκη νέων σημείων περιβαλλοντολογικού ενδιαφέροντος.
- Εκπαίδευση των χρηστών στην εγκατάσταση και επικαιροποίηση των clients (apps κ.λπ.) των εφαρμογών, για όλα τα συνεργαζόμενα με την εφαρμογή operating systems.
- Παρακολούθηση και διαχείριση βάσης δεδομένων με ταυτόχρονη εξαγωγή και παρακολούθηση των σχετικών log files, με στόχο τον έλεγχο ορθής χρήσης, ανά χρήστη και ανά ομάδα χρηστών.
- Παροχή δεδομένων χρήσης και πληροφοριών των ροών εργασίας κάθε συστήματος, στους αρμόδιους για τον έλεγχο της προστασίας προσωπικών δεδομένων GDPR (EU General Data Protection Regulation), δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

### **2.4 Αιτιολογική Έκθεση – Τεκμηρίωση προσφυγής σε εξωτερικό ανάδοχο**

Η εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων δημοτών θα αποτελέσει μια σύγχρονη cloud CRM εφαρμογή, προσαρμοσμένη στις ανάγκες του Δήμου, για την άμεση καταχώρηση, εξυπηρέτηση και παρακολούθηση αιτημάτων

Η καταχώρηση των αιτημάτων θα γίνεται με έναν από τους κάτωθι τρόπους :

1. Απευθείας από τους χρήστες μέσω έξυπνου κινητού, ταμπλέτας από το app που έχει αναπτυχθεί για όλες τις πλατφόρμες (Android και IOS).
2. Απευθείας από τους χρήστες μέσω των web browsers των Η/Υ, επιλέγοντας την ηλεκτρονική σελίδα του δήμου.
3. Καλώντας οι χρήστες το γραφείο δημότη, όπου δηλώνουν τηλεφωνικά το αίτημά τους και τα στελέχη του CRM Centre αναλαμβάνουν την ηλεκτρονική καταχώρηση και παρακολούθηση του αιτήματος στις cloud CRM εφαρμογή.
4. Προσερχόμενοι οι χρήστες στο CRM Centre στο Δημαρχείο ή στις Δημοτικές Ενότητες, όπου δηλώνουν δια ζώσης το αίτημά τους και τα στελέχη των CRM Centre αναλαμβάνουν την ηλεκτρονική καταχώρηση και παρακολούθηση του αιτήματος στην cloud CRM εφαρμογή.

Η εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων θα αποτελέσει αναπόσπαστο τμήμα της λειτουργίας του Δήμου Πεντέλης, αναφορικά με την καταγραφή και επίλυση προβλημάτων, αλλά και τον καλύτερο προγραμματισμό των ενεργειών των υπηρεσιών του Δήμου που περιλαμβάνει την ορθολογική διαχείριση ανθρώπινων πόρων στις διάφορες υπηρεσίες, μέσω της κατάργησης των επιμέρους σημείων λήψεως αιτημάτων (π.χ. Τεχνική Υπηρεσία, Καθαριότητα, Παιδείας κ.λπ.).

Η απρόσκοπτη και ορθή λειτουργία της CRM εφαρμογής απαιτεί εξειδικευμένα και έμπειρα στελέχη, πλήρους απασχόλησης, τόσο στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, όσο και στην παροχή υπηρεσιών Customer Care, δεδομένου ότι τα στελέχη αυτά θα είναι επιφορτισμένα με την καταγραφή αιτημάτων, με την συνεχή επικοινωνία με τους πολίτες – δημότες για την ενημέρωσή τους γύρω από τα υποβληθέντα αιτήματα, την επικαιροποίηση των σημείων ενδιαφέροντος (GIS γνώσεις), την προσαρμογή και διόρθωση γεωγραφικών ορίων (GIS γνώσεις) και την διαχείριση των δικαιωμάτων χρήσης (access rights) της CRM πλατφόρμας από τα στελέχη του Δήμου.

Το Γραφείο Δημότη που αποτελεί αυτοτελές γραφείο και αναφέρεται απευθείας στη Δήμαρχο, δεν διαθέτει μόνιμο στελεχιακό δυναμικό. Η εξυπηρέτηση των αιτημάτων των Δημοτών πραγματοποιείται ανορθόδοξα είτε από τα στελέχη του Γραφείου Δημάρχου είτε από τις αρμόδιες υπηρεσίες απευθείας με συνέπεια και ο Δημότης να

μη ξέρει που να απευθυνθεί και να υπάρχουν ελλείψεις συντονισμού μεταξύ των υπηρεσιών . Η εν λόγω διαχείριση είναι εξαιρετικά προβληματική δεδομένου ότι παρατηρούνται συνεχής απώλειες αιτημάτων που κατ' επέκταση οδηγούν στην ανεπαρκή εξυπηρέτηση των Δημοτών.

Από τα παραπάνω φαίνεται ξεκάθαρα, ότι το Τμήμα Τεχνολογιών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν έχει την δυνατότητα να διαχειριστεί το νέο σύστημα υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων δημοτών, δεδομένου ότι η στελέχωση όλων των καναλιών εξυπηρέτησης απαιτεί συνεχή παρουσία.

Για το λόγο αυτό προτείνεται η σύναψη σύμβασης με εξωτερικό ανάδοχο, ο οποίος θα αναλάβει την υποχρέωση να υποστηρίξει το Δήμο Πεντέλης για τις παραπάνω ανάγκες του και να παρέχει δύο άτομα το μήνα Δεκέμβριο του 2021 και από τρία άτομα τη διετία 1/1/2022 μέχρι 31/12/2023

## **2.5 Χρονοδιάγραμμα Υπηρεσίας**

Η σύμβαση που θα υπογραφεί θα έχει διάρκεια από 1/12/2021 μέχρι 31/12/2023 και σε κάθε περίπτωση η διάρκειά της παρατείνεται αυτοδικαίως έως την εκτέλεση του συνόλου των υπηρεσιών. Η αναθέτουσα αρχή έχει το δικαίωμα να υλοποιήσει τη σύμβαση σε συνεργασία με τον ανάδοχο στο χρόνο που θα επιλέξει ανάλογα με τις υπηρεσιακές ανάγκες.

### 1.3 Προϋπολογισμός

Η υπηρεσία χρηματοδοτείται από τον Προϋπολογισμό του Δήμου Πεντέλης, των οικονομικών ετών 2021 - 2023. Ο συνολικός προϋπολογισμός της υπηρεσίας ανέρχεται στο ποσό των 111.947,20 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ %.

Οι τιμές του τιμολογίου – ενδεικτικού προϋπολογισμού, ελήφθησαν κατόπιν έρευνας αγοράς, αλλά και προηγούμενων συμβάσεων του Δήμου Πεντέλης για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

#### Ενδεικτικός Προϋπολογισμός:

Αιτιολογία- Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα Ατόμων	Μήνες	Ενδεικτικό μηνιαίο κόστος ανά άτομο (συμ/νου κρατήσεων, επιδομάτων, δώρων)	Αξία (€) Χωρίς ΦΠΑ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΗΜΟΤΗ έτος 2021 (1 μήνας)	Ανθρωπομήνας	2	1	1.220,00 €	2.440,00 €
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΗΜΟΤΗ έτη 2022-23 24 μήνες)	Ανθρωπομήνας	3	24	1.220,00 €	87.840,00 €
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ (προ ΦΠΑ)				<b>90.280,00 €</b>	
Φ.Π.Α. 24%				<b>21.667,20 €</b>	
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ				<b>111.947,20 €</b>	

## 1.4 Τιμολόγιο Μελέτης

### Έντυπο οικονομικής προσφοράς

Αιτιολογία- Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα Ατόμων	Μήνες	Ενδεικτικό μηναίο κόστος ανά άτομο (συμ/νου κρατήσεων, επιδομάτων, δώρων)	Αξία (€) Χωρίς ΦΠΑ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΗΜΟΤΗ έτος 2021 (1 μήνας)	Ανθρωπομήνας	2	1	€	€
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΗΜΟΤΗ έτη 2022-23 24 μήνες)	Ανθρωπομήνας	3	24	€	€
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ (προ ΦΠΑ)				€	
Φ.Π.Α. 24%				€	
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ				€	



## 1.5 Συγγραφή Υποχρεώσεων

### **Άρθρο 1ο : Ισχύουσες διατάξεις**

Η ανάθεση της υπηρεσίας θα γίνει μετά από ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό σύμφωνα με τις διατάξεις:

1. Του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α 147/8-8-2016) Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
2. Του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
3. Του Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» (ΦΕΚ τ. Α 87/2010), όπως τροποποιήθηκε από τον ν. 4625/2019 και ισχύει,
4. Του Ν. 4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29-8-2019) «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»,
5. Του Ν. 3861/2010 (Α' 112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις",
6. Του Ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων», όπως τροποποιήθηκε από τον ν. 4625/2019 και ισχύει,
7. Του ΠΔ 80/2016 «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
8. Του Ν. 4013/2011 «περί σύστασης ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων, όπως τροποποιήθηκε από τον ν. 4610/2019 και ισχύει,
9. Του Ν. 4172/2013 «Κώδικας Φορολογίας Εισοδήματος» όπως τροποποιήθηκε από τον ν. 4623/2019 και ισχύει,
10. Του Ν. 4555/18 «Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι»,
11. Του Ν. 4155/2013 Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις, όπως ισχύει σήμερα.

### **Άρθρο 2ο : Συμβατικά Στοιχεία**

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

Τεχνική Περιγραφή  
Ενδεικτικός Προϋπολογισμός  
Συγγραφή Υποχρεώσεων

### **Άρθρο 3ο : Διάρκεια Σύμβασης**

Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση, η οποία θα έχει διάρκεια είκοσι πέντε (25) μηνών από την ημερομηνία που θα οριστεί κατά την υπογραφή της Σύμβασης ως ημερομηνία έναρξης υλοποίησης του Αντικειμένου «Οργάνωση και λειτουργία γραφείου Δημότη». Η διάρκεια της παρούσας παρατείνεται αυτοδικαίως έως την εκτέλεση του συνόλου των υπηρεσιών και η υπηρεσία θα έχει το δικαίωμα να υλοποιήσει τη σύμβαση σε συνεργασία με τον ανάδοχο στο χρόνο που θα επιλέξει ανάλογα με τις υπηρεσιακές ανάγκες.

### **Άρθρο 4ο : Υποχρεώσεις του Αναδόχου**

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της υπηρεσίας.
2. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
3. Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον Ανάδοχο της υπηρεσίας σε οποιονδήποτε τρίτο, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και της Αναθέτουσας Αρχής, πλην της αμοιβής του την οποία μπορεί να εκχωρήσει σε Τράπεζα της επιλογής του και υπό τον όρο προηγούμενης ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής.
4. Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή ή και τον Κύριο του Έργου ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.
5. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να προσαρμόζει το λογισμικό σύμφωνα με τις

υποδείξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, αν αυτό απαιτείται από τη φύση των δεδομένων που αποθηκεύονται και επεξεργάζονται.

7. 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, η οποία εξετάζει αν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διαδόχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της Σύμβασης. 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.

8. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει με την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα αποτελέσματα, στοιχεία, καθώς και κάθε έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το αντικείμενο της παρούσας, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.

9. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να θεωρεί κάθε πληροφορία, που λαμβάνει από την Αναθέτουσα Αρχή, ως εμπιστευτική και να μην τη χρησιμοποιεί ή αποκαλύπτει σε άλλα πρόσωπα (πλην των υπαλλήλων του και αυτό μόνο στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την εκτέλεση του Αντικειμένου της παρούσας), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής.

10. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποφεύγει την προβολή καθ' οιονδήποτε τρόπο της συνεργασίας και της συμβατικής του σχέσης με την Αναθέτουσα Αρχή, με την εξαίρεση της απλής αναφοράς στο πελατολόγιό του.

11. Ο Ανάδοχος έχει επίσης την υποχρέωση να συνεργαστεί με οποιαδήποτε υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής και άλλον αρμόδιο κρατικό φορέα, με τον τρόπο που θα του υποδείξει η αρμόδια Διεύθυνση της Αναθέτουσας Αρχής και να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή αναφορές, πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, κατόπιν σχετικού της αιτήματος.

12. Ο Ανάδοχος ρητώς ευθύνεται, για κάθε ενέργεια υπαλλήλων του, τυχόν υπερβολάβων του ή συμβούλων ή αντιπροσώπων ή προστηθέντων αυτού,

συμπεριλαμβανομένου ανεξαιρέτως οποιουδήποτε, που θα χρησιμοποιηθεί από αυτόν για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που του χορηγούνται με τη Σύμβαση, καθώς και για τις τυχόν παρεπόμενες υποχρεώσεις.

13. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαλίζει όλο το προσωπικό που απασχολεί ο ίδιος ή οι τυχόν εγκεκριμένοι υπεργολάβοι του, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Ασφαλιστική Νομοθεσία.

#### **Άρθρο 5ο : Υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής**

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη για την παροχή όλων των μέσων και στοιχείων τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την υλοποίηση της ανατιθέμενης υπηρεσίας.

#### **Άρθρο 6ο : Ανωτέρα βία**

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι: εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας δεν είναι υπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α.. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, η οποία υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

#### **Άρθρο 7ο : Αναθεώρηση τιμών**

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, η τιμή της σύμβασης θα παραμείνει σταθερή και δεν θα υπόκειται σε αναθεώρηση, για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία.

#### **Άρθρο 8ο : Τρόπος πληρωμής**

Το σύνολο του συμβατικού τιμήματος θα καταβληθεί μετά από την οριστική παραλαβή της υπηρεσίας με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών, που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν απαιτηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

### **Άρθρο 9ο : Φόροι, Τέλη, Κρατήσεις**

Οι δασμοί, φόροι και λοιπές δημοσιονομικές επιβαρύνσεις βαρύνουν τον Ανάδοχο. Ο ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη κράτηση ή εισφορά, η οποία κατά νόμο βαρύνει αυτήν. Σημειώνεται ότι η καθαρή αξία των παραστατικών υπόκειται σε παρακράτηση φόρου εισοδήματος βάσει του Ν.2238/94 (ΦΕΚ Α' 151), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και στην κράτηση ύψους 0,07% επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, άρθρο 375 παρ. 7 του ν. 4412/2016.

### **Άρθρο 10ο : Καταγγελία-Λύση Σύμβασης**

1. Ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα να λύσει τη Σύμβαση αποκλειστικά και μόνο στις ακόλουθες περιπτώσεις: (α) Σε περίπτωση ανώτερης βίας. (β) Σε περίπτωση που ο Εργοδότης υπαιτίως δεν πραγματοποιεί εμπρόθεσμα και προσηκόντως οποιεσδήποτε πληρωμές προς τον Ανάδοχο σύμφωνα με τη Σύμβαση για χρονικό διάστημα πέρα των τριάντα (30) ημερών από την υποβολή όλων των σχετικών δικαιολογητικών.
2. Η ως άνω καταγγελία γίνεται από τον Ανάδοχο αποκλειστικά και μόνο με έγγραφο, το οποίο επιδίδεται στον Εργοδότη και στο οποίο δηλώνεται με σαφήνεια ο λόγος καταγγελίας μεταξύ των αναφερόμενων στο άρθρο.
3. Με την ως άνω καταγγελία, θα τάσσεται στον Εργοδότη προθεσμία συμμόρφωσης η οποία δεν θα είναι συντομότερη των δεκαπέντε (15) ημερών από την επίδοση του σχετικού εγγράφου. Εφόσον μέσα στην ταχθείσα αυτή προθεσμία ο Εργοδότης συμμορφωθεί ή αρχίσει να προβαίνει σε ενέργειες συμμόρφωσης, η καταγγελία του Αναδόχου παύει να έχει έννομες συνέπειες και η Σύμβαση συνεχίζεται κανονικά.
4. Με την άπρακτη πάροδο της τελευταίας ημέρας της προθεσμίας συμμόρφωσης, η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως. Από και δια την εν λόγω ειδοποίησης η Σύμβαση λύεται αυτοδικαίως. Ο Ανάδοχος θα δικαιούται ως μόνη αμοιβή και αποζημίωση το μέρος της Αμοιβής που αναλογεί στο τμήμα της εργασίας που εκτελέστηκε μέχρι την ως άνω λύση της Σύμβασης.
5. Καθορίζεται ρητά ότι εκτός από τα όσα προβλέπονται ανωτέρω, ο Ανάδοχος δεν θα δικαιούται οποιασδήποτε άλλης αμοιβής, αποζημίωσης ή οπουδήποτε άλλου ποσού εξαιτίας της εν λόγω λύσης της Σύμβασης κατά τις διατάξεις του παρόντος άρθρου και ειδικότερα, ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, για οποιαδήποτε άλλα έξοδα, δαπάνες, ζημιές (θετικές, αποθετικές, άμεσες, έμμεσες ή παρεπόμενες), καθώς και για απώλεια εισοδημάτων που τυχόν προκλήθηκαν ή προήλθαν καθ' οιονδήποτε τρόπο από τη λύση της Σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος παραιτείται ρητά και ανέκκλητα από οποιεσδήποτε άλλες αξιώσεις ή απαιτήσεις, νόμιμες ή συμβατικές.

6. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εντός πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία της ως άνω ειδοποίησης λύσης της Σύμβασης, να υποβάλλει προς τον Εργοδότη μια Ειδική Δήλωση που θα περιγράφει λεπτομερώς τις εργασίες που έχουν εκτελεσθεί και τις υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί, εργασίες που παραμένουν ανεκτέλεστες καθώς και τη συνολική κατάσταση και συνθήκες που επικρατούν κατ' εκείνο το χρόνο. Μέχρι να υποβληθεί δεόντως η εν λόγω Ειδική Δήλωση, ο Εργοδότης δεν θα υποχρεούται να καταβάλει οποιαδήποτε πληρωμή στον Ανάδοχο. Η οριστική εκκαθάριση όλων των ζητημάτων και λογαριασμών μεταξύ των Μερών θα λάβει χώρα μόνο μετά την ως άνω υποβολή προς τον Εργοδότη της ως άνω Ειδικής Δήλωσης, οπότε, και μόνο μετά την περάτωσή της ως άνω οριστικής εκκαθάρισης, θα υποχρεούται ο Εργοδότης να καταβάλει οποιοδήποτε τυχόν οφειλόμενο ποσό.

#### **Άρθρο 11ο : Τόπος και Χρόνος εκτέλεσης της**

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες του στους χώρους του Δήμου Πεντέλης ( και ειδικότερα στο Δημαρχείο και στις Δημοτικές Ενότητες ) όπου θα είναι εγκατεστημένη η πληροφοριακή εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων δημοτών.

#### **Άρθρο 12ο : Παραλαβή και Βεβαίωση Καλής Εκτέλεσης της Υπηρεσίας**

Η παραλαβή θα γίνει από τριμελή επιτροπή του Δήμου Πεντέλης κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ147/Α/8.8.2016).

#### **Άρθρο 13ο : Επίλυση διαφορών**

Οι διαφορές που θα εμφανισθούν κατά την εφαρμογή της σύμβασης, επιλύονται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ147/Α/8.8.2016).

#### **Άρθρο 14ο: Έκπτωση Αναδόχου**

Εάν ο Ανάδοχος δεν συμμορφώνεται προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση ή προς τις νόμιμες εντολές και υποδείξεις της υπηρεσίας, καλείται με ειδική πρόσκληση να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις αυτές ή τις εντολές μέσα σε εύλογη προθεσμία, όχι πάντως μικρότερη των δέκα ημερών. Εάν ο Ανάδοχος δεν ανταποκριθεί εμπρόθεσμα στην ανωτέρω ειδική πρόσκληση, κηρύσσεται έκπτωτος, ύστερα από εισήγηση της υπηρεσίας σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

#### **Άρθρο 15ο : Ειδικό όροι**

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Ν.2472/1997 περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στις σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος αναλαμβάνει να μην ανακοινώνει, διαθέτει ή δημοσιοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους, οι οποίοι δεν σχετίζονται με τους με τους σκοπούς των εργασιών και για τους οποίους δεν υπάρχει τέτοια υποχρέωση ή δικαίωμα από το νόμο ή δικαστική απόφαση, πληροφορίες που έχει λάβει και επεξεργάζεται στα πλαίσια της δραστηριότητας του. Τα παραπάνω επιβεβαιώνουν της λύσης ή της λήξης της παρούσας εργασίας

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα αρμόδια ελληνικά δικαστήρια.

Μελίσσια, 07/10/2021

Συντάχθηκε

Θεωρήθηκε  
Η ΔΗΜΑΡΧΟΣ

ΝΑΥΠΛΙΩΤΗ ΙΩΑΝΝΑ

ΚΕΧΑΓΙΑ ΔΗΜΗΤΡΑ