



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
& ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
Πληροφορίες: Μαρία Μπαχού
Ταχ. Δ/ση: Σταδίου 31, 101 83 ΑΘΗΝΑ
Τηλέφωνο: 213.136.1658
e-mail : m.bachou@ypes.gr

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Αθήνα, 19/08/2025
Αριθμ. Πρωτ.: 45881

ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΦΟΡΕΑ:

«ΕΓΚΡΙΤΟΣ GROUP - ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ Α.Ε. -
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ»
e-mail: info@egritogroup.gr

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για κατάθεση οικονομικής προσφοράς που αφορά στην παροχή υπηρεσιών λογισμικού για : α) υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης & συντήρησης του ιστότοπου του ΥΠΕΣ, χρονικής διάρκειας εξήντα (60) ωρών, β) υπηρεσίες εκμάθησης Chatbot σε νέα θέματα (ιθαγένειας) & γ) υπηρεσίες ανανέωσης λογισμικού μικροεφαρμογών Chatbox & Userway Pro, που είναι όλες απαραίτητες για τη βελτιστοποίηση της προσβασιμότητας & την τεχνική υποστήριξη της ιστοσελίδας του Υπουργείου Εσωτερικών (τομέας Εσωτερικών).

Το Υπουργείο Εσωτερικών προσκαλεί την εταιρεία με την επωνυμία «**ΕΓΚΡΙΤΟΣ GROUP - ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ Α.Ε. – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**» που εδρεύει στην Αττική (Δ/ση: Κρέοντος αρ. 25, Τ.Κ.10442, Αθήνα), με ΑΦΜ: 997803840, ΔΟΥ: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ και ΑΡ. ΓΕΜΗ: 009359501000, να καταθέσει οικονομική προσφορά προκειμένου να εξασφαλίσει την παροχή υπηρεσιών που αφορούν στη βελτιστοποίηση της προσβασιμότητας και στην τεχνική υποστήριξη σχετικά με την ιστοσελίδα του Υπουργείου Εσωτερικών, οι οποίες σχετίζονται με τη βέλτιστη ενημέρωση των πολιτών και θα προβεί στη σύναψη σχετικής σύμβασης. Η διαδικασία που θα ακολουθηθεί είναι η απευθείας ανάθεση του αρ. 118 του ν.4412/2016. Ο προσκαλούμενος οικονομικός φορέας καλείται να καταθέσει την προσφορά του βάσει των ειδικών τεχνικών όρων και των προδιαγραφών των παρακάτω παραρτημάτων, τα οποία αποτελούν **αναπόσπαστο μέρος** της παρούσας πρόσκλησης.

- Παράρτημα 1: Γενικά Στοιχεία Πρόσκλησης
- Παράρτημα 2: Κατάρτιση Προσφοράς
- Παράρτημα 3: Οικονομικά Στοιχεία του Έργου - Ποσότητες
- Παράρτημα 4: Τεχνικές προδιαγραφές
- Παράρτημα 5: Υποχρέωση εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας – Προστασία προσωπικών Δεδομένων

Ο ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΠΑΝΤΕΛΗΣ ΤΑΓΚΑΛΑΚΗΣ

Εσωτερική Διανομή:

1. Γραφείο Υπηρεσιακού Γραμματέα
2. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
3. Διεύθυνση Προμηθειών και Υποδομών
4. Υπεύθυνο Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**Γενικά Στοιχεία Πρόσκλησης**

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ (τ. Εσωτερικών)
ΜΟΝΑΔΑ ΦΟΡΕΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Η ανάθεση θα γίνει βάσει του ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/τ. Α'/08.08.2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, και ιδίως τις διατάξεις περί απευθείας ανάθεσης του άρθρου 118.
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ	Η Ανάδοχος εταιρεία θα προβεί στην παροχή υπηρεσιών που αφορούν σε : α) υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης & συντήρησης του ιστότοπου του ΥΠΕΣ, χρονικής διάρκειας εξήντα (60) ωρών, β) υπηρεσίες εκμάθησης Chatbot σε νέα θέματα (ιθαγένειας) & γ) υπηρεσίες ανανέωσης λογισμικού μικροεφαρμογών Chatbox & Userway Pro για τη βελτιστοποίηση της προσβασιμότητας & την τεχνική υποστήριξη της ιστοσελίδας του ΥΠΕΣ, οι οποίες σχετίζονται με τη βέλτιστη ενημέρωση των πολιτών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές, όπως περιγράφονται αναλυτικά στα Παραρτήματα 1, 2, 3, 4 και 5, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.
ΠΡΟΣΚΑΛΟΥΜΕΝΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	Η πρόσκληση απευθύνεται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 120 παρ. 3 του ν. 4412/2016, σε έναν οικονομικό φορέα, ήτοι στην εταιρεία «ΕΓΚΡΙΤΟΣ GROUP - ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ Α.Ε. – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ» . <u>Δε λαμβάνονται υπόψη προσφορές οικονομικών φορέων που δεν προσκλήθηκαν να υποβάλουν προσφορά.</u>
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ	Ποσό άνευ Φ.Π.Α.: 13.000,00€ Ποσό συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α: 16.120,00€
ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΦΟΡΕΑ	Τακτικός Προϋπολογισμός Ειδικός Φορέας 1007-206 ΑΛΕ 2420389001 {Λοιπές αμοιβές & έξοδα συντηρήσεων και επισκευών}
CPV	48000000 – 8 (Πακέτα λογισμικού & συστήματα πληροφορικής)
ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗ ΦΟΡΟΥ ΕΠΙ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ	Φόρος: 8% για την παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν.4172/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει Κρατήσεις: 0,1% υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ). Η κράτηση αυτή υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και

	κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης, σύμφωνα με το άρθρο 350 του ν.4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 7 Ν.4912/2022 (Α' 59) (Σχ. και άρθρο 17 του ίδιου νόμου και Ανακοίνωση 24.10.2022 της ΕΑΔΗΣΥ).
ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΟ ΑΙΤΗΜΑ :	Υπ'αρ. 42184/31-07-2025 (ΑΔΑΜ:25REQ017321806)
ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ :	Υπ'αρ. 42866/01-08-2025 (ΑΔΑΜ:25REQ017342626, ΑΔΑ: 9ΕΤ346ΜΤΛ6-ΜΣΘ)
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	Έως την Τρίτη 02/09/2025 και ώρα 13:00 σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο . Προσφορές που θα υποβληθούν μετά το πέρας της προαναφερόμενης ημερομηνίας & ώρας, θεωρούνται ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ και δεν λαμβάνονται υπόψη. Η ισχύς της προσφοράς θα πρέπει να είναι οι τριάντα (30) ημέρες.
ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	Υπουργείο Εσωτερικών Δ/νση Προμηθειών & Υποδομών Τμήμα Προμηθειών Υπόψη: Μαρία Μπαχού Σταδίου 31, 4 ^{ος} όροφος, Τ.Κ. 101 83 Αθήνα Τηλ. επικοινωνίας για διευκρινίσεις : 213 136 1658
ΤΡΟΠΟΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	Απαιτείται η έκδοση ηλεκτρονικού τιμολογίου (ΗΤ) κατά τα οριζόμενα στον ν.4601/2019 και στις ΚΥΑ αριθμ. 13005/01.02.2022 (Β'438), 98979/10.08.2021 (Β' 3766) 63446/31-05-2021 (Β'2338) και ΚΥΑ 52445 ΕΞ 2023 (Β'2385). Διευκρινίζεται ότι παράλληλα ισχύουν και οι διατάξεις των ΥΑ αριθμ. Α.1035/18-02-2020 (Β' 551) και Α.1138/12-06-2020 (Β' 2470), στις οποίες μεταξύ άλλων προβλέπεται η χρήση παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικής έκδοσης στοιχείων. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis/pliromes-kai-eispraxeis/e-invoice
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΦΜ: 090056250 ΔΟΥ: Α' ΑΘΗΝΩΝ ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΑΗΤ: 1007.0000000000.0001

ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ	Η παρούσα ανακοίνωση αναρτάται: α) στην ιστοσελίδα του ΥΠΕΣ www.ypes.gr , β) στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) www.eprocurement.gov.gr
-------------------------	---

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Κατάρτιση Προσφοράς

2.1. Προϋποθέσεις συμμετοχής

Προσφορές που αποκλίνουν από τις τεχνικές προδιαγραφές του παραρτήματος 4 και τις προϋποθέσεις της παρούσας πρόσκλησης και των παραρτημάτων αυτής θα κριθούν ως απαράδεκτες και θα απορριφθούν.

2.2. Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή του προσκαλούμενου στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα στοιχεία που περιγράφονται ακολούθως:

1. Αντίγραφο ασφαλιστικής ενημερότητας για συμμετοχή σε διαγωνισμούς του δημοσίου.
2. Αντίγραφο φορολογικής ενημερότητας για κάθε νόμιμη χρήση.
3. Πιστοποιητικό ΓΕΜΗ ή αναγνωρισμένου αντίστοιχου φορέα σε ισχύ και πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης από το ΓΕΜΗ, με ημερομηνία έκδοσης είτε τριάντα (30) εργάσιμων ημερών πριν την υποβολή του είτε μεταγενέστερης της κοινοποίησης της παρούσας πρόσκλησης.
4. Στοιχεία σύστασης και εκπροσώπησης εταιρείας με τις πιθανές τροποποιήσεις ή για φυσικά πρόσωπα Βεβαίωση Έναρξης Εργασιών Φυσικού Προσώπου Επιτηδευματία.
5. Απόσπασμα/τα ποινικού μητρώου των εταίρων ή των μελών του Δ.Σ. - ή του Φυσικού Προσώπου, με ημερομηνία έκδοσης έως **τρεις (3) μήνες** πριν από την υποβολή τους (δύναται να προσκομιστεί υπεύθυνη δήλωση του άρθ. 8 παρ. 4 του ν.1599/1986, στην οποία να δηλώνεται ότι ο ανάδοχος δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.1 άρθρου 73 του ν.4412/2016). Στην περίπτωση κατάθεσης υπεύθυνης δήλωσης, εντός 10 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης, θα πρέπει να προσκομιστούν τα ανωτέρω αναφερόμενα αποσπάσματα ποινικού μητρώου.
6. Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη απ' το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας, στην οποία θα αναφέρεται ότι δεν έχει επιβληθεί σε βάρος του αναδόχου η οριζόντια ρήτρα αποκλεισμού σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 74 του ν.4412/2016.
7. Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας, στην οποία θα δηλώνεται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της παρούσας πρόσκλησης.
8. Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη απ' το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας με το ακόλουθο περιεχόμενο: «Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στην εταιρεία που εκπροσωπώ, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/578 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022. Συγκεκριμένα δηλώνω ότι : (α) ο ανάδοχος που εκπροσωπώ (και καμία από τις εταιρείες που εκπροσωπούν μέλη της κοινοπραξίας μας) δεν είναι Ρώσος

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

Οι υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές εφόσον έχουν συνταχθεί **μετά την κοινοποίηση** της παρούσας πρόσκλησης.

2.3.Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης και των Παραρτημάτων αυτής. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

2.4.Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών

Ο υποφάκελος «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» περιλαμβάνει:

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που θα προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

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

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

Ως απαράδεκτη θα απορριφθεί η προσφορά εφόσον: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 γ) η συνολική τιμή άνευ ΦΠΑ υπερβαίνει τον συνολικό προϋπολογισμό άνευ ΦΠΑ της παρούσας πρόσκλησης.

2.5.Χρόνος ισχύος της προσφοράς

Η προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον προσκαλούμενο οικονομικό φορέα για ένα (1) μήνα από την κατάθεσή της. Προσφορά που αναφέρει χρόνο ισχύος μικρότερο του ενός (1) μηνός απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3**Οικονομικά Στοιχεία του Έργου- Ποσότητες**

- Η προσφορά υποβάλλεται για το σύνολο του έργου, επί ποινή αποκλεισμού, για λόγους συμβατότητας, και εφαρμογής ενιαίων πρακτικών διαχείρισης του έργου.
- Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Εσωτερικών. Η παρούσα σύμβαση βαρύνει τις πιστώσεις του προϋπολογισμού εξόδων του Υπουργείου Εσωτερικών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4**Τεχνικές Προδιαγραφές Μικροεφαρμογών – Widgets****1. Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση του ιστότοπου του ΥΠΕΣ**

Για τη διασφάλιση της ορθής λειτουργίας του. Οι παρακάτω υπηρεσίες θα παρέχονται έως 01/07/2026 και περιλαμβάνουν τα εξής:

- Υποστήριξη εύρυθμης λειτουργίας της ιστοσελίδας 24 X 7, με υποχρέωση του Υπουργείου να εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία των δικτυακών υποδομών και των διακομιστών που φιλοξενείται.
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs) καθώς και αποκατάσταση συστήματος σε τυχόν αστοχία λογισμικού ή μετά από κακόβουλες παρεμβάσεις τρίτων. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από το Υπουργείο, η ΕΓΚΡΙΤΟΣ GROUP ΣΥ-ΝΕΡΓΑΣΙΑ Α.Ε. είναι υποχρεωμένη να επιλύει τα προβλήματα εντός μιας (1) ημέρας από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού του Συστήματος (WordPress, Linux server, database server) που έχει χρησιμοποιηθεί στο έργο (major και critical updates των εγκατεστημένων εκδόσεων καθώς και τις νεότερες (σταθερές) εκδόσεις).
- Μικρής έκτασης παρεμβάσεις με ανάπτυξη λογισμικού για τις ανάγκες του ιστότοπου.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού (βλέπε κεφάλαιο «Πνευματικά Δικαιώματα» της Σύμβασης 30/2018).

2. Εκμάθηση Chatbot σε θέματα Ιθαγένειας

Η εκπαίδευση του Chatbot αφορά σε ερωτήματα που σχετίζονται με τη διαδικασία απόκτησης ιθαγένειας, αξιοποιώντας περιεχόμενο που δόθηκε από τις αρμόδιες υπηρεσίες του ΥΠΕΣ. Στόχος είναι η παροχή αξιόπιστων, επικαιροποιημένων και σαφών απαντήσεων στους πολίτες, με γνώμονα τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και τη μείωση του φόρτου εργασίας των αρμόδιων υπηρεσιών. Η διαδικασία περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- **Συλλογή & Ανάλυση Περιεχομένου:** Λήψη και αξιολόγηση του περιεχομένου με έμφαση στις πιο συχνές ερωτήσεις πολιτών που σχετίζονται με την απόκτηση ιθαγένειας. Κατηγοριοποίηση και οργάνωση θεματικά του υλικού, ώστε να διαμορφωθεί μια σαφής και στοχευμένη βάση γνώσης.

- **Εκπαίδευση & Δοκιμή του Chatbot:** Μετά την επεξεργασία του περιεχομένου, οι πληροφορίες θα εισαχθούν στο σύστημα του Chatbot, με στόχο την κατάλληλη εκπαίδευσή του. Θα πραγματοποιηθούν δοκιμές απόκρισης και ακρίβειας απαντήσεων, με ενσωμάτωση παρατηρήσεων και συνεχείς βελτιώσεις, ώστε να εξασφαλιστεί η ορθή και κατανοητή παροχή πληροφοριών.
- **Ενσωμάτωση & Παρακολούθηση:** Η αναβαθμισμένη λειτουργικότητα θα ενεργοποιηθεί στην επίσημη ιστοσελίδα του ΥΠΕΣ. Η απόδοση του Chatbot θα παρακολουθείται σε πραγματικό χρόνο, με αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς του και σταδιακή βελτιστοποίηση των απαντήσεων βάσει των πραγματικών ερωτήσεων των χρηστών και της ανατροφοδότησης που θα συλλέγεται.

5. Υπηρεσίες Μικροεφαρμογών – Widgets στον ιστότοπο του ΥΠΕΣ, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- Διατήρηση του υφιστάμενου chatbot το οποίο τελεί συγκεκριμένες λειτουργίες, μιμούμενο όσο το δυνατόν καλύτερα τον ανθρώπινο γραπτό και προφορικό λόγο χρησιμοποιώντας τεχνητή νοημοσύνη
- Διατήρηση του υφιστάμενου πρόσθετου εργαλείου προσβασιμότητας - Accessibility Plugin (Συνδρομητική μικροεφαρμογή προσβασιμότητας). Το εργαλείο περιλαμβάνει βασικές λειτουργίες: αλλαγής αντίθεσης, έξυπνης αντίθεσης, έμφαση στους συνδέσμους, μεγέθυνση γραμματοσειράς, αύξηση απόστασης κειμένου, διακοπή κινούμενων σχεδίων, απόκρυψη εικόνων, μετατροπή κειμένων σε φιλικό προς δυσλεκτικούς, μεγέθυνση δρομέα, εμφάνιση δομής ιστοσελίδας, αύξηση γραμμής κειμένου, στοίχιση κειμένου, τροποποίηση κορεσμού, αλλά και εξειδικευμένες όπως φωνητικής πλοήγησης και ανάγνωση οθόνης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων (ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα... και άλλες διατάξεις»

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει, υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνη επεξεργασίας, το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό I) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Ο φορέας στον οποίο η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστεθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της

σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής, dro@ypes.gr

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

Υποχρέωση εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας – Προστασία προσωπικών δεδομένων

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται, τόσο κατά τη διάρκεια ισχύος της υπογραφείσας σύμβασης, όσο και μετά τη λήξη ή καταγγελία της, να χρησιμοποιεί τα στοιχεία και τις πληροφορίες που θα του γνωστοποιηθούν ή που θα περιέλθουν σε γνώση του μόνο για το σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του που απορρέουν από την υπογραφείσα σύμβαση και να μην τα γνωστοποιεί παρά μόνο σε πρόσωπα που εμπλέκονται άμεσα στην εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων και είναι απαραίτητο να γνωρίζουν τα εν λόγω στοιχεία, τα οποία με δική του ευθύνη εποπτεύει ως προς την εφαρμογή από το μέρος τους των υποχρεώσεων του αναδόχου.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον ν.4624/2019, όπως ισχύει καθώς και από τις διατάξεις του Κανονισμού (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 Προστασίας Δεδομένων/General Data Protection Regulation– GDPR).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να ακολουθεί κάθε επιπλέον έγγραφη οδηγία ή ενημέρωση για την ασφάλεια των πληροφοριών που θα δοθεί από την Αναθέτουσα Αρχή. Επίσης θέτει στη διάθεση της αρμόδιας Οργανικής Μονάδας της Αναθέτουσας Αρχής κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνει για την τήρηση των υποχρεώσεων που περιγράφονται στο άρθρο αυτό, επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους σε οποιονδήποτε προσωπικό υπολογιστή ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του που βρίσκεται στην υπηρεσία για λόγους ασφάλειας και προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων και των δεδομένων τους.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διασφαλίζει όλα τα πληροφοριακά στοιχεία στους χώρους, που θα προσδιορίζονται στην Σύμβαση και στους ανθρώπους, που ασχολούνται με το Έργο, αποκλειόμενης της διαφυγής, διαρροής ή μεταφοράς σε άλλα άτομα, χώρους ή εταιρείες.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή για τα λαμβανόμενα, στην κατεύθυνση αυτή μέτρα. Εάν οποιαδήποτε στιγμή, υπάρξουν ενδείξεις ότι έχουν διαρρεύσει ή πρόκειται να διαρρεύσουν πληροφορίες, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα, το αργότερο εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, την αρμόδια Οργανική Μονάδα της Αναθέτουσας Αρχής καθώς και τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος υποχρεούται, ως εκτελών την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να εκτελεί την εργασία κατ' εντολή της Αναθέτουσας

Αρχής, και να βαρύνεται αναλόγως με όλες τις υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής, που προκύπτουν από τις διατάξεις της Ελληνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως αυτή ισχύει. Σε κάθε περίπτωση παράβασης των ως άνω υποχρεώσεων του Αναδόχου, πέραν από τα ειδικά προβλεπόμενα στη διακήρυξη ή τη Σύμβαση, που θα υπογραφεί ισχύουν και οι κυρώσεις του ισχύοντος νομικού πλαισίου.

Σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή πληροφοριών, η οποία οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου ή/και των μελών της Ομάδας Έργου, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να κάνει χρήση των διατάξεων «περί πνευματικής ιδιοκτησίας», να κοστολογήσει και να απαιτήσει πληρωμή για όλες τις άμεσες και έμμεσες, θετικές ή αποθετικές ζημιές, που θα έχει κατά περίπτωση υποστεί, καθώς επίσης και να προβεί στην καταγγελία της Σύμβασης, εξαιτίας υπαιτιότητας του Αναδόχου, κηρύσσοντάς τον έκπτωτο.