

ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.

ΑΦΜ: 999983307, ΔΟΥ: ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ

Αρ. Μ.Α.Ε. 48886/01/Β/01/278

Αρ.Πρωτ.: 5815/13-07-2020

Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης (ΟΔ)

Τμήμα Διαχείρισης Συμβάσεων

(Contract Management)

Πληροφορίες : Αθανασία Κουρτερίδου

Τηλέφωνο : 213 - 13 00 740

Fax : 213 - 13 00 800-1

e-mail : nkourt@ktpae.gr

Α Π Ο Φ Α Σ Η

ΘΕΜΑ: Απευθείας ανάθεση για το έργο: «**Σύστημα εικονικού βοηθού (Virtual Assistant) για τις ανάγκες του Υπουργείου Εξωτερικών**» του **Υποέργου 2** «Ενέργειες Ωρίμανσης, Διαχείρισης, Παραλαβής Έργων, καθώς και Υποστήριξης Χρηστών που αφορούν έργα σε εξειδικευμένους τομείς του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και εκτελούνται με ίδια μέσα από την ΚτΠ ΑΕ».

Έχοντας υπόψη:

1. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1304/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17 Δεκεμβρίου 2013 για το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1081/2006 του Συμβουλίου.
2. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Δεκεμβρίου 2013 περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1083/2006.
3. Τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 215/2014 της Επιτροπής της 7ης Μαρτίου 2014 για τη θέσπιση κανόνων εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας ως προς τις μεθοδολογίες για τη στήριξη των στόχων για την κλιματική αλλαγή, τον προσδιορισμό ορόσημων και ποσοτικών στόχων στο πλαίσιο των επιδόσεων και την

ονοματολογία των κατηγοριών παρέμβασης για τα Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά και Επενδυτικά Ταμεία.

4. Τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 288/2014 της Επιτροπής της 25ης Φεβρουαρίου 2014 σχετικά με τη θέσπιση κανόνων σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί καθορισμού κοινών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής, το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας και περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, το Ταμείο Συνοχής και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Θάλασσας και Αλιείας, όσον αφορά το υπόδειγμα για τα επιχειρησιακά προγράμματα στο πλαίσιο του στόχου «Επενδύσεις στην ανάπτυξη και την απασχόληση», και σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1299/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί καθορισμού ειδικών διατάξεων για την υποστήριξη του στόχου της ευρωπαϊκής εδαφικής συνεργασίας από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, όσον αφορά το υπόδειγμα.
5. Τον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 821/2014 της Επιτροπής της 28ης Ιουλίου 2014 περί καθορισμού κανόνων εφαρμογής του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1303/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τις λεπτομέρειες για τη μεταβίβαση και διαχείριση των συνεισφορών των προγραμμάτων, την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τα μέσα χρηματοοικονομικής τεχνικής, τα τεχνικά χαρακτηριστικά των μέτρων πληροφόρησης και επικοινωνίας για τις πράξεις και το σύστημα καταγραφής και αποθήκευσης των δεδομένων
6. Τον Κανονισμό (ΕΚ) αρ. 213/2008 της Επιτροπής, της 28ης Νοεμβρίου 2007, για τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αρ. 2195/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περί του κοινού λεξιλογίου για τις δημόσιες συμβάσεις (CPV) και των οδηγιών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2004/17/ΕΚ και 2004/18/ΕΚ περί των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων, όσον αφορά την αναθεώρηση του CPV.
7. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2340/2015 της Επιτροπής της 15ης Δεκεμβρίου 2015 για την τροποποίηση της οδηγίας 2009/81/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα κατώτατα όρια εφαρμογής κατά τις διαδικασίες σύναψης συμβάσεων (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ).
8. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)
9. Τον Ν. 4270/2014 "Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις," (ΦΕΚ 143/Α/28-06-2014), εκτός των παρ. 1 έως 5 του Α. 132 και των Α. 133 και Α. 134.
10. Την με αρ. C(2014) 7801_final/29-10-2014 Απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ για την έγκριση ορισμένων στοιχείων του Συμφώνου Εταιρικής Σχέσης με την Ελλάδα.
11. Τον Ν. 4314/2014 «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014 - 2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 265/Α/23-12-2014), εκτός της παρ. 10 του Α.28, της παρ. 6 του Α.48 και της παρ. 5 του Α.70 και όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
12. Την Αριθμ. 126829/ΕΥΘΥ/1217 Κοινή Απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού - Οικονομικών "Σύστημα δημοσιονομικών διορθώσεων και διαδικασίες ανάκτησης αχρεωστήτως ή παρανόμως καταβληθέντων ποσών από πόρους του κρατικού Προϋπολογισμού ΕΣΠΑ 2014 - 2020" (ΦΕΚ 2784/Β/21-12-2015).

13. Την Αριθμ. 137675/ΕΥΘΥ1016 Απόφαση του Υφυπουργού Οικονομίας & Ανάπτυξης "Αντικατάσταση της υπ' αριθμ. 110427/ΕΥΘΥ/1020/20.10.2016 (ΦΕΚ Β' 3521) υπουργικής απόφασης με τίτλο «Τροποποίηση και αντικατάσταση της υπ' αριθμ. 81986/ΕΥΘΥ712/31.7.2015 (ΦΕΚ Β' 1822) υπουργικής απόφασης "Εθνικοί κανόνες επιλεξιμότητας δαπανών για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ 2014 - 2020 - Έλεγχος νομιμότητας δημοσίων συμβάσεων συγχρηματοδοτούμενων πράξεων ΕΣΠΑ 2014 - 2020 από Αρχές Διαχείρισης και Ενδιάμεσους Φορείς - Διαδικασία ενστάσεων επί των αποτελεσμάτων αξιολόγησης πράξεων"" (ΦΕΚ 5968/Β/31-12-2018).
14. Το Εγχειρίδιο Διαδικασιών ΣΔΕ ΕΣΠΑ 2014 – 2020.
15. Το Άρθρο Πρώτο Παρ. Ζ, Ν.4152/2013 "Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013" (ΦΕΚ 107/Α/09-05-2013)".
16. Το Π.Δ. 80/2016 «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες» (ΦΕΚ 145/Α/05-08-2016).
17. Τον Ν.3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 112/Α/13-07-2010).
18. Τον Ν.4013/2011 "Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων - Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) - Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις." (ΦΕΚ 204/Α/15-09-2011), εκτός της παρ. 3 του Α.2 όπως ισχύει.
19. Τον Ν. 4250/2014 "Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις." (ΦΕΚ 74/Α/26-03-2014).
20. Τον Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
21. Την με αρ. 57654/2017 Υπουργική Απόφαση «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης,» (ΦΕΚ 1781/Β/23-05-2017)
22. Τον Ν. 2859/2000 «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας» (248/Α/07-11-2000), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
23. Τον Ν. 2121/1993 "Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα", (ΦΕΚ 25/Α/04-03-1993).
24. Το Α.24 του Ν. 2860/2000 «Διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχος του κοινοτικού πλαισίου στήριξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 251/Α/14-11-2000), όπως τροποποιήθηκε με το Α.32 του Ν. 3614/2007 «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007 - 2013» (ΦΕΚ 267/Α/03-12-2007), συμπληρώθηκε με το Α.59, παρ. 17 του Ν. 4314/2014 «Α) Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2014 - 2020, Β) Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2012/17 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 (ΕΕ L 156/16.6.2012) στο ελληνικό δίκαιο, τροποποίηση του ν. 3419/2005 (Α 297) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 265/Α/23-12-2014) και ισχύει.
25. Τον Ν. 3429/2005 «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο.).» ΦΕΚ (314/Α/27-12-2005), όπως τροποποιήθηκε από Α.31, Κεφ. Β, Ν. 4465/2017 (ΦΕΚ 47/Α/04-04-2017) και «Αριθμ. 30422/ΕΓΔΕΚΟ 342 «Εξαίρεση από το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 3 του ν. 3429/2005 της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» ΦΕΚ (967/Β/21-07-2006).
26. Το Α.39 του Ν. 4578 «Μείωση ασφαλιστικών εισφορών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 200/Α/03-12-2018).

27. Την υπ' αρ. ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ/314/2020 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Τροποποίηση του καταστατικού της ανώνυμης εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε." και κωδικοποίηση αυτού» (ΦΕΚ 343/Β/07-02-2020).
28. Την υπ' αρ. 252/ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ/2020 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Έγκριση του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», με κατάργηση της υπ' αριθμ. ΔΙΑΚ/ΚΤΠ/οικ. 21588/04-11-2011 (Β' 2541) υπουργική απόφαση «Κανονισμός της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε."», όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. ΔΙΑΚ/οικ 35181/11-11-2015 (Β' 2532) κοινή υπουργική απόφαση «Τροποποίηση άρθρων του Κανονισμού της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε."» (ΦΕΚ 164/Β/29-01-2020).
29. Το Α.1, παρ. 2.1 του ΠΔ 81 "Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων." (ΦΕΚ 119/Α/08-07-2019).
30. Την υπ' αρ. 146 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Ορισμός του Προέδρου και των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε."» (ΦΕΚ 474/ΥΟΔΔ/25-07-2019), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αρ. 90/2020/ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ «Τροποποίηση της αριθμ. 146/25.7.2019 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Ορισμός του Προέδρου και των Μελών του Διοικητικού Συμβουλίου της Ανώνυμης Εταιρείας "Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε." (Υ.Ο.Δ.Δ. 474)» (ΦΕΚ 60/ΥΟΔΔ/30-01-2020).
31. Την Απόφαση του ΔΣ της ΚτΠ Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 688/30-7-2019 Συνεδρίασή του, με θέμα Εκλογή Διευθύνοντος Συμβούλου (Θέμα 1).
32. Την ΣΑΕ 063 – ΔΙΚΤΥΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με την οποία εγκρίθηκε η ένταξη στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων του έργου «Επιχορήγηση της ΚτΠ Α.Ε. για την υποστήριξη του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και την λειτουργία της ως βασικός βραχίονας υλοποίησης στο πλαίσιο του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας», με Κωδικό Έργου: 2019ΣΕ06300008.
33. Την υπ' αρ. 5260/ 26.06.2020 πρωτ. της ΚτΠ Α.Ε, προσφορά του προσφέροντος «QUALITY & RELIABILITY Α.Ε.»
34. Την υπ' αρ. 5143/ 23.06.2020 πρωτ. της ΚτΠ Α.Ε, προσφορά του «VERAL I.K.E.»
35. Την υπ' αρ. 5165/ 24.06.2020 πρωτ. της ΚτΠ Α.Ε, προσφορά του προσφέροντος «ΝΩΣΙΣ ΕΠΕ»
36. Το από 26-6-2020 Αίτημα Προμήθειας Απευθείας Ανάθεσης (με α/α 318681 Docutrack) από τη Δ/ση Διαχείρισης έργων.
37. Την Απόφαση του Δ.Σ της ΚτΠ Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 707/18-12-2019 Συνεδρίασή του (Θέμα 6.5).

Αποφασίζουμε

1. Την απευθείας ανάθεση, για το έργο: **«Σύστημα εικονικού βοηθού (Virtual Assistant) για τις ανάγκες του Υπουργείου Εξωτερικών»** του Υποέργου 2 «Ενέργειες Ωρίμανσης, Διαχείρισης, Παραλαβής Έργων, καθώς και Υποστήριξης Χρηστών που αφορούν έργα σε εξειδικευμένους τομείς του Ψηφιακού Μετασχηματισμού και εκτελούνται με ίδια μέσα από την ΚτΠ ΑΕ».

στον Οικονομικό Φορέα:**«QUALITY & RELIABILITY A.E.»**

με ΑΦΜ: 094352681 και CPV: 72221000-0 «Υπηρεσίες παροχής συμβουλών επιχειρησιακής ανάλυσης»

με στοιχεία επικοινωνίας:

ΚΟΝΙΤΣΗΣ 11Β, 151 25, ΜΑΡΟΥΣΙ

Τηλέφωνο: 2108029409, Fax: 2108029819

e-mail: info@qnr.com.gr

του εξής Αντικειμένου Σύμβασης:

Αντικείμενο του έργου είναι η προμήθεια, καθώς και η παραμετροποίηση προηγμένου συστήματος εικονικού βοηθού (Virtual Assistant) για τις ανάγκες του Υπουργείου Εξωτερικών. Συγκεκριμένα το έργο περιλαμβάνει:

- Διάθεση στο Υπουργείο Εξωτερικών με τη μορφή υπηρεσίας (Software as a Service) εικονικού βοηθού για την υποβοήθηση της επικοινωνίας των πολιτών με τις Αρχές Εξωτερικού. Ο εικονικός βοηθός θα υποστηρίξει σύγχρονους αλγόριθμους Μηχανικής Εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning), καθώς και επεξεργασία γραπτής φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing). Οι πολίτες θα κάνουν χρήση του συστήματος, υποβάλλοντας γραπτά ερωτήματα σε ελεύθερο κείμενο, καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας (24x7) για θέματα αρμοδιότητας των Προξενικών Αρχών, τα οποία θα αποτελέσουν αντικείμενο του έργου
- Παραμετροποίηση του συστήματος για την υποστήριξη των δέκα βασικότερων υπηρεσιών (κατηγοριών ερωτήσεων) αρμοδιότητας των Προξενικών Αρχών
- Δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος και εκπαίδευση διαχειριστών του ΥΠΕΞ
- Χρήση του συστήματος από τους πολίτες για δυο Αρχές Εξωτερικού

Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (υπ. αρ. ΦΕΚ 68/Α'/20.03.2020) με θέμα «Κατεπείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση των συνεπειών του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19» και συγκεκριμένα σύμφωνα με το άρθρο 34.

Στο παραπάνω πλαίσιο, το αντικείμενο του Έργου εξειδικεύεται ως εξής:

- Ο ζητούμενος εικονικός βοηθός (Virtual Assistant), θα πρέπει να είναι ένα ευφυές σύστημα ψηφιακού διαλόγου, ο οποίος θα υποστηρίζει την Ελληνική και την Αγγλική γλώσσα
- Ο εικονικός βοηθός θα πρέπει να αλληλεπιδρά με τον χρήστη καταλαβαίνοντας και απαντώντας στα σχόλια/ ερωτήσεις/ παράπονα που τίθενται σε γραπτή φυσική γλώσσα στα Ελληνικά και Αγγλικά
- Ο εικονικός βοηθός θα βασίζεται σε στατιστικά μοντέλο Μηχανικής Εκμάθησης, θα υποστηρίξει σύγχρονους αλγόριθμους Μηχανικής Εκμάθησης (Machine Learning & Deep Learning), καθώς και επεξεργασίας γραπτής φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing)

Περιληπτικά, ο εικονικός βοηθός θα πρέπει να λειτουργεί ως εξής:

- Αρχικά θα παραμετροποιηθεί με δεδομένα σε μορφή προτάσεων σε γραπτή φυσική γλώσσα, τις οποίες θα πρέπει να αναγνωρίζει και να απαντά
- Στη συνέχεια, θα οριστεί η επιθυμητή ροή του διαλόγου
- Τέλος, θα πραγματοποιηθεί σύνδεση με τα υποστηριζόμενα κανάλια επικοινωνίας με τα οποία οι χρήστες θα μπορούν να αλληλοεπιδράσουν με τον εικονικό βοηθό

Το λογισμικό του εικονικού βοηθού μέσω ενός φιλικού web user interface θα δίνει τη δυνατότητα στους διαχειριστές του συστήματος να:

- Παραμετροποιούν τον εικονικό βοηθό
- Συνδέουν/ αποσυνδέουν τα υποστηριζόμενα κανάλια επικοινωνίας
- Ενεργοποιήσουν την εκπαίδευση του εικονικού βοηθού με τα δεδομένα της παραμετροποίησης του. Η εκπαίδευση απαιτείται προκειμένου ο εικονικός βοηθός να μπορεί να καταλάβει το νόημα των μηνυμάτων, για να είναι στη συνέχεια σε θέση να δίνει τις κατάλληλες απαντήσεις στους τελικούς χρήστες

Οι πολίτες (χρήστες) θα μπορούν να διατυπώνουν ερωτήσεις σε γραπτή φυσική γλώσσα και θα λαμβάνουν απαντήσεις σχετικά με τα θέματα για τα οποία ο εικονικός βοηθός έχει παραμετροποιηθεί να απαντά.

Πιο συγκεκριμένα, η παραμετροποίηση του συστήματος θα πρέπει να πραγματοποιηθεί από δεδομένα που θα αποτελούνται από:

- Κατηγορίες ερωτήσεων (Intents), οι οποίες θα καλύπτουν το φάσμα των πιθανών ερωτήσεων που ο εικονικός βοηθός θα μπορεί να απαντά. Για παράδειγμα, ένα Intent θα μπορούσε να αφορά τις ώρες λειτουργίας του προξενείου και ένα άλλο την έκδοση διαβατηρίου. Κάθε «Intent» θα αποτελείται από ένα σύνολο ενδεικτικών προτάσεων/ ερωτήσεων διατυπωμένα σε γραπτή φυσική γλώσσα (παραδείγματα)
- Οντότητες (Entities), τις οποίες θα αντιλαμβάνεται ο εικονικός βοηθός
- Το Διάλογο, ο οποίος ορίζει τη ροή της συνομιλίας με το τελικού χρήστη

Το σύστημα θα έχει τους παρακάτω ρόλους:

- Διαχειριστή του συστήματος, ο οποίος θα έχει τη δυνατότητα να ορίζει το τρόπο λειτουργίας του εικονικού βοηθού, θα ορίζει τις κατηγορίες ερωτήσεων (Intents) , θα ορίζει τις οντότητες (Entities), θα καθορίζει τη ροή του Διαλόγου και θα συνδέει τον Εικονικό βοηθό με διάφορα κανάλια επικοινωνίας
- Τελικού χρήστη, ο οποίος θα υποβάλλει ερωτήματα σε γραπτή φυσική γλώσσα

Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα συνεχούς παραμετροποίησης από τους Διαχειριστές. Πιο συγκεκριμένα, οι Διαχειριστές του συστήματος θα έχουν την δυνατότητα να προσθέσουν/ αφαιρέσουν Intents, Entities, τμήματα του Διαλόγου ή/και κανάλια επικοινωνίας.

Τεχνικές Προδιαγραφές:

Γενικές Απαιτήσεις:

- Δυνατότητα δημιουργίας πολλαπλών εκδόσεων για κάθε εικονικό βοηθό
- Οι πολλαπλές εκδόσεις του κάθε εικονικού βοηθού θα καλύπτουν τουλάχιστον τις ανάγκες
 - παραγωγής (production),
 - ανάπτυξης (development) και
 - ελέγχου (test)
- Ο εικονικός βοηθός θα καταλαβαίνει τη φυσική γλώσσα σε ελεύθερη μορφή χρησιμοποιώντας στατιστικές μεθόδους και τεχνικές επεξεργασίας φυσικής γλώσσας (Natural Language Processing - NLP)
- Ο εικονικός βοηθός θα χρησιμοποιεί state of the art NLP αλγορίθμους
- Ο εικονικός βοηθός θα υποστηρίζει την Ελληνική και Αγγλική γλώσσα
- Για κάθε υποστηριζόμενη γλώσσα θα ορίζεται διαφορετική παραμετροποίηση
- Ο εικονικός βοηθός θα μπορεί να εκπαιδεύεται από τα δεδομένα της παραμετροποίησης σε χρόνο μικρότερο από 1 min. Να παρασχεθεί ειδικό περιβάλλον εκπαίδευσης του αλγορίθμου από τα δεδομένα της παραμετροποίησης
- Ο εικονικός βοηθός θα μπορεί να εξυπηρετεί τουλάχιστον 60 requests /sec
- Να μπορεί να υποστηρίζονται ταυτόχρονα τουλάχιστον τριακόσιοι χρήστες
- Αυτόματη παραγωγή ενός Web Widget tool, το οποίο θα συνδέεται εύκολα στα site των Προξενικών Αρχών προκειμένου να καλούνται συγκεκριμένες εκδόσεις του Virtual Assistant
- Κάθε έκδοση του Virtual Assistant θα μπορεί να συνδεθεί σε διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας

Κατηγορίες Ερωτήσεων- Intents

- Δυνατότητα ορισμού κατηγοριών ερωτήσεων (Intents)
- Δυνατότητα υποστήριξης έως 1.000 Intents
- Δυνατότητα ορισμού παραδειγμάτων για κάθε Intent σε γραπτή φυσική γλώσσα
- Δυνατότητα διαχείρισης έως 20.000 Παραδειγμάτων

Οντότητες - entities

- Δυνατότητα ορισμού οντοτήτων μέσω λέξεων/ φράσεων
- Δυνατότητα ορισμού οντοτήτων μέσω Regular Expressions
- Δυνατότητα διαχείρισης έως 20.000 οντοτήτων (entities)

Διάλογος - Dialog

- Δυνατότητα διαχείρισης διαλόγων, έως 10.000 συνολικών κόμβων
- Δυνατότητα καθορισμού του διαλόγου με φιλικό τρόπο
- Δυνατότητα καθορισμού κόμβων στο διάλογο με “drag and drop” λειτουργικότητα

Κανάλια Επικοινωνίας

- Δυνατότητα λήψης μηνυμάτων από το Web
- Προαιρετική δυνατότητα λήψης μηνυμάτων από Facebook Messenger και Viber
- Ύπαρξη API για σύνδεση με κανάλια επικοινωνίας.

Επικοινωνία με το χρήστη

- Δυνατότητα απάντησης στο χρήστη με γραπτό μήνυμα.
- Δυνατότητα απάντησης στο χρήστη με πολλαπλούς τύπων αρχείων (pdf, jpeg) τα οποία θα πρέπει είναι ήδη στο web και προσβάσιμα από τον Virtual Assistant διαμέσου link
- Δυνατότητα απάντησης στον χρήστη με video, το οποίο θα πρέπει να είναι ήδη στο web και προσβάσιμο από τον Virtual Assistant διαμέσου link
- Δυνατότητα απάντησης στον χρήστη με την εμφάνιση γενικού link ιστοσελίδας
- Δυνατότητα απάντησης στον χρήστη με ηχητικό μήνυμα, το οποίο θα πρέπει να είναι ήδη στο web και προσβάσιμο από τον Virtual Assistant διαμέσου link.
- Προαιρετικά δυνατότητα εμφάνισης διαφορετικού περιεχομένου αναλόγως του καναλιού επικοινωνίας για το ίδιο αίτημα του χρήστη.

Τρόπος παροχής λογισμικού

- Το λογισμικό θα παρασχεθεί με τη μορφή SaaS (Software as a Service)
- Θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει σε εξοπλισμό του Αναδόχου

Εύρος του έργου

i) Διάθεση του συστήματος εικονικού βοηθού με τη μορφή Software as a Service (SaaS)

Το λογισμικό του εικονικού βοηθού θα παρασχεθεί σαν υπηρεσία (Software as a Service) και θα λειτουργήσει σε Data Center, επιλογής του Αναδόχου εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Μέσω του λογισμικού θα είναι δυνατή τόσο η παραμετροποίηση, όσο και η κλήση του συστήματος από τα διάφορα σημεία επικοινωνίας.

Η αδειοδότηση του συστήματος θα περιλαμβάνει χρήση του συστήματος για την περίοδο της εγγύησης καλής λειτουργίας (δώδεκα μήνες), για δυο (2) Αρχές Εξωτερικού και για τουλάχιστον 1.500.000 μηνύματα πολιτών.

ii) Υπηρεσίες που θα παραμετροποιηθούν από τον Ανάδοχο

Ο Ανάδοχος θα παραμετροποιήσει τον εικονικό βοηθό ώστε να υποστηρίζει έως δέκα υπηρεσίες επιλογής του ΥΠΕΞ, οι οποίες θα καθοριστούν κατά την διάρκεια υλοποίησης του έργου. Ενδεικτικά μεταξύ των συγκεκριμένων υπηρεσιών θα περιλαμβάνονται και οι παρακάτω:

- Ραντεβού και ώρες λειτουργίας
- Θέματα που σχετίζονται με Διαβατήρια
- Θέματα που σχετίζονται με Ληξιαρχικές Πράξεις
- Στρατολογικά θέματα
- Βοήθεια σε περίπτωση ανάγκης
- Πιστοποιητικά Μετοικεσίας κ.λπ

Το Υπουργείο θα έχει την δυνατότητα κατά την διάρκεια υλοποίησης του Έργου, είτε να τροποποιήσει την παραμετροποίηση του εικονικού βοηθού χωρίς την βοήθεια του Αναδόχου εισάγοντας νέα γεγονότα, οντότητες και τμήματα διαλόγου, είτε να ορίσει νέα παραμετροποίηση αναλόγως των αναγκών του.

Απαιτήσεις Ασφάλειας

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφάλειας του έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη του:

- Το Θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν. 2472/1997, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν. 3471/2006, το νέο Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων - GDPR)
- Τις σύγχρονες εξελίξεις στις ΤΠΕ
- Τις βέλτιστες πρακτικές (best practices) στο χώρο της ασφάλειας στις ΤΠΕ
- Τα κατά περίπτωση απαραίτητα προϊόντα ασφάλειας υλικού και λογισμικού

Τα προσφερόμενα υποσυστήματα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζουν:

- Έλεγχο πρόσβασης σε επίπεδο συστήματος, εφαρμογής και δεδομένων με τη χρήση τόσο σχετικών κωδικών, όσο και επιπέδων εξουσιοδότησης
- Ασφαλή διαχείριση, καταχώρηση και κρυπτογράφηση των κωδικών πρόσβασης
- Τις βέλτιστες πρακτικές (best practices) στο χώρο της ασφάλειας στις ΤΠΕ
- Δημιουργία καταλόγων εξουσιοδοτημένων φυσικών προσώπων που θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης με σχετική διαδικασία ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης

Στο παραπάνω πλαίσιο, ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει για την προστασία της διαθεσιμότητας, της ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας του συνόλου των πληροφοριών που διακινούνται εντός του νέου Συστήματος, αναζητώντας και εντοπίζοντας - με μεθοδικό και συστηματικό τρόπο - τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες οι οποίες είναι αναγκαίες για την επαρκή ασφάλεια των συστημάτων, εφαρμογών, μέσων και υποδομών, στο βαθμό που αυτή μπορεί να διασφαλιστεί στα πλαίσια του παρόντος έργου από το λογισμικό, εφαρμογές και υπηρεσίες που θα υλοποιήσει και χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου.

Εμπιστευτικότητα

Ένας σημαντικός όγκος δεδομένων του συστήματος είναι απόρρητος και επομένως θα πρέπει να είναι διαθέσιμος μόνο στους χρήστες που είναι εξουσιοδοτημένοι για την προσπέλασή του. Ουσιαστικά, τα δεδομένα κάθε χρήστη θα είναι απόρρητα και θα μπορούν να διαχειρίζονται μόνο κεντρικά από τους εξουσιοδοτημένους επιτελικούς χρήστες του συστήματος. Επίσης, θα λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα ώστε να αποτρέπονται επιθέσεις κλοπής δεδομένων.

Διαλειτουργικότητα

Ο ανάδοχος κατά τον σχεδιασμό του συστήματος θα λάβει υπόψη του τα σχετικώς προβλεπόμενα στο Ν. 3979/2011 «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α'138), ενώ ταυτόχρονα θα ακολουθήσει τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα που περιγράφονται στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ).

Οι εφαρμογές θα πρέπει να είναι βασισμένες στα πρότυπα ανοικτής αρχιτεκτονικής, τα οποία θα προσφέρουν τις κατάλληλες διεπαφές (Application Programming Interfaces- APIs), για την ολοκλήρωση και διασύνδεση τους, υποστηρίζοντας κατάλληλες τεχνολογίες (XML, Web Services κοκ), ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεση και επικοινωνία τους στο πλαίσιο της απαιτούμενης λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος.

Αρχιτεκτονική

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει την Αρχιτεκτονική του προσφερόμενου συστήματος. Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να διασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος.

Φάσεις Υλοποίησης Έργου

Φάση Α: Διάθεση και Παραμετροποίηση λογισμικού

Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης θα πραγματοποιηθούν οι παρακάτω δράσεις:

- Μελέτη εφαρμογής, όπου θα περιλαμβάνει τις επιλεγείσες Αρχές Εξωτερικού για τις οποίες θα παραμετροποιηθεί το σύστημα, τα κανάλια επικοινωνίας, καθώς και τις υπηρεσίες για τις οποίες θα παραμετροποιηθεί το σύστημα
- Ενεργοποίηση πρόσβασης στο λογισμικό: ο Ανάδοχος θα ενεργοποιήσει την πρόσβαση του Υπουργείου στο λογισμικό και θα διαμορφώσει το περιβάλλον λειτουργίας του. Το λογισμικό θα παρασχεθεί ως υπηρεσία με την μορφή Software as a Service και θα λειτουργήσει σε υπολογιστικό κέντρο επιλογής του Αναδόχου.
- Παραμετροποίηση λογισμικού: ο Ανάδοχος θα πρέπει να πραγματοποιήσει τις εργασίες παραμετροποίησης του λογισμικού του σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής και του Κυρίου του έργου

Φάση Β: Δοκιμαστική λειτουργία και εκπαίδευση

Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης θα πραγματοποιηθούν οι παρακάτω δράσεις:

- Τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες / τροποποιήσεις με στόχο να επιβεβαιωθεί η εύρυθμη λειτουργία του συστήματος.
- Υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής και του Φορέα Λειτουργίας στη δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος
- Βελτιώσεις του συστήματος με βάση τις παρατηρήσεις των χρηστών
- Επίλυση προβλημάτων που πιθανώς ανακύψουν
- Διόρθωση /διαχείριση λαθών
- Εκπαίδευση των διαχειριστών του συστήματος για την απόκτηση των κατάλληλων δεξιοτήτων για την διαχείριση του συστήματος, διάρκειας τριών ημερών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης του προσωπικού του Φορέα Λειτουργίας, οι οποίες θα αφορούν στην διαχείριση και χρήση του συστήματος. Η μεθοδολογία και το πρόγραμμα εκπαίδευσης πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένο. Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει το κατάλληλο πρόγραμμα εκπαίδευσης με βάση το λογισμικό που θα προσφέρει.

Παραδοτέα Έργου:

Παραδοτέα Φάσης Α:

- Π1.1 - Εγκατεστημένο λογισμικό εικονικού βοηθού προσβάσιμο από τους διαχειριστές του ΥΠΕΞ
- Π1.2 - Μελέτη εφαρμογής
- Π1.3 - Παραμετροποιημένο λογισμικό εικονικού βοηθού σε λειτουργική ετοιμότητα

Παραδοτέα Φάσης Β:

- Π2.1 – Επικαιροποίηση του Εγκατεστημένου και παραμετροποιημένου λογισμικού σε λειτουργική ετοιμότητα
- Π2.2 - Εγχειρίδιο διαχειριστών σε ηλεκτρονική μορφή
- Π2.3 - Άδεια χρήσης λογισμικού που θα περιλαμβάνουν, χρήση του συστήματος για την περίοδο της εγγύησης καλής λειτουργίας (δώδεκα μήνες), για τουλάχιστον δυο (2) Αρχές Εξωτερικού και για τουλάχιστον 1.500.000 μηνύματα πολιτών

Συνολικής Αξίας:

Πενήντα εννέα χιλιάδες πεντακόσια ευρώ (€59.500,00), μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: €73.780,00 και ΦΠΑ (24%): €14.280,00).

2. Η συνολική διάρκεια του έργου ανέρχεται σε **τέσσερις (4) μήνες** από την υπογραφή της Σύμβασης. Το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα φαίνεται παρακάτω:

Φάσεις	Διάρκεια	Έναρξη	Λήξη
Φάση Α: Διάθεση και Παραμετροποίηση λογισμικού	3 μήνες	Υπογραφή Σύμβασης (Μ0)	Μ0 + 3 μήνες
Φάση Β: Δοκιμαστική λειτουργία και εκπαίδευση	1 μήνας	Με τη λήξη της Φάσης Α	Με τη λήξη της Φάσης Α + 1 μήνας

Στο συνημμένο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι** που ακολουθεί :

Οι Υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης, το Συμφωνημένο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών, καθώς και η Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου.

3. Η καταβολή του συνολικού τιμήματος, θα πραγματοποιηθεί ως εξής:

- Καταβολή ποσού ίσου με το 30% της συμβατικής αξίας πλέον ΦΠΑ, μετά την ολοκλήρωση του παραδοτέου «Π1.1 - Εγκατεστημένο λογισμικό εικονικού βοηθού προσβάσιμο από τους διαχειριστές του ΥΠΕΞ»
- Καταβολή ποσού ίσου με το 40% της συμβατικής αξίας πλέον ΦΠΑ, μετά την ολοκλήρωση της Α' Φάσης του Έργου
- Καταβολή ποσού ίσου με το 30% της συμβατικής αξίας πλέον ΦΠΑ, μετά την ολοκλήρωση της Β' Φάσης του Έργου

Σημειώνεται ότι η καταβολή των παραπάνω ποσών θα πραγματοποιηθεί μετά τη σύνταξη σχετικού πρωτοκόλλου παραλαβής από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής Έργου, με την προσκόμιση των ακόλουθων δικαιολογητικών:

α) Τιμολόγιο του Αναδόχου

β) Εξοφλητική απόδειξη του Αναδόχου, εάν το τιμολόγιο δεν φέρει την ένδειξη «Εξοφλήθηκε»

γ) Πιστοποιητικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας

Οι νόμιμες κρατήσεις θα γίνουν σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

4. Η δαπάνη θα βαρύνει το σχετικό Τεχνικό Δελτίο του έργου: «ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗ ΤΗΣ ΚΤΠ ΑΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΩΣ ΒΑΣΙΚΟΣ ΒΡΑΧΙΟΝΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ», με Κωδικό Έργου: 2019ΣΕ06300008, του Εθνικού Σκέλους του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων ή κάθε άλλη νόμιμη πηγή.

5. Η **παρακολούθηση του έργου** θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 216 του Ν. 4412/2016 όπως ισχύει από αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης που θα συσταθεί για το σκοπό αυτό.
6. Η **παραλαβή του αντικειμένου** της σύμβασης θα γίνει από αρμόδια επιτροπή παραλαβής (ΕΠΕ) που θα συσταθεί για το σκοπό αυτό σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 219 του Ν.4412/2016 όπως ισχύει.

Κατ' εξουσιοδότηση του Διοικητικού Συμβουλίου
Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Σταύρος Ασθενίδης

Συνημμένα:
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Κοινοποίηση:

- Εταιρείες: «QUALITY & RELIABILITY A.E.», «VERAL I.K.E.», «ΝΩΣΙΣ ΕΠΕ»

Εσωτερική Διανομή

- Γραμματεία Προέδρου Δ.Σ
- Γραμματεία Διευθύνοντος Συμβούλου
- Γενική Διεύθυνση Λειτουργίας
- Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης (ΟΔ)
- Δ/ση Διαχείρισης έργων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι:

Περίοδος Εγγύησης

Η έναρξη της Περιόδου Εγγύησης ορίζεται από οριστική παραλαβή του Έργου και έχει χρονική διάρκεια δώδεκα (12) μήνες.

Η **ελάχιστη ζητούμενη** Περίοδος Εγγύησης είναι **δώδεκα (12)** μήνες από την οριστική παραλαβή του Έργου.

Οι υπηρεσίες εγγύησης παρέχονται δωρεάν.

Ο Ανάδοχος, μετά την **Οριστική Παραλαβή** του Έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με τον ΦΟΡΕΑ για τον οποίο προορίζεται το Έργο **Σύμβαση Εγγύησης** για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης.

Σημείωση 1: Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων Αναδόχων να προσφέρουν Περίοδο Εγγύησης μεγαλύτερη της **ελάχιστης ζητούμενης**, όμως αυτή θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών.

Κατά την Περίοδο εγγύησης θα πρέπει να παρέχονται οι εξής υπηρεσίες:

- Λειτουργία του λογισμικού
 - ο Λειτουργία του λογισμικού με την μορφή SaaS
 - ο Παροχή υπηρεσιών έως ενός ανθρωπομήνα για τροποποιήσεις στην παραμετροποίηση του συστήματος
- Υποστήριξη λογισμικού αναδόχου
 - ο Διασφάλιση καλής λειτουργίας λογισμικού
 - ο Βελτιστοποίηση (Tuning) της απόδοσης του λογισμικού
 - ο Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) λογισμικού
 - ο Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση
 - ο Εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής
 - ο Ηλεκτρονική διάθεση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογών
 - ο Αναφορά ορθής λειτουργίας και επίλυσης προβλημάτων συστήματος, ανά τρίμηνο

Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της δοκιμαστικής λειτουργίας και της περιόδου εγγύησης - συντήρησης.

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες δυσλειτουργιών και η αποκατάστασή τους, εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων.

Ορισμοί:

- ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 09:00 – 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ΕΩΚ (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- Χρόνος αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της.
- Οι βλάβες / δυσλειτουργίες θα αντιμετωπίζονται σύμφωνα με το καθορισμένο επίπεδο προτεραιότητας.

- ο (α) Επίπεδο προτεραιότητας 1: πλήρης απώλεια όλων των υπηρεσιών του Προϊόντος και η κατάσταση είναι επείγουσα.

Ο Ανάδοχος θα ανταποκριθεί εντός 3 εργασίμων ωρών από τη στιγμή που καταγράφηκε η κλήση και θα αποκαταστήσει τα σφάλματα ή / και θα παράσχει μια αποδεκτή λύση εντός 12 εργάσιμων ωρών από την κοινοποίηση του προβλήματος (εφόσον το πρόβλημα ανακοινώθηκε εντός ΚΩΚ), με μια μόνιμη λύση μέσα σε ένα συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα.

- ο (β) Επίπεδο προτεραιότητας 2: σοβαρή απώλεια υπηρεσίας του προϊόντος, ωστόσο, η λειτουργία μπορεί να συνεχιστεί με περιορισμένο τρόπο.

Ο Ανάδοχος θα ανταποκριθεί εντός 6 εργασίμων ωρών από τη στιγμή που καταγράφηκε η κλήση και θα διορθώσει σφάλματα ή / και θα παράσχει λύση εντός 2 εργάσιμων ημερών.

- ο (γ) Επίπεδο προτεραιότητας 3: Μικρή απώλεια υπηρεσίας του Προϊόντος, ο αντίκτυπος είναι μικρός.

Ο Ανάδοχος θα ανταποκριθεί εντός μίας εργάσιμης ημέρας από τη στιγμή που καταγράφηκε η κλήση και θα διορθώσει σφάλματα ή / και θα παράσχει λύση εντός 4 εργάσιμων ημερών.

- ο δ) επίπεδο προτεραιότητας 4: καμία απώλεια υπηρεσίας του προϊόντος · το αποτέλεσμα είναι ένα δευτερεύον σφάλμα, μια εσφαλμένη συμπεριφορά ή μια τεκμηρίωση. Ο Ανάδοχος θα ανταποκριθεί εντός 2 εργασίμων ημερών από τη στιγμή που καταγράφηκε η κλήση και θα διορθώσει σφάλματα ή / και θα παράσχει λύση εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Η αναγγελία βλάβης/δυσλειτουργίας θα γίνεται με αποστολή email σε ηλεκτρονική διεύθυνση που θα ορίσει ο ανάδοχος.

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας, επιβάλλονται στον Ανάδοχο οι ακόλουθες ρήτρες:

- 0,05% επί του συμβατικού τιμήματος μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ , της μονάδας – τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας), εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα βλάβης είναι εκτός ΚΩΚ, και με ανώτατο όριο 4% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας – τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας, μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ

- Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας, αν δεν επέλθει πλήρης αποκατάσταση της βλάβης εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, τότε η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση, να ζητήσει να εκπέσουν οι εγγυητικές επιστολές καλής εκτέλεσης και καλής λειτουργίας και να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο

Διευκρινίζεται ότι:

- ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο οποιοδήποτε μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει
- η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας εφόσον επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας υποχρεούται να υποβάλλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την ομάδα έργου που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν ο Υπεύθυνος και η Ομάδα Έργου, καθώς και το χρόνο απασχόλησής τους ανά Φάση του Έργου.

Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της **ΚτΠ Α.Ε.**

Η **ΚτΠ Α.Ε.** θα έχει την κύρια ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας ανάπτυξης και υλοποίησης του Έργου, ενώ την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου θα την έχει ο ανάδοχος.

Μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας Έργου

Ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου ο ανάδοχος θα διασφαλίζει:

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

Ο ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην ΚτΠ Α.Ε..

Εφόσον ο υποψήφιος ανάδοχος εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του την εν λόγω διαδικασία με τα έντυπά της, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

Τόπος Υλοποίησης - Παράδοσης Έργου

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει τα παραδοτέα του στην Αναθέτουσα Αρχή και να παρέχει τις υπηρεσίες του στην έδρα της ΚτΠ Α.Ε.

Προϋποθέσεις και Κίνδυνοι Υλοποίησης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τις παραδοχές/προϋποθέσεις ομαλής εκτέλεσης του Έργου καθώς και τους κινδύνους (assumptions and risks) όπως αυτός τους αντιλαμβάνεται και να περιγράψει πως θα εξασφαλίσει ότι οι παραδοχές/προϋποθέσεις αυτές ισχύουν ή/και θα υλοποιηθούν και πώς οι κίνδυνοι θα πρέπει να μετριαστούν. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αποδείξει την κατανόηση των κρίσιμων ζητημάτων που σχετίζονται με την επίτευξη των στόχων του παρόντος Έργου και τους κινδύνους και τις υποθέσεις που ενδέχεται να επηρεάσουν την ομαλή υλοποίηση του Αντικειμένου αυτού. Εξυπακούεται ότι η αναφορά σε τέτοιους κινδύνους ή προϋποθέσεις δεν τα καθιστά μέρος της Σύμβασης και δεν αλλάζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, όπως αυτές απορρέουν από τη διακήρυξη.