



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4ος όροφος

Τ.Κ: 71202

Πληροφορίες: Μανόλης Κουτεντάκης

Τηλ.: 2813 409 229

Fax: 2813 409 170

E-mail: manolis@heraklion.gr

**Ηράκλειο:**

**Αριθμός Πρωτοκόλλου:**

## Μελέτη για την

**ανάπτυξη διαδικτυακής πλατφόρμας (λογισμικού) για τη διαχείριση των αιτημάτων των ωφελούμενων και των παροχών της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης Δ. Ηρακλείου**

### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. Τεχνική περιγραφή
2. Ενδεικτικό τιμολόγιο
3. Συγγραφή υποχρεώσεων



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**  
Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4<sup>ος</sup> όροφος  
Τ.Κ: 71202  
Πληροφορίες: Μανόλης Κουτεντάκης  
Τηλ.: 2813 409 229  
Fax: 2813 409 170  
E-mail: manolis@heraklion.gr

## ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### **Προμήθεια και ανάπτυξη διαδικτυακής πλατφόρμας (λογισμικού) για τη διαχείριση των αιτημάτων των ωφελούμενων και των παροχών της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης Δ. Ηρακλείου**

Η παρούσα προμήθεια αφορά την προμήθεια με τίτλο "Προμήθεια και ανάπτυξη διαδικτυακής πλατφόρμας (λογισμικού) για τη διαχείριση των αιτημάτων των ωφελούμενων και των παροχών της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης Δ. Ηρακλείου".

Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου  
Συνοπτική Περιγραφή Αντικειμένου Έργου

Αντικείμενο του έργου αποτελεί:

- ☐ η ανάπτυξη μιας Διαδικτυακής εφαρμογής για τη διαχείριση των κοινωνικών παροχών του Δήμου Ηρακλείου, προς τους Δημότες και τους κατοίκους του.
- ☐ η διεκπεραίωση των αιτημάτων σε σύντομο χρονικό διάστημα δίνοντας τη δυνατότητα τόσο στη Διοίκηση του Δήμου όσο και στον Ενδιαφερόμενο εν δυνάμει ωφελούμενο, να μπορεί να παρακολουθεί την εξέλιξη του αιτήματος του σε πραγματικό χρόνο.

Επιπλέον, μέσω της εφαρμογής θα δίδεται η δυνατότητα καταχώρησης:

- (α) των αιτημάτων των ενδιαφερόμενων δημοτών καθώς και των αιτημάτων – παραπομπών από άλλες τοπικές – δημόσιες υπηρεσίες, φορείς και ιδιώτες (με ευθύνη του υπεύθυνου χειριστή της εφαρμογής)
- (β) των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους εργαζόμενους προς τους Δημότες και
- (γ) των εσωτερικών παραπομπών από και προς κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου ή από προϊσταμένους σε εργαζόμενους) των αιτημάτων σε προγράμματα, δράσεις και υπηρεσίες της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης του Δήμου.

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν την υποβολή αίτησης για ένταξη σε παροχή του Δήμου και τη διεκπεραίωση αυτής με ψηφιοποιημένο τρόπο, από την έγκριση της, μέχρι την ολοκλήρωση ή τη λήξη της. Οι θεματικές ενότητες που θα καλύπτονται, θα είναι ικανές να καλύψουν πλήρως τις ανάγκες τόσο των Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων για παροχές & υπηρεσίες, όσο και άλλων γενικών ομάδων πληθυσμού.

#### Στόχοι και αναμενόμενα οφέλη του έργου

Στόχος του έργου είναι να αποτελέσει σημαντικό μέσο ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών του Δήμου, συμβάλλοντας στην ταχύτερη διεκπεραίωση των σχετικών αιτημάτων τους, να καθιερωθεί ως ένα χρηστικό μέσο για τους υπαλλήλους του δήμου, το οποίο θα βελτιώσει την καθημερινή λειτουργία της υπηρεσίας και μα αποτελέσει ένα εργαλείο συστηματικής συνολικής καταχώρησης και παρακολούθησης των παρεχόμενων κοινωνικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους δημότες και κατοίκους.

Το έργο στοχεύει να παρέχει ψηφιακά τις παρακάτω Υπηρεσίες προς τους Πολίτες:

- Δυνατότητα εγγραφής Χρηστών, ώστε να τους αποδοθούν ορισμένα δικαιώματα πρόσβασης
- Υποβολή αίτησης για ένταξη σε παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών
- Διαχείριση της αίτησης από τα στελέχη του δήμου, ως προς την έγκριση ή την απόρριψη αυτής
- Συλλογή δικαιολογητικών που απαιτούνται για την έγκριση μιας αίτησης
- Έλεγχος ισχύος δικαιολογητικών
- Διαχείριση του Φακέλου του Ενδιαφερόμενου, που δέχεται κοινωνικές παροχές
- Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού παροχών
- Δυνατότητα επιβεβαίωσης εκτέλεσης εργασιών
- Δυνατότητα εσωτερικής παραπομπής ωφελουμένων σε υπηρεσίες και προγράμματα της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης
- Δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης της συχνότητας, του είδους και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Σύνδεση του συστήματος με τους Δικαιούχους της ΗΔΙΚΑ (όταν επιτραπεί)
- Σύνδεση του συστήματος με το Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα του προγράμματος «Κέντρο Κοινότητας, Παράρτημα Ρομά και ΚΕΜ στο Δήμο Ηρακλείου» (όταν επιτραπεί)
- Προστασία προσωπικών κι ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων σε πλήρη συμμόρφωση με το GDPR

### Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη

Μέσω της συγκεκριμένης διαδικτυακής εφαρμογής οι χρήστες του συστήματος, οι οποίοι θα είναι δημότες, και υπάλληλοι των δημοτικών υπηρεσιών, θα μπορούν μέσω ενός φιλικού περιβάλλοντος να διευκολυνθούν σε ένα πλήθος ενεργειών.

Τα οφέλη από την υλοποίηση του Έργου θα είναι τα εξής:

- Οι δημότες θα είναι σε θέση να:
  - (α) Υποβάλλουν μια αίτηση για ένταξη σε κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου
  - (β) Ενημερωθούν για τους όρους συμμετοχής και τα απαραίτητα δικαιολογητικά
  - (γ) Ενημερώνονται για την πορεία του αιτήματός τους
- Οι προϊστάμενοι και οι υπάλληλοι της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης θα είναι σε θέση αντίστοιχα να:
  - (α) Εγκρίνουν, να παραπέμψουν σε εσωτερικές υπηρεσίες / προγράμματα / δράσεις του Δήμου ή να απορρίψουν μια αίτηση
  - (β) Ζητήσουν την προσκόμιση των δικαιολογητικών και να διατηρήσουν τυχόν εκκρεμότητα
  - (γ) Θέσουν ημερολογιακή ισχύ, στην παροχή που προσφέρεται
  - (δ) Δημιουργήσουν μια «σχέση» ενδιαφερόμενου, με διάφορες χρονοπρογραμματιζόμενες ενέργειες ευρύτερης κοινωνικής στήριξης και βοήθειας του Δήμου
  - (ε) Ελέγχουν το καθημερινό πρόγραμμα ενεργειών του Δήμου μέσα από την ψηφιακή παρακολούθηση παροχής κοινωνικών υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους
  - (στ) Επιβεβαιώσουν την εκτέλεση μιας παροχής
  - (ζ) Προστατεύσουν τα προσωπικά κι ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των δημοτών
  - (η) Καταχωρήσουν και να παρακολουθήσουν το είδος, τη συχνότητα και την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους Δημότες και να έχουν τη δυνατότητα μέτρησης των αποτελεσμάτων
  - (θ) Να υλοποιούν ταχύτερα τις απαιτούμενες ενέργειες, να έχουν αποδοτικότερο προγραμματισμό ενεργειών, να διαχειρίζονται οργανωμένα και χωρίς λάθη τα αιτήματα και να βελτιώσουν την Επικοινωνία του Δήμου με τους Δημότες.

Λειτουργικές Απαιτήσεις και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου

## Λειτουργίες της εφαρμογής

Η διαδικτυακή εφαρμογή, μέσω ενός φιλικού περιβάλλοντος θα δίνει την δυνατότητα στους χρήστες του συστήματος, οι οποίοι θα είναι δημότες αλλά και υπάλληλοι των δημοτικών υπηρεσιών να έχουν πρόσβαση στις κάτωθι λειτουργίες:

- ☐ Να υποβάλλουν μια αίτηση για ένταξη σε υπηρεσίες και παροχές της Δ/σης Κοινωνικής Ανάπτυξης
- ☐ Να ενημερωθούν για τους όρους συμμετοχής και τα απαραίτητα δικαιολογητικά
- ☐ Οι υπάλληλοι του Δήμου να εγκρίνουν ή να απορρίψουν μια αίτηση
- ☐ Να ζητήσουν την προσκόμιση των δικαιολογητικών και να διατηρήσουν τυχόν εκκρεμότητα
- ☐ Να θέσουν ημερολογιακή ισχύ, στην παροχή που προσφέρεται
- ☐ Να δημιουργήσουν μια «σχέση» ενδιαφερόμενου, με διάφορες χρονοπρογραμματιζόμενες ενέργειες πρόνοιας και βοήθειας του Δήμου
- ☐ Να ελέγχουν το καθημερινό πρόγραμμα ενεργειών του Δήμου
- ☐ Να επιβεβαιώσουν την εκτέλεση μιας Παροχής
  - Η Διεύθυνση Κοινωνικής Ανάπτυξης να παρακολουθεί την πορεία των αιτημάτων, τις παροχές / υπηρεσίες προς τους ενδιαφερόμενους, τον αριθμό παρεχόμενων υπηρεσιών των υπαλλήλων της Διεύθυνσης και γενικότερα την έκδοση δεικτών που αφορούν στα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά των ενδιαφερομένων καθώς και στο είδος και συχνότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της Διεύθυνσης.

Το σύστημα θα παρέχει ψηφιακά τις παρακάτω Υπηρεσίες προς Πολίτες:

- ☐ Υπηρεσία εγγραφής μέλους, για την πρόσβαση στις υπηρεσίες.
- ☐ Υπηρεσία υποβολής αίτησης, ανά κατηγορία.
- ☐ Υπηρεσία ενημέρωσης προσκόμισης δικαιολογητικών.
- ☐ Υπηρεσία έγκρισης ή απόρριψης αίτησης με διατήρηση εκκρεμότητας στα δικαιολογητικά.
- ☐ Υπηρεσία ενημέρωσης σχετικά με την εξέλιξη της αίτησης του ενδιαφερόμενου.
- ☐ Δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού παροχών.
- ☐ Την παροχή ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών στους πολίτες και τους επισκέπτες του Δήμου

## Χαρακτηριστικά Λύσης

### Εφαρμογή

Η εφαρμογή που θα κατασκευασθεί θα είναι 100% web και ο χρήστης θα μπορεί να έχει πρόσβαση από κάθε φυλλομετρητή ιστοσελίδων ( IE,Firefox, Chrome, Safari κ.α.) ή φορητή συσκευή (Windows / Android /

Πέρα από τις λειτουργίες των εφαρμογών, θα πρέπει να δοθεί βάρος στην Επικοινωνία- Διαλειτουργικότητα με το χρήστη. Το χαρακτηριστικό αυτό αφορά την αλληλεπίδραση χρήστη - συστήματος και πιο συγκεκριμένα τις δράσεις που δίνονται σαν δυνατότητα στον χρήστη.

Το στοιχείο στο οποίο θα πρέπει να δοθεί έμφαση είναι η σαφήνεια: να βοηθηθεί δηλαδή ο χρήστης να καταλάβει τι ακριβώς πρέπει να κάνει όταν εμφανίζονται δεδομένα.

Ιδιαίτερο βάρος πρέπει να δοθεί και στην λειτουργικότητα της εφαρμογής. Το στοιχείο αυτό αφορά τη παρουσίαση των πληροφοριών-δεδομένων, τη ποιότητα των γραφικών, την αρμονική παρουσία των συμβόλων, τη χρήση των κατάλληλων λέξεων και γενικότερα το αρμονικό δέσιμο όλων των στοιχείων, ώστε το δημιουργούμενο αποτέλεσμα να είναι ομοιογενές και εύχρηστο.

Όλες οι Υπηρεσίες - Παροχές του Δήμου που καλύπτονται από την εφαρμογή πρέπει να εμφανίζονται σε μία οθόνη, μετά την είσοδο του ο χρήστης ανάλογα με τα δικαιώματα του θα έχει πρόσβαση και στην αντίστοιχη υπηρεσία - παροχή.

## **A**

ρ Το σύστημα θα μπορεί να εγκατασταθεί είτε σε φυσικούς είτε σε εικονικούς εξυπηρετητές, με σύγχρονο

λ ρ Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν στον φορέα την μελλοντική επέκταση /  
ε παραμετροποίηση / τροποποίηση των προδιαγεγραμμένων στο παρόν έργο εφαρμογών καθώς και την  
Ι ανάπτυξη νέων.

οc

υ

ρ

t

γ

ι

## **Φιλοξενία**

Η εφαρμογή θα φιλοξενηθεί στις υποδομές του Δήμου Ηρακλείου.

### **2.2.3 Microsoft SQL 201x (Database Layer)**

Σε επίπεδο Database Layer, το RDBMS του Συστήματος, θα αναπτυχθεί σε περιβάλλον Microsoft προσφερόμενο RDBMS, σε instance της βάσης δεδομένων του Δήμου ή σε Provider.

Η βάση δεδομένων πρέπει να είναι μία, ενοποιημένη για όλες τις υπηρεσίες και πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστο τις προδιαγραφές της Αρχής Προστασίας Δεδομένων (logfile αλλαγών δεδομένων, αλλαγές

#### **Λειτουργικές Προδιαγραφές Διαδικτυακής Εφαρμογής**

##### **Προδιαγραφές Υποσυστήματος Κοινωνικών Καταστημάτων**

Το ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης των Κοινωνικών Καταστημάτων του Δήμου θα πρέπει να έχει ως βασικό της μέλημα, την οργάνωση, διαχείριση και επεξεργασία των παρακάτω:

Αναλυτικότερα τα υποσυστήματα:

- ☐ Υποσύστημα Αιτήσεων
  - ο Υποβολή Αίτησης
  - ο Αξιολόγηση Έγκριση – Απόρριψη Αίτησης
  - ο Κατηγοριοποίησης Αίτησης
  - ο Δυνατότητα Καταχώρησης Ειδικών Παροχών ανά Υπηρεσία
  - ο Δυνατότητα Σύνδεσης των Αιτήσεων με το Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο του Δήμου
  - ο Ειδική Εκτύπωση Αίτησης ανά Υπηρεσία
- ☐ Υποσύστημα Μητρώων
  - ο Μητρώο Ληπτών
  - ο Μητρώο Στελεχών
  - ο Μητρώο Δομών
  - ο Δυνατότητα αποστολής SMS ατομικά ή μαζικά
  - ο Εκτύπωση Κάρτας Δημότη
  - ο Δυνατότητα Αποτύπωσης Ιστορικού Δημότη, Λήπτη
  - ο Δυνατότητα Αποτύπωσης Ιστορικού παραδόσεων
  - ο Σύνδεση του Μητρώου Ληπτών με ΗΔΙΚΑ και μελλοντικά με Προνοιακά Επιδόματα όταν το επιτρέψει το Υπουργείο
  - ο Δυνατότητα Σύνδεσης του Μητρώου Ληπτών με Πανελλαδικά δίκτυα Ληπτών για την εύρεση διπλών αιτήσεων σε άλλους όμορους Δήμους
  - ο Δυνατότητα καταχώρησης των Μελών της Οικογένειας Λήπτη
  - ο Δυνατότητα καταχώρησης Ειδικών Ομάδων για Κοινωνική Απογραφή
- ☐ Υποσύστημα Παροχών
  - ο Φάκελος Ένταξης σε Δομές / Υπηρεσίες
  - ο Φάκελος Κοινωνικής Παροχής
  - ο Προγραμματισμός Υπηρεσιών (συχνότητα, ραντεβού)
  - ο Αποτελέσματα Παροχών
- ☐ Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών Εφαρμογής
  - ο Δυνατότητα Ορισμού Ρόλων Χρηστών και δικαιωμάτων
- ☐ Υποσύστημα Αποθήκης Αναλωσίμων για όλες τις παραπάνω δραστηριότητές
  - ο Μητρώο Ειδών
  - ο Πολλαπλοί Αποθηκευτικοί ανά Υπηρεσία, με δυνατότητα ενοποίησης σε επίπεδο εκτυπώσεων
  - ο Καταχώρηση Προμηθευτών / Χορηγών
  - ο Δυνατότητα Καθορισμού Πακέτων παράδοσης με αυτόματη πρόταση ειδών
  - ο Ποσοστά πληρότητας της αποθήκης σε πραγματικούς χρόνους
  - ο Ειδικές Εκτυπώσεις (Καρτέλες, Ισοζύγια, Απογραφές, Συγκρίσεις ετών κλπ).
- ☐ Σύστημα Αναφορών Διοίκησης (MIS Reporting) – Ειδικές Εκτυπώσεις με σενάρια που μπορούν να φτιάξουν οι χρήστες και να αποθηκευτούν στην βάση δεδομένων για μελλοντική χρήση, από σύνθετη αναζήτηση δεδομένων, που δίνεται ανά υπηρεσία

Οι υπηρεσίες και δομές του Δήμου που θα εφαρμοστεί το σύστημα είναι οι εξής:

1. Διεύθυνση Κοινωνικής Ανάπτυξης Δήμου Ηρακλείου (χρέωση των αιτημάτων)
2. Τμήμα Εφαρμογής Επιδοματικής Πολιτικής και Ελέγχου
3. Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής, Καινοτόμων Δράσεων, Δημόσιας Υγείας και Ισότητας των Φύλων, στο οποίο εντάσσονται και τα κάτωθι προγράμματα:
  - Κέντρο Αστέγων Δήμου Ηρακλείου
  - Δημοτικό Κοινωνικό Παντοπωλείο Δήμου Ηρακλείου
4. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 1<sup>η</sup> Δημοτική Κοινότητα, με τα 2 Κέντρα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων που εντάσσονται σε αυτό, ήτοι:
  - ΚΕΚΟΙΦ-ΑΠΗ περιοχής Αγίας Τριάδας
  - ΚΕΚΟΙΦ-ΑΠΗ περιοχής Αγ. Δημητρίου
5. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 2<sup>η</sup> Δημοτική Κοινότητα, με τα 2 Κέντρα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων που εντάσσονται σε αυτό, ήτοι:
  - ΚΕΚΟΙΦ – ΑΠΗ περιοχής Πόρου
  - ΚΕΚΟΙΦ – ΑΠΗ περιοχής Κατσαμπά
6. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 3<sup>η</sup> Δημοτική Κοινότητα, με τα 3 Κέντρα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων που εντάσσονται σε αυτό, ήτοι:
  - ΚΕΚΟΙΦ - ΑΠΗ περιοχής Θερίσσου
  - ΚΕΚΟΙΦ – ΑΠΗ περιοχής Καμινίων
  - ΚΕΚΟΙΦ – ΑΠΗ περιοχής Δειλινών
7. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 4<sup>η</sup> Δημοτική Κοινότητα, με τα 3 Κέντρα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων που εντάσσονται σε αυτό, ήτοι:
  - ΚΕΚΟΙΦ – ΑΠΗ περιοχής Μασταμπά
  - ΚΕΚΟΙΦ – ΑΠΗ περιοχής Αγ. Ιωάννη
  - ΚΕΚΟΙΦ – ΑΠΗ περιοχής Φορτέτσας
8. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα τη Δημοτική Ενότητα Νέας Αλικαρνασσοῦ
9. Δημοτικό Κοινωνικό Ιατρείο Δήμου Ηρακλείου
10. Ξενώνας Φιλοξενίας Γυναικών (χρηματοδοτούμενη δομή – ΕΣΠΑ)
11. Κοινωνικό Φαρμακείο Δήμου Ηρακλείου (χρηματοδοτούμενη δομή - ΕΣΠΑ)
12. Κέντρο Κοινότητας, Παράρτημα Ρομά και ΚΕΜ στο Δήμο Ηρακλείου (χρηματοδοτούμενη δομή - ΕΣΠΑ)
13. Πρόγραμμα «Στέγαση και Εργασία για τους Αστέγους» - σχέδιο «ΕΠΑΝΕΝΤΑΞΗ» (χρηματοδοτούμενο από εθνικούς πόρους)
14. Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Ηρακλείου για τα προγράμματα Βοήθεια στο Σπίτι και Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων

Οι Υπηρεσίες - Παροχές του Δήμου που πρέπει καλύπτονται από την εφαρμογή είναι :

- Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη
- Υπηρεσίες Εργοθεραπείας, που παρέχονται στα ΚΕΚΟΙΦ-ΑΠΗ του Δήμου
- Υπηρεσίες Φυσικοθεραπείας, που παρέχονται στα ΚΕΚΟΙΦ-ΑΠΗ του Δήμου
- Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας, που παρέχονται στα ΚΕΚΟΙΦ-ΑΠΗ του Δήμου

- Ψυχολογική Υποστήριξη,
- Εισαγγελικές Εντολές / Κοινωνική Έρευνα
- Κοινωνική Έρευνα / Κοινωνική Φροντίδα
- Έκτακτη οικονομική ενίσχυση
- Βεβαίωση Οικονομικής Αδυναμίας
- Βεβαίωση Αστεγίας
- Τ.Ε.Β.Α
- Κ.Ε.Α.
- Κέντρο Κοινότητας, Παράρτημα Ρομά και Κέντρο Ένταξης Μεταναστών (πρόγραμμα ΠΕΠ)
- Μικρογέυμα/πρωινό σε μαθητές
- Κοινωνικό Τιμολόγιο
- Επανασύνδεση Ηλεκτρικού Ρεύματος
- Σύνδεση με ΗΔΙΚΑ (μετά από έγκριση από το αρμόδιο Υπουργείο)
- Κοινωνικό παντοπωλείο
- Βοήθεια στο Σπίτι
- ΚΑΠΗ
- ΚΗΦΗ
- Κέντρα Κοινότητας
- Κοινωνικό Φαρμακείο
- Ξενώνας Γυναικών

#### Διαλειτουργικότητα

Στην υλοποίηση του παρόντος έργου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι αρχές και οι κατευθύνσεις που ορίζονται από το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ) το οποίο εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες.

#### Ανάδοχος

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την Προσφορά του εντός του Φακέλου Τεχνικής Μελέτης τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης.

Κάθε απόκλιση από τις αρχικές προδιαγραφές, αυτόματα αποκλείει τον υποψήφιο:

Πιστοποιητικό ISO 9001:2015

Πιστοποιητικό ISO 27001 :2013

Πίνακα των κυριότερων έργων που εκτέλεσε ή στα οποία συμμετείχε ο υποψήφιος Ανάδοχος κατά τα δυο (2) τελευταία έτη (2017,2018) και είναι αντίστοιχα με το υπό ανάθεση Έργο, με ελάχιστο την ολοκλήρωση πέντε (5) έργων.

Δ ο Ευχρηστία του συστήματος ως προς τον διαχειριστή.

ε ο Ευχρηστία του συστήματος ως προς τον χρήστη (Δημότη).

μ ο Καλύπτει πλήρως όλες τις ανωτέρω προδιαγραφές της τεχνικής μελέτης (όλες τις υπηρεσίες).

ο ο Ετοιμότητα του συστήματος ώστε να παραδοθεί εντός 15 ημερών από την υπογραφή της Δείγματος του λειτουργικού περιβάλλοντος εφαρμογής.

Θεωρείται ότι ο ανάδοχος δεσμεύεται να παραδώσει το πλήρες λειτουργικό περιβάλλον της εφαρμογής εντός 15 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης.

#### Χρονοπρογραμματισμός Ενεργειών – Δραστηριοτήτων

Παρακάτω παρατίθεται σχετικό χρονοδιάγραμμα για το Έργο ανά φάση ανά εβδομάδα του έργου.

ΦΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΑΣΗΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Περιβάλλον Εφαρμογής										
2	Προμήθεια Εφαρμογής										
3	Σχεδιασμός Διαδικασιών Λειτουργίας										
4	Εκπαίδευση										

## 6. Προσφερόμενες Υπηρεσίες

### 6.1 Υπηρεσίες Παραμετροποίησης

Ο ανάδοχος θα εισάγει στη βάση δεδομένων, όλα τα παραμετρικά δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του συστήματος. Όλες οι απαιτήσεις παραμετρικών δεδομένων θα δοθούν από τον Δήμο.

Ο Δήμος έχει την υποχρέωση να παραδώσει σε ψηφιακή επεξεργάσιμη μορφή, όσα παραμετρικά δεδομένα θεωρηθούν απαραίτητα για την λειτουργία της εφαρμογής.

### Εκπαίδευση Χρηστών

Διάρκεια και Χώρος Εκπαίδευσης

Η διάρκεια της εκπαίδευσης στη λειτουργία του Συστήματος θα είναι τουλάχιστον για τέσσερις (4) ημέρες ή 32 ώρες, για όλους τους διαχειριστές και χρήστες της Εφαρμογής. Οι εκπαιδεύσεις θα πραγματοποιηθούν σε χώρο της Αναθέτουσας Αρχής, με φυσική παρουσία του εκπαιδευτή και των εκπαιδευομένων. Πριν την οριστικοποίηση της εφαρμογής θα δοθεί δυνατότητα πιλοτικής χρήσης αυτής από τους χρήστες και διαχειριστές, προκειμένου να διαπιστωθούν πιθανές δυσλειτουργίες για τις οποίες μπορεί να χρειαστεί να γίνουν τροποποιήσεις.

### Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης Εφαρμογών

#### Εγγύηση Εφαρμογών

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης και καλής λειτουργίας αφορούν στο σύνολο του Έργου, παρέχονται σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και έχουν διάρκεια 6 μηνών, από τη λήξη και της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας του Λογισμικού, δηλαδή από την ολοκλήρωση του έργου.

#### Συντήρηση Εφαρμογών

Οι υπηρεσίες συντήρησης θα εκτελούνται κατόπιν συνεννοήσεις με την υπηρεσία και θα περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- ☐ Διασφάλιση καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος
- ☐ Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών του λογισμικού και αποκατάστασή τους
- ☐ Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Δήμο, η επίλυση των προβλημάτων θα πραγματοποιείται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της βλάβης. Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- ☐ Υπηρεσίες απομακρυσμένης Τεχνικής Υποστήριξης για την λειτουργία του Λογισμικού από εξειδικευμένο προσωπικό του αναδόχου και εντός ωραρίου λειτουργίας γραφείου.

Σε ότι αφορά το είδος και το αναμενόμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά το διάστημα της συντήρησης, θα ισχύουν τα εξής:

- ☐ Διασφάλιση καλής λειτουργίας των εφαρμογών.



- ☒ Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης του Φορέα, τα προβλήματα θα επιλύονται εντός τριών (3) ημερών από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- ☒ Θα διενεργείται προληπτική συντήρηση των εφαρμογών, η οποία θα είναι πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας του Φορέα.
- ☒ Έλεγχος και tuning Βάσης Δεδομένων.
- ☒ Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα, εφ' όσον είναι απαραίτητο για την ορθή λειτουργία της εφαρμογής.
- ☒ Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.
- ☒ Επαναφορά της κανονικής λειτουργίας κάθε συστήματος και την αποκατάσταση των δεδομένων, εφ' όσον έχουν τηρηθεί όλες οι εργασίες διατήρησης αρχείων εξασφάλισης.
- ☒ Με το πέρας οποιασδήποτε εργασίας θα παραδίδεται από τον ανάδοχο στην υπηρεσία αναλυτική αναφορά με τις εργασίες που πραγματοποιήθηκαν, τόσο σε έντυπη όσο και ηλεκτρονική μορφή.

Ο Προϊστάμενος

Ο Διευθυντής

**ΕΓΚΡΙΝΟΝΤΑΙ**

Μανόλης Κουτεντάκης

Κων/νος Μοχλιανάκης

**Ο ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ**



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4<sup>ος</sup> όροφος  
Τ.Κ: 71202  
Πληροφορίες: Μανώλης Κουτεντάκης  
Τηλ.: 2813 409 229  
Fax: 2813 409 170  
E-mail: manolis@heraklion.gr

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

Αναλυτικά ο προϋπολογισμός που αφορά την **ανάπτυξη διαδικτυακής πλατφόρμας (λογισμικού) για τη διαχείριση των αιτημάτων των ωφελούμενων και των παροχών της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης Δ. Ηρακλείου**" έχει ως εξής:

Η δαπάνη για το σύνολο της προμήθειας έχει προϋπολογισθεί στο ποσό των **24.800,00 €**, εκ των οποίων **20.000,00 €** είναι η καθαρή αξία και **2.400,00 €** είναι το Φ.Π.Α. 24%.

1. Η δαπάνη θα βαρύνει τους Κ.Α. 15-6117.022 με τίτλο «Δημιουργία βάσης δεδομένων (λογισμικού) για την καταγραφή των ωφελούμενων των Κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου.» ποσού 24.800,00€ Θα χρηματοδοτηθεί από ιδίους πόρους
2. Η εν λόγω προμήθεια, με CPV:48219300-9 αφορά:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΚΟΣΤΟΣ	ΦΠΑ 24%
I	<b>Εφαρμογής Διαχείρισης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων Δήμου Ηρακλείου</b>	Απεριόριστος αριθμός Χρηστών	<b>20.000,00 €</b>	<b>4.800,00 €</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ με ΦΠΑ 24%</b>			<b>24.800,00 €</b>	

Ο Προϊστάμενος

Ο Διευθυντής

Μανώλης Κουτεντάκης

Κώστας Μοχιανάκης



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ  
Δ/ΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Ταχ. Δ/ση: Ανδρόγεω 2, 4<sup>ος</sup> όροφος  
Τ.Κ: 71202  
Πληροφορίες: Μανόλης Κουτεντάκης  
Τηλ.: 2813 409 229  
Fax: 2813 409 170  
E-mail: manolis@heraklion.gr

Θ  
Ε  
Μ  
Α

: ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

**Προμήθεια και ανάπτυξη διαδικτυακής πλατφόρμας (λογισμικού) για τη διαχείριση των αιτημάτων των ωφελούμενων και των παροχών της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης Δ. Ηρακλείου.**

**Άρθρο 1ο: Αντικείμενο**  
Αντικείμενο της μελέτης είναι η ανάπτυξη διαδικτυακής πλατφόρμας (λογισμικού) για τη διαχείριση των αιτημάτων των ωφελούμενων και των παροχών της Διεύθυνσης Κοινωνικής Ανάπτυξης Δ. Ηρακλείου.

**Άρθρο 2ο: Ισχύουσες διατάξεις**

Η ανάθεση των εργασιών θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις (όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν

- του Ν.4555/2018, (ΦΕΚ 133/Α')
- του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α')
- του Ν.3852/10 ( ΦΕΚ 87/Α' )
- του Ν.3463/06, (ΦΕΚ 114/Α' )

καθώς και κάθε άλλη διάταξη που έχει εφαρμογή ακόμη και εάν δεν αναφέρεται ρητά .

**Άρθρο 3ο: Έγγραφα της σύμβασης**

Τα έγγραφα της σύμβασης είναι:

- α. Η Διακήρυξη
- β. Ο Προϋπολογισμός
- γ. Η Συγγραφή Υποχρεώσεων
- δ. Η Τεχνική Περιγραφή

**Άρθρο 4ο: Ανάθεση**

Η ανάθεση δύναται να γίνει τμηματικά ανά Εφαρμογή.

**Άρθρο 5ο: Εγγύηση καλής εκτέλεσης - Υπογραφή της σύμβασης**

Πριν την υπογραφή των συμβάσεων οι ανάδοχοι θα καταθέσουν εγγύηση καλής εκτέλεσης ύψους 5% της αξίας της σύμβασης εργασίας χωρίς ΦΠΑ σύμφωνα με το άρθρο 72 του Ν 4412/2016. Για τις εργασίες των παραγράφων 1.2 και 1.3 της μελέτης (Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Διαχείριση Συλλογικών Οργάνων) θα κατατεθούν χωριστές εγγυητικές καλής εκτέλεσης ύψους 5% για κάθε εργασία. Η υπηρεσία δύναται να ζητήσει και άλλα δικαιολογητικά σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τη διακήρυξη.

**Α**

**β** διάρκεια των συμβάσεων ορίζεται σε 90 ημέρες από την υπογραφή τους. Παράταση της  
**θ**ροθεσμίας μπορεί να δοθεί με απόφαση της αναθέτουσας αρχής ύστερα από εισήγηση της  
**ρ**ηρεσίας που διοικεί τη σύμβαση και κατόπιν σχετικού αιτήματος του αναδόχου σύμφωνα με  
**ο**

το άρθρο 217 του Ν. 4412/2016.

### **Άρθρο 7ο: Εμπιστευτικότητα**

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής και για διάρκεια τουλάχιστον πέντε (5) ετών, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.

Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής (Φορέα Λειτουργίας).

Ειδικότερα: Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς την Αναθέτουσα Αρχή – υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Αναθέτουσας Αρχής. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Ανάδοχος για τον δικό του Οργανισμό και για τις δικές τους πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα της Αναθέτουσα Αρχή, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κλπ. που έχει στην κατοχή του και αφορούν την Αναθέτουσα Αρχή, να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση του Έργου καθώς και στις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου από αυτόν. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Αναδόχου που δεν αφορούν το Έργο.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Έργου, ακόμη και μετά τη λήξη του Έργου, να επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή και στα άτομα που ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή να διενεργούν, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης του Έργου με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες / υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Αναδόχου στην μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο Ανάδοχος θα καταβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από τη Σύμβαση. Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεσμεύεται να τηρεί εμπιστευτικά για δύο (2) έτη τα στοιχεία που τίθενται στη διάθεσή της από τον Ανάδοχο εάν αφορούν σε τεχνικά στοιχεία ή πληροφορίες και τεχνογνωσία ή δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας εφόσον αυτά φέρουν την ένδειξη «εμπιστευτικό έγγραφο». Σε καμία περίπτωση η εμπιστευτικότητα δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή προς τις αρχές του Ελληνικού Κράτους και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαιτησίας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη, τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαιτησίας.

### **Άρθρο 8ο: Αναθεώρηση τιμών**

Οι τιμές δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία, αλλά παραμένουν σταθερές και αμετάβλητες.

### **Άρθρο 9ο: Πληρωμή**

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με το 100% της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών.

### **Άρθρο 10ο: Φόροι, τέλη, κρατήσεις**

Ο ανάδοχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνεται με όλους ανεξαιρέτως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων και κοινοτήτων ή τρίτων που ισχύουν κατά την ημέρα της δημοπρασίας. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει τον Δήμο Ηρακλείου.

**Άρθρο 11ο: Ποινικές ρήτρες – Έκπτωση αναδόχου.**

Σε περίπτωση παραβίασης ενδιάμεσων ή της συνολικής προθεσμίας επιβάλλονται ποινικές ρήτρες σύμφωνα με το άρθρο 218 του Ν. 4412/2016.

Η μη συμμόρφωση του Αναδόχου προς τις συμβατικές του υποχρεώσεις, τις οδηγίες και εντολές της υπηρεσίας, και η αποδεδειγμένα αδικαιολόγητη καθυστέρηση στην εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών, δίνει στον Εργοδότη το δικαίωμα να καταγγείλει την σύμβαση και να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο, σε εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 203 του Ν. 4412/2016.

**Άρθρο 12ο: Λάθη/Ασυμφωνίες - Ανώτερη Βία.**

Τα συμβατικά τεύχη αλληλοσυμπληρώνονται. Σε περίπτωση που υπάρξουν αντικρουόμενες διατάξεις ή όροι στα συμβατικά τεύχη, υπερισχύουν τα αναγραφόμενα στο ισχυρότερο κάθε φορά, όπως ορίζεται στην διακήρυξη. Λάθη ή παραλείψεις των Συμβατικών Τευχών μπορεί να διορθώνονται πριν την υπογραφή της σύμβασης, αν τούτο δεν αντιβαίνει στη δικαιολογημένη εμπιστοσύνη των διαγωνιζομένων και στην υποχρέωση της Αναθέτουσας Αρχής να μη μεταβάλει μονομερώς τους όρους της που έλαβαν υπόψη τους οι διαγωνιζόμενοι για τη διαμόρφωση της προσφοράς τους

Αν κατά την εκτέλεση της σύμβασης επισυμβούν γεγονότα ή περιστατικά "ανώτερης βίας", τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων, καθένα εκ των μερών δικαιούται να αναστείλει την εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων, εφόσον αυτά τα γεγονότα ή περιστατικά παρεμποδίζουν την εκπλήρωσή τους. Το παραπάνω δικαίωμα υφίσταται μόνο στις περιπτώσεις που οι συνέπειες των περιστατικών αυτών δεν ρυθμίζονται από το Νόμο, ή τη Σύμβαση

Η μη εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων κατά τη διάρκεια της αναστολής, δεν δημιουργεί δικαίωμα ή αξίωση υπέρ ή κατά του ετέρου των συμβαλλομένων. Δεν αναστέλλεται η εκπλήρωση υποχρεώσεων ή η καταβολή αμοιβών, που κατέστησαν απαιτητές πριν από την επέλευση των άνω γεγονότων ή περιστατικών.

**Άρθρο 14ο: Επίλυση διαφορών**

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 ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια των Ηρακλείου, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό και το Κοινοτικό δίκαιο.

Δεν αποκλείεται, ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, να προβλεφθεί στη Σύμβαση προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Ο Προϊστάμενος

Ο Διευθυντής

Μανώλης Κουτεντάκης

Κώστας Μοχλιανάκης