



Αθήνα, 26.03.2021

Α.Π: 715

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ 2021

Η "ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε" ανακοινώνει ότι θα προβεί στη συλλογή προσφορών για την ανάθεση παροχής υπηρεσιών έκδοσης και διαχείρισης εισιτηρίων (ticketing) για τις εκδηλώσεις καλλιτεχνικού προγράμματος έτους 2021 με κριτήριο την βέλτιστη σχέση ποιότητας - τιμής προσφοράς, καλώντας τους ενδιαφερόμενους να καταθέσουν τις σχετικές προσφορές τους σε κλειστό φάκελλο σύμφωνα με:

- 1) Τις διατάξεις του Ν. 4270/2014 "περί Δημοσίου Λογιστικού".
- 2) Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 "περί Δημοσίων Συμβάσεων Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών".
- 3) Τη με αριθμό 172 / 23.03.2021 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε." σχετικά με την έγκριση των όρων της παρούσας.
- 4) Την με αριθμό πρωτοκόλλου 714 / 26.03.2021 απόφαση ανάληψης δαπάνης για το οικονομικό έτος 2021, όπως καταχωρήθηκε στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (ΑΔΑ: ΩΧΕΑ469ΗΙ8-9ΚΨ).
- 5) Τις ανάγκες του Φεστιβάλ Αθηνών - Επιδαύρου καλλιτεχνικής περιόδου 2021.

Έγγραφες προσφορές σε σφραγισμένο φάκελο με πλήρη στοιχεία των ενδιαφερομένων (επωνυμία, τηλέφωνα επικοινωνίας, e-mail, πρόσωπο υπεύθυνο για την επικοινωνία) γίνονται δεκτές από ενδιαφερομένους (φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ενώσεις επαγγελματιών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, συνεταιρισμοί ή κοινοπραξίες) μέχρι και τις 02/04/2021, ημέρα Παρασκευή και ώρα 15:00, στο Πρωτόκολλο της «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε» (οδός Ηπίτου 8, Τ.Κ. 10557 Αθήνα). Οι προσφορές υποβάλλονται ή αποστέλλονται στο Φεστιβάλ με οποιονδήποτε τρόπο με απόδειξη παραλαβής εντός της ανωτέρω προθεσμίας. Εκπρόθεσμες προσφορές δεν αποσφραγίζονται και επιστρέφονται στους ενδιαφερομένους.

Το προϋπολογιζόμενο ύψος της συνολικής δαπάνης ανέρχεται μέχρι του ποσού των δέκα οχτώ χιλιάδων ευρώ (18.000,00 €), πλέον αναλογούντος ΦΠΑ.

Πληροφορίες δίνονται κατόπιν υποβολής γραπτού αιτήματος στο πρωτόκολλο της Ελληνικό Φεστιβάλ protocol@greekfestival.gr.

Η παρούσα Πρόσκληση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Φεστιβάλ (www.greekfestival.gr στο πεδίο "Ανακοινώσεις") και στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Μαζί με την προσφορά του ο ενδιαφερόμενος πρέπει να καταθέσει:

A. Νομιμοποιητικά έγγραφα ενδιαφερομένου. Τα νομικά πρόσωπα προσκομίζουν (σε αντίγραφα) το καταστατικό της εταιρίας με τις τυχόν τροποποιήσεις του, καθώς και τα αντίστοιχα πιστοποιητικά ή ΦΕΚ δημοσίευσης. Βεβαίωση από την εκάστοτε αρμόδια Αρχή για τις τροποποιήσεις του καταστατικού. Πρακτικό Διοικητικού Συμβουλίου ή άλλο έγγραφο, από το οποίο να προκύπτουν τα πρόσωπα που νόμιμα δεσμεύουν το νομικό πρόσωπο. Τα φυσικά πρόσωπα προσκομίζουν επίσημα στοιχεία ταυτότητας και επαγγελματικής υπόστασης από την αρμόδια αρχή (Δ.Ο.Υ, κλπ).

B. Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 Ν. 1599/86 στην οποία θα δηλώνεται από τον υποψήφιο προσφέροντα ότι:

- i. Η επιχείρησή του είναι ενήμερη φορολογικά και ασφαλιστικά.
- ii. Η επιχείρησή του είναι εγγεγραμμένη στο αρμόδιο Επιμελητήριο σε σχετικό κωδικό δραστηριότητας.
- iii. Μέχρι την ημέρα υποβολής της προσφοράς δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 Ν. 4412/2016.
- iv. Αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους που θέτει η παρούσα πρόσκληση, βάσει των οποίων συντάχθηκε η προσφορά του.
- v. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι σύμφωνες με τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας. Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.
- vi. Διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία στην παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών έκδοσης και διαχείρισης υπηρεσιών έκδοσης εισιτηρίων μέσω του διαδικτύου με κατάλογο έργων που επισυνάπτεται.

Αν κριθεί απαραίτητο, το Φεστιβάλ μπορεί να ζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τα υποβαλλόμενα έγγραφα των ενδιαφερομένων. Οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να επικαλεστούν τυχόν προφορικές διευκρινίσεις εκ μέρους της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

Για την αξιολόγηση των προσφορών λαμβάνονται υπ' όψη η απόλυτη τήρηση των ζητούμενων προδιαγραφών και το σύνολο των στοιχείων προσφοράς των ενδιαφερομένων, **με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά με βάση την βέλτιστη σχέση ποιότητας – τιμής προσφοράς.**

Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης απορρίπτεται. Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους της παρούσας απορρίπτεται. Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής των τιμών κρίνεται απαράδεκτη.

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών οι ενδιαφερόμενοι θα ενημερωθούν με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για το αποτέλεσμα. Η κατακύρωση θα γίνει στον ενδιαφερόμενο που

διαθέτει τη βέλτιστη σχέση ποιότητας – τιμής και θα εκπληρώνει τους όρους της παρούσας και θα ακολουθήσει η κατάρτιση της σύμβασης ανάθεσης.

Δικαιολογητικά Κατακύρωσης

Ο επιλεγείς αντισυμβαλλόμενος πριν από την υπογραφή της σύμβασης θα πρέπει να καταθέσει απόσπασμα ποινικού μητρώου (Υπόχρεοι για την κατάθεση: 1. Τα φυσικά πρόσωπα. 2. Ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές Ο.Ε. και Ε.Ε. 3. Διαχειριστές Ε.Π.Ε. και Ι.Κ.Ε. 4. Στις περιπτώσεις Α.Ε, Διευθύνων Σύμβουλος, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου) και ασφαλιστική και φορολογική ενημερότητα.

Άρθρο 1.

Διάρκεια παροχής υπηρεσιών

Ο Αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει κατά την καλλιτεχνική περίοδο του Φεστιβάλ Αθηνών - Επιδαύρου 2021 (ήτοι από την 1^η Μαΐου 2021 μέχρι την 31^η Οκτωβρίου 2021) υπηρεσίες έκδοσης και διαχείρισης εισιτηρίων (ticketing).

Η προσφορά των ανωτέρω υπηρεσιών αφορά στις εκδηλώσεις, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο του καλλιτεχνικού προγράμματος του Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου 2021, όπως αυτό ανακοινώνεται στην επίσημη ιστοσελίδα της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε». Η προπώληση εισιτηρίων για τις ως άνω καλλιτεχνικές εκδηλώσεις θα ξεκινήσει σταδιακά εντός μηνός Απριλίου 2021 και θα ολοκληρωθεί τον Οκτώβριο 2021.

Το τίμημα είναι δεσμευτικό για τον Αντισυμβαλλόμενο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, αποκλειόμενης οποιαδήποτε αναθεώρησης της αμοιβής - οικονομικής προσφοράς του μέχρι και την αποπληρωμή του.

Η αμοιβή του Αντισυμβαλλομένου θα περιλαμβάνει όλες τις νόμιμες κρατήσεις (υπέρ τρίτων, Ανεξαρτήτων Αρχών, κλπ), καθώς και κάθε άλλης φύσεως επιβάρυνση, εκτός ΦΠΑ. Ο αναλογών ΦΠΑ βαρύνει την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Ν.4412/2016, ο Αντισυμβαλλόμενος θα βαρύνεται και για κάθε ζημιά που τυχόν προκύψει από τη μη εκτέλεση ή από την πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης έναντι της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» διατηρεί την ευχέρεια να ακυρώσει, τροποποιήσει ή μεταθέσει την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, σε οποιοδήποτε επόμενο χρονικό σημείο, χωρίς καμία ευθύνη έναντι των ενδιαφερομένων ή/ και τρίτων.

Η σύμβαση που θα καταρτισθεί διέπεται από τις διατάξεις των Ν.4270/2014 "περί Δημοσίου Λογιστικού" και Ν.4412/2016 «περί Δημοσίων Συμβάσεων Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών» και από τους όρους της παρούσας.

Ο Αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει να παράσχει προσηκόντως τις ζητούμενες υπηρεσίες και προς το σκοπό αυτό πρέπει να διαθέτει αφ' ενός την αναγκαία υποδομή, τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό και

ειδικό λογισμικό για την έκδοση, εκτύπωση και έλεγχο των εισιτηρίων και των προσκλήσεων, αφ' ετέρου έμπειρο προσωπικό λειτουργίας και τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού αυτού και του σχετικού λογισμικού έκδοσης, εκτύπωσης και ελέγχου των εισιτηρίων και προσκλήσεων.

Η εκτέλεση της παρούσας ανάθεσης θα υλοποιηθεί από τον Αντισυμβαλλόμενο σύμφωνα με το Τεύχος "ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ" που προσαρτάται στην παρούσα και αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος της, παρατιθέμενου αυτούσιου στο τέλος της.

Άρθρο 2.

Δικαίωμα Συμμετοχής

Δικαίωμα υποβολής προσφοράς έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ημεδαπά ή αλλοδαπά ή ενώσεις αυτών, που δραστηριοποιούνται στο οικείο αντικείμενο στην ελληνική και ευρωπαϊκή - διεθνή αγορά, με αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία στην παροχή αντίστοιχων ή και συναφών υπηρεσιών.

Άρθρο 3.

Χρόνος και τόπος υποβολής προσφορών

Όσοι οικονομικοί φορείς λάβουν μέρος στην παρούσα διαδικασία πρόσκλησης ενδιαφέροντος πρέπει να καταθέσουν έγγραφες προσφορές μέχρι την **06η Απριλίου 2021, ημέρα Τρίτη και ώρα 15:00** στο Πρωτόκολλο της εταιρείας "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε" (οδός Ηπίτου 8, Τ.Κ 10557 Αθήνα, τηλ: 210 9282900, ηλεκτρονική διεύθυνση: protocol@greekfestival.gr). Οι προσφορές μπορούν να υποβληθούν επί αποδείξει με οποιονδήποτε τρόπο και θα παραλαμβάνονται με τη ρητή προϋπόθεση ότι αυτές θα περιέχονται στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» μέχρι την προαναφερθείσα ημεροχρονολογία - προθεσμία. Προσφορές που κατατίθενται μετά την πάροδο της ως άνω ταχθείσας προθεσμίας είναι εκπρόθεσμες, δεν γίνονται αποδεκτές και επιστρέφονται.

Τεχνικές διευκρινίσεις ζητούνται εγγράφως από τους υποψήφιους προσφέροντες, στους οποίους παρέχονται αρμοδίως. Μετά την υποβολή των προτάσεων από πλευράς υποψηφίων η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» διατηρεί το δικαίωμα να καλέσει οιονδήποτε εξ αυτών σχετικά με την παροχή πρόσθετων διευκρινίσεων ή για τη λεπτομερέστερη παρουσίαση της προτεινόμενης προσφοράς.

Ρητώς διευκρινίζεται ότι η γλώσσα υποβολής των προσφορών είναι η ελληνική.

Η υποβολή της προσφοράς αποδεικνύει ότι ο υποψήφιος προσφέρων έλαβε υπ' όψη κατά τη σύνταξή της τους όρους, τις γενικές συνθήκες της προκείμενης ανάθεσης και τις τεχνικές προδιαγραφές της και ότι αποδέχεται αυτές πλήρως.

Άρθρο 4.**Υποβολή – ισχύς προσφορών.**

1. Οι προσφορές υποβάλλονται σε ένα πρωτότυπο και σε κλειστό - σφραγισμένο κυρίως φάκελλο, στον οποίο θα αναγράφονται ευκρινώς:

- I. Ο τίτλος της πρόσκλησης «ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ 2021» της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε»,
- II. Η πλήρης επωνυμία του προσφέροντος,
- III. Τα στοιχεία του μετέχοντος οικονομικού φορέα (επωνυμία, ταχυδρομική διεύθυνση, τηλέφωνα επικοινωνίας, φαξ και ηλεκτρονική διεύθυνση). Σημειώνεται ότι τα αναγραφόμενα στοιχεία θα αποτελούν τα στοιχεία επικοινωνίας με τον ενδιαφερόμενο υποψήφιο.

2. Οι προσφορές ισχύουν επί τριάντα (30) ημέρες από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής τους. Η ισχύς αυτών είναι δυνατόν να παραταθεί πριν από τη λήξη τους, εφόσον αυτό ζητηθεί από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

3. Θα γίνονται δεκτές προσφορές μόνο για το σύνολο των ανατιθέμενων υπηρεσιών. Προσφορά για μέρος μόνο αυτών των υπηρεσιών θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη και δεν θα αξιολογείται περαιτέρω.

4. Στο φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με αυτήν στοιχεία ως ακολούθως:

α) Επικαιροποιημένη Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/1986 με σφραγίδα και υπογραφή του υποψηφίου, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες Αρχές ή τρίτα μέρη, επιβεβαιώνοντας ότι ο προσφέρων οικονομικός φορέας πληροί τις προϋποθέσεις του Ν.4412/2016 και στην οποία θα δηλώνεται ότι:

«Η προσφορά μου για την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος διαχείρισης εισιτηρίων για τις ανάγκες της εταιρείας Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε ισχύει επί τριάντα (30) ημέρες από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, έλαβα γνώση όλων των όρων της παρούσας πρόσκλησης και τους αποδέχομαι ανεπιφύλακτα, έχω μελετήσει όλα τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον υποβαλλόμενο φάκελλο, είμαι απολύτως ενήμερος των προδιαγραφών και συνθηκών εκτέλεσης της ανατιθέμενης παροχής υπηρεσιών και μέχρι την ημέρα υποβολής της προσφοράς μου:

- Δεν έχω καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αναφερόμενα στο άρθρο 73 Ν.4412/2016.
- Δεν τελώ σε κάποια από τις αναφερόμενες στην περίπτωση (β) της παρ. 4 του άρθρου 73 Ν.4412/2016 καταστάσεις, δηλαδή σε πτώχευση ή υπαγωγή σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή υπαγωγή σε πτωχευτικό συμβιβασμό

ή αναστολή των επιχειρηματικών μου δραστηριοτήτων ή οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση που προκύπτει από παρόμοια διαδικασία που προβλέπεται από τις κείμενες διατάξεις.

- Είμαι ασφαλιστικά και φορολογικά ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις που αφορούν στις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής), ως και τις φορολογικές υποχρεώσεις».

β) Τα νομικά πρόσωπα προσκομίζουν σε απλά αντίγραφα το ισχύον καταστατικό της υποψήφιας εταιρείας, καθώς και τα αντίστοιχα πιστοποιητικά ή ΦΕΚ δημοσίευσης, πρακτικό Διοικητικού Συμβουλίου ή άλλο έγγραφο, από το οποίο να προκύπτουν τα πρόσωπα που νόμιμα δεσμεύουν και εκπροσωπούν το νομικό πρόσωπο. Τα φυσικά πρόσωπα προσκομίζουν επίσημα στοιχεία ταυτότητας και επαγγελματικής υπόστασης από την αρμόδια αρχή (Δ.Ο.Υ, κλπ).

Στην υπεύθυνη δήλωση που υποβάλλει ένωση οικονομικών φορέων ως υποψήφια προσφέρουσα προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του κάθε μέλους της ένωσης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους, καθώς και ο εκπρόσωπος - συντονιστής αυτής.

γ) Έγγραφα που αποδεικνύουν την επαγγελματική εμπειρία – προϋπηρεσία του υποψηφίου σχετικά με ομοειδείς υπηρεσίες / έργα.

δ) Αναλυτικά στοιχεία των τελευταίων τριών (3) φορολογικών ετών (2017, 2018, 2019), τα οποία προσκομίζονται σε απλά αντίγραφα. Δεν επαρκεί για το παραδεκτό της προσφοράς του υποψηφίου η υποβολή υπεύθυνης δήλωσης σχετικά με τα ζητούμενα στοιχεία.

ε) Σε κλειστό και σφραγισμένο υποφάκελο τεχνική προσφορά σύμφωνα με το τεύχος "Τεχνικές Προδιαγραφές" της παρούσας. Επιπροσθέτως στην υποβαλλόμενη τεχνική του προσφορά ο υποψήφιος πρέπει να προβεί επί ποινή απαραδέκτου αυτής της προσφοράς σε αναλυτική έκθεση και περιγραφή των τρόπων εκπλήρωσης και κάλυψης των απαιτήσεων εφαρμογής ticketing, ως αυτές διαλαμβάνονται στο συνημμένο στην παρούσα τεύχος τεχνικών προδιαγραφών.

Η μη υποβολή των υπό στοιχεία (α), (β), (γ), (δ) και (ε) εγγράφων συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς ως απαράδεκτης και τον αποκλεισμό του υποψηφίου οικονομικού φορέα.

στ) Σε κλειστό και σφραγισμένο υποφάκελο οικονομική προσφορά, σύμφωνα με τα ζητούμενα στοιχεία της παραγράφου Οικονομική Προσφορά της παρούσας, υπογεγραμμένη από τον ίδιο τον προσφέροντα (σε περίπτωση φυσικού προσώπου) ή τον νόμιμο εκπρόσωπο του νομικού προσώπου (σε περίπτωση νομικού προσώπου) ή σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά, είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο.

Στην τελευταία περίπτωση απαιτείται να προσδιορίζονται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του κάθε μέλους της ένωσης (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους), καθώς και ο εκπρόσωπος / συντονιστής αυτής. Ο προσδιορισμός αυτός γίνεται στην οικεία υπεύθυνη δήλωση.

Το τίμημα είναι δεσμευτικό για τον υποψήφιο προσφέροντα καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, αποκλειόμενης οποιαδήποτε αναθεώρησης της αμοιβής του, όπως αυτή τεκμαίρεται και από την οικονομική του προσφορά, μέχρι την οριστική ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αποπληρωμή του.

Επισημαίνεται ότι στο προσφερόμενο τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός του αναλογούντος ΦΠΑ, ο οποίος βαρύνει με την καταβολή του την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

5. Ο προσφέρων οικονομικός φορέας με την υποβολή της προσφοράς του αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της παρούσας πρόσκλησης και δεν δύναται με την προσφορά του ή οποιονδήποτε άλλο τρόπο να αποκρούσει τους ανωτέρω όρους. Αποκλίσεις από τους όρους της παρούσας πρόσκλησης έχουν ως συνέπεια τον αποκλεισμό του προσφέροντος.

6. Το τίμημα της υποβαλλόμενης οικονομικής προσφοράς δεν πρέπει να ξεπερνά την προσυπολογιζόμενη δαπάνη ποσού έως δέκα οχτώ χιλιάδων ευρώ (18.000,00 €), πλέον του επ' αυτού του ποσού αναλογούντος ΦΠΑ.

7. Μετά την κατάθεση της προσφοράς, επί νομίμως υποβληθέντων δικαιολογητικών, οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς παρέχουν διευκρινίσεις, μόνον καθ' ην περίπτωση η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» ασκήσει σχετικώς τη δυνητική ευχέρειά της και ζητήσει αυτές.

8. Απαγορεύεται η υποβολή αντιπροσφορών ή εναλλακτικών προσφορών, καθώς και προσφορών που θέτουν όρους, αιρέσεις και προϋποθέσεις.

Άρθρο 5.

Προσφερόμενο Τίμημα - Κατακύρωση

Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» προβαίνει στην κατακύρωση της ανάθεσης με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της.

Η κατακύρωση και τελική επιλογή του Αντισυμβαλλόμενου θα γίνει με **κριτήριο την πλέον συμφέρουσα προσφορά με βάση την βέλτιστη σχέση ποιότητας προσφερόμενων υπηρεσιών – τιμής προσφοράς.**

Συμμερότερη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μικρότερο λόγο (Λ) της προσφερόμενης τιμής προς την Σταθμισμένη Βαθμολογία του υποψήφιου προσφέροντος.

$\Lambda = [\text{Προσφερόμενη Τιμή}] / [\text{Σταθμισμένη Βαθμολογία του υποψήφιου Αντισυμβαλλόμενου}]$

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ (Ελάχιστη – Μέγιστη)	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ
1	Επιβάρυνση θεατών από πώληση εισιτηρίων από το διαδίκτυο.	50-100	45%

2	Δίκτυο μεταπωλητών του υποψηφίου Αντισυμβαλλομένου (χωροταξικά, ποιοτικά, συνάφια με τις δραστηριότητες της Αναθέτουσας Αρχής).	50-100	35%
3	Παρεχόμενος εξοπλισμός (ποιοτικά και ποσοτικά)	50-100	20%

Τα κριτήρια 1, 2 και 3 βαθμολογούνται με βάση τους 50 βαθμούς. Η σταθμισμένη βαθμολογία κάθε κριτηρίου εκ των ανωτέρω είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας επί την βαθμολογία του. Η συνολική βαθμολογία κάθε προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Σε ότι αφορά ειδικά στο κριτήριο 1, ο υποψήφιος Αντισυμβαλλόμενος που θα προσφέρει την χαμηλότερη επιβάρυνση θα λάβει 100 βαθμούς, ενώ αυτός που θα προσφέρει τη μεγαλύτερη επιβάρυνση θα λάβει 50 βαθμούς. Οι υπόλοιπες προσφορές θα τύχουν αναλογικής βαθμολογίας ως προς την χαμηλότερη και την υψηλότερη αντίστοιχα επιβάρυνση.

Το προσφερόμενο και κατ' επέκταση κατακυρούμενο τίμημα είναι δεσμευτικό και παραμένει σταθερό καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Άρθρο 6.

Σύμβαση

Η σχετική σύμβαση θα καταρτιστεί βάσει της κατακυρωτικής απόφασης και των λοιπών στοιχείων της προσφοράς και της παρούσας πρόσκλησης εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία διενέργειας της κατακύρωσης.

Ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να προσκομίσει κατά την υπογραφή της σύμβασης απόσπασμα ποινικού μητρώου νόμιμου εκπροσώπου / ων.

Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέστηκε όταν:

- α) Εκτελέστηκε οριστικά και ποιοτικά το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- β) Αποπληρώθηκε το συμβατικό τίμημα.
- γ) Εκπληρώθηκαν οι συμβατικές υποχρεώσεις από αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη.

Άρθρο 7.

Καταβολή τιμήματος

1. Η καταβολή του τιμήματος θα βαρύνει αντίστοιχα τις πιστώσεις 2021 της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» και θα διενεργηθεί σε τρεις (3) ισόποσες δόσεις και μετά την προς αυτήν κατάθεση όλων των νόμιμων δικαιολογητικών (τιμολόγιο, φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα, δοθέντος ότι το απαιτούμενο εκ του Νόμου απόσπασμα ποινικού μητρώου του Αντισυμβαλλόμενου – φυσικού προσώπου ή εκπροσώπου του νομικού προσώπου – έχει ήδη από της υπογραφής της συμβάσεως προσκομισθεί στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε»).

2. **Κρατήσεις.** Ο Αντισυμβαλλόμενος υπόκειται σε κρατήσεις επί της αξίας του τιμολογίου του σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και συγκεκριμένα:

α) για συμβάσεις αξίας άνω των 2.500,00 €, κατά την πρώτη πληρωμή της σύμβασης, επί του συμβατικού τιμήματος και μετά την αφαίρεση του ΦΠΑ πραγματοποιείται κράτηση 0,07% υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και 0,06% υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών.

Στην ανωτέρω κράτηση παρακρατείται επίσης τέλος χαρτοσήμου 3% υπέρ Δημοσίου (πλέον 20% εισφοράς υπέρ ΟΓΑ).

β) στην περίπτωση του φυσικού προσώπου στην παρακράτηση φόρου εισοδήματος 20%.

Ο αναλογών ΦΠΑ επιβαρύνει την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

Σε περίπτωση αλλαγής των ανωτέρω μνημονευόμενων κρατήσεων θα ισχύσουν οι νόμιμες κρατήσεις, όπως αυτές προβλέπονται κάθε φορά από τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις.

Άρθρο 8.

Λοιποί όροι

1. Απαγορεύεται η προς τρίτους εκχώρηση απαιτήσεων του Αντισυμβαλλόμενου έναντι της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

2. Κάθε διαφωνία ή διαφορά που προκύπτει από τη σύμβαση ή σχετίζεται με αυτή επιλύεται κατ' αρχήν από το Διοικητικό Συμβούλιο της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», προς το οποίο ο Αντισυμβαλλόμενος πρέπει να απευθύνει σχετική αίτηση. Σε περίπτωση μη επίλυσης της διαφοράς κατά τον προαναφερθέντα τρόπο, η διαφωνία θα κρίνεται ενώπιον των αποκλειστικά καθ' ύλην αρμοδίων δικαστηρίων της πόλεως των Αθηνών.

3. Όλοι οι όροι της παρούσας πρόσκλησης ενδιαφέροντος είναι ουσιώδεις, δεσμευτικοί και απαράβατοι, με ποινή απόρριψης της προσφοράς, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης συμμετέχοντος υποψηφίου οικονομικού φορέα προς αυτούς.

Για την ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε

Ο Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Καπλάνης

ΠΡΟΣΑΡΤΑΤΑΙ ΤΕΥΧΟΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ, ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΜΕΡΟΣ ΚΑΙ ΕΝΙΑΙΟ ΟΛΟ ΜΕΤΑ ΑΥΤΗΣ

Η παρούσα πρόσκληση της "ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε" περιλαμβάνει τις ακόλουθες υποχρεώσεις για τους υποψηφίους μετέχοντες, οι οποίοι πρέπει να διαθέτουν:

α) την αναγκαία υποδομή, τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό και ειδικό λογισμικό για την έκδοση, εκτύπωση και έλεγχο των εισιτηρίων και των προσκλήσεων, ως επίσης εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού και του λογισμικού έκδοσης, εκτύπωσης και ελέγχου των εισιτηρίων και προσκλήσεων.

β) κατάλληλο προσωπικό στελέχωσης και λειτουργίας Τηλεφωνικού Κέντρου με ωράριο λειτουργίας Δευτέρα έως Κυριακή και ώρες από 09:00 έως 21:00. Οι ώρες παροχής των υπηρεσιών Τηλεφωνικού Κέντρου είναι δεσμευτικές για τον υποψήφιο που θα επιλεγεί ως Αντισυμβαλλόμενος.

Οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται, μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου, είναι οι ακόλουθες:

- Κράτηση / πώληση εισιτηρίων
- Παροχή πληροφοριών στο κοινό για τις παραστάσεις και τους χώρους της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε»

Η λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου θα γίνεται με χρήση της τηλεφωνικής γραμμής 210-3272000, η οποία ανήκει στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε». Δεν θα υπάρχουν χρεώσεις πέραν του κόστους της αστικής ή υπεραστικής κλήσης για τους πελάτες του τηλεφωνικού κέντρου. Η προθεσμία για την αγορά των εισιτηρίων θα προσδιορίζεται για κάθε εκδήλωση μέσα από το διαχειριστικό (ημερομηνία / ώρα). Σε περίπτωση που η αγορά από τον πελάτη δεν πραγματοποιηθεί εντός συγκεκριμένης χρονικής προθεσμίας, που έχει ταχθεί από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» για κάθε εκδήλωση, η κράτηση θα ακυρώνεται αυτόματα από το σύστημα, χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω ενέργεια από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες και τα εισιτήρια θα μπορούν να διατεθούν άμεσα σε άλλους πελάτες από οποιοδήποτε κανάλι πώλησης.

Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» διατηρεί το δικαίωμα συγκρότησης και λειτουργίας υπηρεσίας τηλεφωνικών κρατήσεων με δικό της προσωπικό που θα λειτουργεί συμπληρωματικά προς την αντίστοιχη υπηρεσία του Αντισυμβαλλόμενου.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τους ακόλουθους τρόπους διάθεσης και αγοράς εισιτηρίων και προσκλήσεων της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» μέσω:

1. Διαδικτύου,

2. Από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε»,
3. Από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στον επιλεγέντα Αντισυμβαλλόμενο.

Αναλυτικά:

1. Η διακίνηση εισιτηρίων μέσω του Διαδικτύου θα γίνεται απευθείας από τους πελάτες.
Όλες οι εισπράξεις που θα πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου μέσω χρεωστικών / πιστωτικών καρτών, θα πρέπει να γίνονται κατ' ανώτατο όριο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών σε τραπεζικό λογαριασμό που ανήκει στην "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε" ή σε λογαριασμό που θα υποδειχθεί από αυτήν ανά εκδήλωση.
2. Ο υποψήφιος προσφέρων πρέπει να δηλώσει ρητά και να δεσμευθεί εγγράφως με την υποβαλλόμενη προσφορά του ότι δεν θα υπάρχει καμμία πρόσθετη χρέωση ή κρυφό διαχειριστικό κόστος (πάσης φύσεως προμήθειες, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής, διαχειριστικό κόστος, εκκαθαρίσεις μετρητών, πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, έξοδα αμφισβήτησης συναλλαγών, κλπ) τόσο για την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», όσο και για όλους τους τρίτους φορείς, διοργανωτές εκδηλώσεων και καλλιτεχνικών παραγωγών (δηλαδή για όλες τις εκδηλώσεις που θα πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο του καλλιτεχνικού προγράμματος της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε»), για τις πωλήσεις εισιτηρίων από το Διαδίκτυο, από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» και από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στον επιλεγέντα ως Αντισυμβαλλόμενο υποψήφιο.
3. Η διακίνηση εισιτηρίων μέσω των φυσικών σημείων πώλησης στους χώρους που διαθέτει η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» θα γίνεται ως ακολούθως:
Ο επιλεγείς Αντισυμβαλλόμενος θα διαθέσει τον κατάλληλο **εξοπλισμό** και το κατάλληλο λογισμικό (όπου απαιτείται) **για την έκδοση των εισιτηρίων και των προσκλήσεων** της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», από:
 - Είκοσι (20) φυσικά σημεία πώλησης στους χώρους που διαθέτει η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», ήτοι:
 - στο Ωδείο Ηρώδου του Αττικού (3 θέσεις),
 - στην Πειραιώς 260 (3 θέσεις),
 - στη Στοά Πεσμαζόγλου (6 θέσεις),
 - στο αρχαίο Θέατρο Επιδαύρου και στο Θέατρο Μικρής Επιδαύρου (5 θέσεις),

- Σε 3 πρόσθετα σημεία πώλησης που θα προσδιοριστούν από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.», εφόσον κριθεί απαραίτητο,

Για κάθε θέση θα διατεθεί ο ακόλουθος εξοπλισμός:

- Η/Υ τύπου Laptop
- Εκτυπωτής Εισιτηρίων

Τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.» θα είναι στελεχωμένα με δικό της προσωπικό.

Όλες οι εισπράξεις που θα πραγματοποιούνται στα φυσικά σημεία πώλησης εισιτηρίων που ανήκουν στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.» μέσω χρεωστικών / πιστωτικών καρτών, θα γίνονται απευθείας μέσω POS ιδιοκτησίας της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.». Για την υλοποίηση των ανωτέρω η "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε." θα διαθέσει αντίστοιχο αριθμό τερματικών συσκευών POS ιδιοκτησίας της, μέσω των οποίων θα πραγματοποιούνται αποκλειστικά οι συναλλαγές.

Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.» διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλει τα σημεία πώλησης που βρίσκονται στην πόλη της Αθήνας, εντός της ίδιας περιοχής, με απλή δήλωσή της που θα περιέλθει στον Αντισυμβαλλόμενο.

Ο υποψήφιος προσφέρων πρέπει να δηλώσει ρητά ότι δεν θα υπάρχει καμία πρόσθετη χρέωση ή κρυφό διαχειριστικό κόστος σε βάρος της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.», όσο και σε βάρος οποιουδήποτε τρίτου, για την ως άνω παρεχόμενη υπηρεσία.

Οι υποψήφιοι προσφέροντες πρέπει να περιγράψουν το είδος, την ποιότητα και την ποσότητα του τεχνολογικού εξοπλισμού που θα διατεθεί στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.», για να εξυπηρετήσει όλα τα ανωτέρω ζητούμενα.

Οι ταμίες που θα στελεχώνουν τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.» θα έχουν πρόσβαση στο σύστημα μόνον μέσω διαδικασίας προσωποποιημένου login (username / password). Οι εισπράξεις που πραγματοποιεί κάθε ταμίας θα καταχωρίζονται πέραν των αναλυτικών λογιστικών φύλλων και σε προσωπικό αναλυτικό πίνακα (είδος εισπραξης ή επιστροφής -μετρητά ή με κάρτα-, ημερομηνία/ ώρα είσπραξης, εκδήλωση, ποσό κλπ).

4. Παροχή εξοπλισμού για τον έλεγχο εισόδου του κοινού σε κάθε σημείο εισόδου στους χώρους των παραστάσεων, οι οποίοι είναι οι ακόλουθοι:

- Ωδείο Ηρώδου του Αττικού (3 σημεία εισόδου, 10 συσκευές ελέγχου),
- Πειραιώς 260 (5 συσκευές ελέγχου),
- Αρχαίο Θέατρο Επιδαύρου (3 σημεία εισόδου, 16 συσκευές ελέγχου),
- Θέατρο Μικρής Επιδαύρου (1 σημείο εισόδου, 2 συσκευές ελέγχου),

Για κάθε θέση ελέγχου θα διατεθεί ο ακόλουθος εξοπλισμός:

- Tablet
- Barcode scanners

Οι υποψήφιοι προσφέροντες πρέπει να περιγράψουν τον τρόπο, με τον οποίο θα γίνεται ο έλεγχος των εισιτηρίων και των προσκλήσεων, το είδος, την ποιότητα και την ποσότητα του τεχνολογικού εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί για τον σκοπό αυτό, καθώς και τον τρόπο και την ελάχιστη απαιτούμενη ταχύτητα σύνδεσης του σημείου ελέγχου με το κεντρικό σύστημα. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να εξασφαλίζεται το προαπαιτούμενο της εισόδου στο χώρο των παραστάσεων μόνο με έγκυρο εισιτήριο ή με πρόσκληση. Οι υποψήφιοι πρέπει επίσης να περιγράψουν την ροή της ανωτέρω διαδικασίας, με τέτοιον τρόπο ώστε η "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε" να μπορεί να πιστοποιήσει και ελέγξει την ορθότητά της.

Το σύστημα ελέγχου των εισιτηρίων και των προσκλήσεων θα πρέπει να αναγνωρίζει τον τύπο του εισιτηρίου (π.χ κανονικό, μειωμένης τιμής, πρόσκληση, κλπ) που ελέγχει, να το εμφανίζει στις οθόνες των μηχανημάτων ελέγχου με τρόπο κατανοητό στο χειριστή και να το καταγράφει στη βάση δεδομένων. Ο τρόπος ελέγχου θα πρέπει να εξασφαλίζει την αναγνώριση μη έγκυρων εισιτηρίων ή προσκλήσεων, των αντίγραφων των εισιτηρίων, κλπ.

4. Η πώληση εισιτηρίων μέσω των φυσικών σημείων πώλησης που ανήκουν στο δίκτυο πωλήσεων που διαθέτει ο εκάστοτε υποψήφιος θα γίνεται με τον τρόπο που ο ίδιος έχει επιλέξει κατά περίπτωση.

Οι υποψήφιοι πρέπει να περιγράψουν τον τρόπο, με τον οποίο θα γίνεται η έκδοση των εισιτηρίων, τον τρόπο με τον οποίο θα γίνονται οι εισπράξεις μέσω πιστωτικών / χρεωστικών καρτών και με μετρητά. Οι υποψήφιοι επίσης θα πρέπει να περιγράψουν το είδος, την ποιότητα και την ποσότητα του τεχνολογικού εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί για τον σκοπό αυτό. Ομοίως οι ίδιοι θα πρέπει να δηλώσουν ρητά και δεσμευτικά τις πρόσθετες χρεώσεις ή επιβαρύνσεις που ενδεχομένως υπάρξουν για τους χρήστες της ως άνω παρεχόμενης υπηρεσίας. Τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στο δίκτυο πωλήσεων που διαθέτει ο υποψήφιος προσφέρων θα είναι στελεχωμένα με δικό της προσωπικό.

Οι μισθοί του προσωπικού που θα ασχοληθούν με την παροχή των ως άνω υπηρεσιών στα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στο δίκτυο πωλήσεων που διαθέτει ο υποψήφιος προσφέρων, οι αμοιβές, δαπάνες και έξοδα κάθε μορφής που απαιτούνται για την εκτέλεση των ανωτέρω εργασιών, καθώς και των δαπανών δημοσίων σχέσεων, διαφημίσεων και των συναφών

εξόδων, ως επίσης όλοι οι φόροι, εισφορές, τέλη, κρατήσεις, και πάσης φύσεως κόστη ασφαλιστικής κάλυψης, βαρύνουν αποκλειστικά τον υποψήφιο προσφέροντα.

Πώληση εισιτηρίων μέσω του Διαδικτύου

Όσον αφορά στη πώληση εισιτηρίων μέσω διαδικτύου, προαπαιτούμενα είναι:

- A. Η πρόσβαση στο σύστημα πώλησης εισιτηρίων από τους θεατές (frontend), θα γίνεται από το διαδίκτυο με την χρήση οποιουδήποτε σύγχρονου περιηγητή ιστοσελίδων από οποιαδήποτε ηλεκτρονική συσκευή (Η/Υ τύπου PC, Tablet, Mobile Phone) με οποιοδήποτε λειτουργικό σύστημα. Απαιτείται όπως όλες οι σελίδες να είναι προσβάσιμες από κάθε είδους ηλεκτρονική συσκευή με οποιοδήποτε μέγεθος οθόνης και οποιαδήποτε ανάλυση (fully responsive).
- B. Για όλο το διάστημα της παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών το σύστημα θα είναι διαθέσιμο επί 24ώρου βάσεως, επτά ημέρες την εβδομάδα. Οι εργασίες συντήρησης του συστήματος θα γίνονται αποκλειστικά από ώρα 01:00 έως 07:00. Σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του συστήματος, η αποκατάσταση των οποίων διαρκεί περισσότερο από μία (1) ώρα, θα πρέπει να τίθεται σε λειτουργία εφεδρικό σύστημα, ώστε η πλήρης αποκατάσταση να γίνεται εξασφαλισμένα το πολύ εντός δύο (2) ωρών από την έναρξη της βλάβης. Ο Αντισυμβαλλόμενος θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι το εφεδρικό σύστημα κατά την έναρξη λειτουργίας του θα λαμβάνει τα πλέον πρόσφατα δεδομένα του κύριου συστήματος. Σε περίπτωση που το σύστημα τεθεί εκτός λειτουργίας για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των δύο (2) ωρών και εξ αιτίας αυτού του γεγονότος προκληθεί ζημία στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», συνιστάμενη είτε σε απώλεια εισιτηρίων, είτε σε σημαντικό αριθμό δυσμενών σχολίων, η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» διατηρεί το δικαίωμα να αξιώσει αποζημίωση για την υλική ζημία που τυχόν υποστεί και για την προσβολή της φήμης και του κύρους της. Οι υποψήφιοι πρέπει να περιλάβουν στην προσφορά τους τεχνική περιγραφή του τρόπου, που θα εξασφαλίσουν τις ανωτέρω απαιτήσεις.
- Γ. Η ασφάλεια των συναλλαγών θα πρέπει να πληροί όλες τις σύγχρονες μεθόδους ηλεκτρονικών πωλήσεων και στην προσφορά θα περιλαμβάνονται οι ανάλογες πιστοποιήσεις. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να περιλάβουν στην προσφορά τους τεχνική περιγραφή για τα ανωτέρω.

Δ. Η διαδικασία αγοράς εισιτηρίων από τους θεατές μέσω του διαδικτύου θα πρέπει να ολοκληρώνεται μέσα σε τρία (3) το πολύ λεπτά, χωρίς να απαιτούνται ειδικές γνώσεις χειρισμού από τους θεατές.

Ε. Η ακριβής αποτύπωση και παρουσίαση στον πελάτη των λεπτομερών πλάνων των χώρων εκδηλώσεων της αναθέτουσας «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» (σε γραφική αναπαράσταση του χώρου και της διάταξης των καθισμάτων) με εμφάνιση των διαθέσιμων προς πώληση θέσεων. Δεν θα εμφανίζονται συγκεντρωτικά στοιχεία διαθέσιμων ή πληρωθεισών θέσεων.

ΣΤ. Η διαδικτυακή πώληση των εισιτηρίων για τις παραστάσεις του Φεστιβάλ όταν γίνεται μέσα από την ιστοσελίδα που διαθέτει η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» (www.greekfestival.gr), θα πραγματοποιείται χωρίς ανακατεύθυνση στην ιστοσελίδα της, με ενσωμάτωση δυνατότητας αγοράς εισιτηρίου ανά παράσταση όπως αναρτάται στο πρόγραμμα εκδηλώσεων στην εν λόγω ιστοσελίδα. Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα παρασχεθούν από τον επιλεγέντα Αντισυμβαλλόμενο χωρίς καμία επιπλέον χρέωση προς την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» για το κόστος ανάπτυξης. Το εικαστικό μέρος της αναρτήτριας οθόνης, στην οποία θα κατευθύνεται ο πελάτης (στο web site του Αντισυμβαλλόμενου) και όλων των συναφών σελίδων θα πρέπει να διατηρούν το εικαστικό περιβάλλον της ιστοσελίδας του Φεστιβάλ, υπό την έγκριση της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» και δεν θα περιλαμβάνουν κανένα τύπο διαφήμισης (άμεσο ή έμμεσο) ή πώληση άλλων προϊόντων πλην αυτών της ίδιας της "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε".

Το σύστημα πώλησης εισιτηρίων μέσω του διαδικτύου θα ενσωματώνει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. Ο θεατής θα έχει τη δυνατότητα να αγοράζει εισιτήρια ως επισκέπτης. Μέσα από την σελίδα της κάθε εκδήλωσης, αφού επιλέξει το αντίστοιχο πεδίο αγοράς εισιτηρίου online, θα μπορεί, εισάγοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την ολοκλήρωση της συναλλαγής (στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας και τον λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), να αγοράζει το εισιτήριο, το οποίο θα αποστέλλεται στον χρήστη σε ηλεκτρονική μορφή (αρχείο τύπου PDF) μέσω email. Η αγορά των εισιτηρίων θα πρέπει να ολοκληρώνεται με τα ελάχιστα δυνατά clicks. Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης θα μπορεί να αγοράσει το εισιτήριο χωρίς να απαιτείται εγγραφή, μόνο με την πιστωτική ή χρεωστική κάρτα.
2. Τα ηλεκτρονικά εισιτήρια θα περιλαμβάνουν αναγνώριση μέσω barcode.

3. Η πληρωμή θα γίνεται αυτόματα με την χρήση χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας όλων των ειδών. Ο προτιμητέος τρόπος διεκπεραίωσης των συναλλαγών είναι με χρήση τεχνικής web services και όχι με ανακατεύθυνση στο portal της τράπεζας.
4. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας, ενώ ταυτόχρονα θα δημιουργεί στον πελάτη άμεσα την αίσθηση της ασφάλειας των συναλλαγών του.
5. Το σύστημα θα παρέχει αυτόματη διαχείριση της διαθεσιμότητας θέσεων και ένδειξη εξάντλησης των διαθέσιμων εισιτηρίων (sold out).

Σύστημα διαχείρισης

Απαιτείται η υποστήριξη του συστήματος πώλησης εισιτηρίων από ανεξάρτητο σύστημα διαχείρισης, προβολής και δημιουργίας αναφορών που αφορούν στις κρατήσεις και πωλήσεις ανά εκδήλωση μέσα από web site. Η πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης και προβολής των κρατήσεων / πωλήσεων θα γίνεται μόνον από εξουσιοδοτημένους χρήστες. Το σύστημα διαχείρισης θα διαθέτει τουλάχιστον 2 επίπεδα πρόσβασης full access και read only.

Το σύστημα διαχείρισης (back office) θα είναι πλήρως προσβάσιμο από την ομάδα διαχείρισης της εφαρμογής της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», για τη διαχείριση και επεξεργασία όλων των στοιχείων που αφορούν την πώληση εισιτηρίων (π.χ. αλλαγές/προσθήκες τιμών, επεξεργασία χώρων εκδηλώσεων κ.λπ.). Σε καμία περίπτωση η ομάδα διαχείρισης της εφαρμογής της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» δε θα πρέπει να έχει περιορισμένη πρόσβαση στα διαχειριστικά εργαλεία της παρεχόμενης πλατφόρμας ή να επικοινωνεί με το support team του παρόχου για την επεξεργασία παραμέτρων των εκδηλώσεων (π.χ αλλαγή τιμών, προσθήκη εκπαιδευτικών κατηγοριών κ.λπ).

Το σύστημα διαχείρισης θα είναι ενιαίο και η εκτέλεση κάθε διαχειριστικής εργασίας θα γίνεται μέσω από παραθυρικό περιβάλλον χωρίς να απαιτείται η εκτέλεση ή φόρτωση πολλαπλών υποσυστημάτων π.χ. φόρτωση πρόσθετων JAVA Applets.

Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του συστήματος διαχείρισης θα είναι σε θέση να ορίσουν τα ακόλουθα:

- Αριθμό των διαθέσιμων εισιτηρίων ανά εκδήλωση,
- Δημιουργία κατηγορίας εισιτηρίου με τιμή και διαθεσιμότητα,
- Δημιουργία κατηγοριών εκπτώσεων και εφαρμογής τους ανά κατηγορία πελατών (π.χ. έκπτωση 10% σε χρήστες που έχουν παρακολουθήσει 3 ή περισσότερες παραστάσεις στη σεζόν).

- Δυνατότητα ακύρωσης (ατομικής ή και ομαδικής) εισιτηρίων και αυτόματη επιστροφή χρημάτων στους πελάτες που τα έχουν αγοράσει.
- Σελίδα προβολής αγορασμένων εισιτηρίων ανά εκδήλωση με φίλτρα αναζήτησης και δυνατότητα εξαγωγής σε αρχείο (τύπου EXCEL).
- Να περιορίσουν την διάθεση εισιτηρίων συγκεκριμένων κατηγοριών μέχρι του ανώτερου ορίου που θα τίθεται από αυτούς (π.χ 200 εισιτήρια μειωμένη τιμής) ανά εκδήλωση, με άμεση ενημέρωση όλων των καναλιών πώλησης.
- Δυνατότητα μερικής εξόφλησης ορισμένου αριθμού εισιτηρίων, σε περιπτώσεις πολλαπλής κράτησης εισιτηρίων.
- Δυνατότητα μεταβολής πώλησης εισιτηρίου από ζώνη χαμηλής τιμής σε ζώνη υψηλότερης τιμής χωρίς να απαιτείται διαδικασία ακύρωσης του αρχικώς πωληθέντος εισιτηρίου.
- Δυνατότητα μεταβολής πωληθέντος εισιτηρίου από μία εκδήλωση σε μία άλλη εκδήλωση χωρίς να απαιτείται διαδικασία ακύρωσης του αρχικώς πωληθέντος εισιτηρίου.
- Μέσα από το διαχειριστικό περιβάλλον θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα για άμεση προβολή του αρχείου πώλησης εισιτηρίου (αρχείο μορφής PDF) χωρίς να απαιτείται ανακατεύθυνση σε κάποιο email account ή κάποια άλλη πλατφόρμα.
- Μέσα από το διαχειριστικό περιβάλλον μετά την ολοκλήρωση κράτησης εισιτηρίων από τους χρήστες του διαχειριστικού, οι χρήστες θα μπορούν να αποστείλουν το link με την κράτηση με email στον πελάτη προκειμένου αυτός να εξοφλήσει την κράτηση.
- Μέσα από το διαχειριστικό περιβάλλον θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα για την δημιουργία προωθητικών ενεργειών και αποστολής email στους κληρωθέντες πελάτες (π.χ προωθητικές ενέργειες MasterCard με παροχή χορηγικών προσκλήσεων της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε»).

Το σύστημα διαχείρισης (back office) θα πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά:

1. Θα υπάρχει πλήρης αποτύπωση των αγορασθέντων εισιτηρίων ανά ημερολογιακή ημέρα καθώς και για χρονική περίοδο, ανά εκδήλωση, ανά κατηγορία είσπραξης (αγορά με πιστωτική / χρεωστική κάρτα, αγορά με μετρητά, αγορά μέσω τραπεζικής κατάθεσης, αγορά επί πιστώσει) και ανά φυσικό σημείο πώλησης (πώληση από το διαδίκτυο, πώληση από συγκεκριμένο φυσικό σημείο που ανήκει στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» ή από φυσικό

σημείο πώλησης που ανήκει στο δίκτυο πωλήσεων του Αντισυμβαλλόμενου. Η αποτύπωση θα γίνεται με αναλυτικές ημερήσιες λογιστικές εγγραφές (χρεώσεις ή πιστώσεις) ανά κωδικό εισιτηρίου.

2. Δεδομένου ότι οι αναφορές που θα παράγονται από το σύστημα καταγραφής, προβολής και αναζητήσεων των αγορασθέντων εισιτηρίων αποτελεί τη μόνη αποδεκτή πηγή εισπράξεων από την πώληση εισιτηρίων της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.», θα πρέπει να παρουσιαστούν αναλυτικά και εκτενώς στην προσφορά που θα υποβάλει κάθε οικονομικός φορέας ο τρόπος δημιουργίας και τα στοιχεία που θα περιλαμβάνονται στις εν λόγω αναφορές. **Η αναθέτουσα «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.» διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει τις προσφορές που δεν θα υποβληθούν με βάση τα ανωτέρω δεδομένα.** Επιπρόσθετα οι υποψήφιοι προσφέροντες θα πρέπει να περιγράψουν τις μεθόδους που έχουν εφαρμοστεί, ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα κάθε συναλλαγής, η καταγραφή της και διατήρησή της στην βάση δεδομένων.
3. Το σύστημα θα παρέχει την δυνατότητα για επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση ακύρωσης ή αναβολής της εκδήλωσης.

Σε περίπτωση που η πληρωμή έχει γίνει μέσω:

- πιστωτικής κάρτας
- χρεωστικής κάρτας

και εφόσον η διαδικασία έκδοσης εισιτηρίου έχει υλοποιηθεί μέσω του δικτύου πώλησης του Αντισυμβαλλόμενου, η επιστροφή των χρημάτων θα γίνεται με ευθύνη αυτού του ιδίου.

Σε περίπτωση που η πληρωμή έχει γίνει με μετρητά μέσω του δικτύου πώλησης του Αντισυμβαλλόμενου, η διαδικασία επιστροφής των χρημάτων θα γίνεται μετά από συνεννόηση με την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.» κατά περίπτωση.

Οι υποψήφιοι προσφέροντες θα πρέπει να παρουσιάσουν αναλυτικά και εκτενώς στην προσφορά που θα υποβάλουν την διαδικασία και τον τρόπο επιστροφής χρημάτων στον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη, καθώς και τις ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν από τους υπαλλήλους της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.», οι οποίοι θα έχουν τον ρόλο του διαχειριστή.

Ο Αντισυμβαλλόμενος που θα αναλάβει την εκτέλεση των ανατιθέμενων υπηρεσιών θα πρέπει να είναι σε θέση να έχει έτοιμο το σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.» το αργότερο εντός δέκα πέντε (15) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης ανάθεσης, ώστε να ξεκινήσει η προπώληση των εισιτηρίων το συντομότερο δυνατό.

Το σύστημα πριν τεθεί σε παραγωγική λειτουργία θα ελεγχθεί από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» (δοκιμαστική περίοδος πέντε (5) εργάσιμων ημερών).

Κάθε δυσλειτουργία ή τροποποίηση/βελτίωση που αφορά τις τεχνικές προδιαγραφές που τίθενται στο παρόν τεύχος, που τυχόν επισημανθεί από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», θα πρέπει να αποκατασταθεί εντός το πολύ τριών (3) εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση που ο Αντισυμβαλλόμενος δεν ικανοποιήσει το αίτημα της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», η τελευταία έχει το δικαίωμα να αξιώσει αποζημίωση.

Ο υποψήφιος προσφέρων θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες του στην «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» από την ημερομηνία της έναρξης της προκειμένης σύμβασης μέχρι και το τέλος Οκτωβρίου 2021 για την τρέχουσα καλλιτεχνική περίοδο.

Επισημαίνεται ότι όλες οι χρεώσεις των υπηρεσιών που θα παρέχει ο Αντισυμβαλλόμενος θα πρέπει να αναφέρονται αναλυτικά στην προσφορά.

Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» κατ' εξαίρεση των ανωτέρω όρων διατηρεί το δικαίωμα να παραχωρήσει στον Αντισυμβαλλόμενο τη δυνατότητα προώθησης και πώλησης εισιτηρίων για επιλεγμένες παραστάσεις μέσα από την πλατφόρμα του.

Για να προχωρήσει ο επιλεγείς ως Αντισυμβαλλόμενος υποψήφιος σε οποιαδήποτε επικοινωνιακή ενέργεια (π.χ. δελτία τύπου, newsletter, διαφημιστικά banner) σχετικά με την προώθηση της συνεργασίας ή τη διαφήμιση των παραστάσεων της "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε" οφείλει προηγουμένως να λάβει γραπτή έγκρισή της.

Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» διατηρεί επιπλέον το δικαίωμα να κηρύξει μη αποδεκτή οποιαδήποτε προσφορά δεν περιλαμβάνει αναλυτική τεχνική περιγραφή και παράθεση των στοιχείων που ζητούνται από την παρούσα πρόσκληση.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ eticketing

1. Σε κάθε περίπτωση η εφαρμογή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη προς χρήση διαρκή βάση. Οι υποψήφιοι προσφέροντες πρέπει να περιλάβουν στην προσφορά τους τεχνική περιγραφή με τον τρόπο που εξασφαλίζουν τα ανωτέρω, τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης των βλαβών σε επίπεδο διασύνδεσης του server στο διαδίκτυο, σε επίπεδο βλάβης του server (στο υλικό, στο λειτουργικό σύστημα ή την εφαρμογή). Οι υποψήφιοι προσφέροντες θα πρέπει να περιλάβουν στην προσφορά τους το διατιθέμενο bandwidth για την σύνδεση των εγκαταστάσεών τους στο διαδίκτυο.

2. Στις πωλήσεις μέσω διαδικτύου ο αγοραστής θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει την ακριβή θέση που επιθυμεί χωρίς περιορισμούς και από την στιγμή της επιλογής η θέση αυτή να μην είναι διαθέσιμη για κανέναν άλλο χρήστη.
3. Όλα τα κανάλια πώλησης θα πρέπει να είναι σε πλήρη επικοινωνία μεταξύ τους διαμορφώνοντας μια ολοκληρωμένη εφαρμογή εισιτηρίων, στην οποία οι πωλήσεις σε κάθε κανάλι γίνονται σε πραγματικό χρόνο (real time sales).
4. Όποια μεταβολή γίνεται στο Backoffice της εφαρμογής μέσω του διαχειριστικού θα πρέπει να εφαρμόζεται ταυτόχρονα και άμεσα σε όλα τα διαθέσιμα κανάλια πώλησης.
5. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα πλήρους μεταβολής χώρων, παραστάσεων και τιμών κάθε στιγμή και κατά τη διάρκεια των εκδηλώσεων.
6. Δυνατότητα δημιουργίας χώρων αριθμημένων θέσεων ή θέσεων γενικής εισόδου καθώς και πλάνα πρόσθετων χώρων που ενδεχομένως χρησιμοποιηθούν για τις παραστάσεις του Φεστιβάλ.
7. Στην εκτύπωση του εισιτηρίου θα πρέπει να μπορεί να εμφανιστεί οποιαδήποτε πληροφορία με τη μορφή κείμενου ή εικόνας που θα εισάγεται από το διαχειριστικό. Σε καμία περίπτωση στα εκδιδόμενα εισιτήρια δεν θα περιλαμβάνονται κανενός είδους διαφημίσεις. Τα εκδιδόμενα εισιτήρια θα φέρουν το λογότυπο "ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΑΘΗΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ 2021".
8. Θα υπάρχει δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να εξαχθεί οποιαδήποτε πληροφορία από τη βάση δεδομένων με τη μορφή αναφορών και σε διαφορετικά format (excel, pdf, csv).
9. Αναλυτικό ιστορικό κινήσεων για τον κάθε εξουσιοδοτημένο χρήστη.
10. Αναλυτικό ιστορικό σημείου πώλησης με κάθε ενέργεια που έχει γίνει από το συγκεκριμένο σημείο (κατ' ελάχιστο ανά ημέρα και ανά εκδήλωση).
11. Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης πακέτων σε επίπεδο εκδηλώσεων και παραστάσεων: ο διαχειριστής θα μπορεί να επιλέξει παραστάσεις από συγκεκριμένες εκδηλώσεις και να δημιουργεί πακέτα σε όλα τα κανάλια πώλησης.
12. Δυνατότητα για ομαδική κράτηση θέσεων ανά εκδήλωση και διάθεση προσκλήσεων μέσα από το διαχειριστικό.
13. Ο εξοπλισμός που θα εγκατασταθεί σε κάθε φυσικό σημείο θα πρέπει να είναι τελευταίας τεχνολογίας και ικανής υπολογιστικής ισχύος. Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» έχει εγκαταστήσει τηλεπικοινωνιακή σύνδεση του κάθε σημείου πώλησης με το διαδίκτυο ταχύτητας κατ' ελάχιστο 12 Mbps / 1 Mbps. Η πώληση κάθε εισιτηρίου από τα

- φυσικά σημεία πώλησης θα πρέπει να διεκπεραιώνεται το πολύ εντός δύο (2) λεπτών. Για τον σκοπό αυτό οι υποψήφιοι προσφέροντες θα πρέπει να υποβάλουν αναλυτική τεχνική περιγραφή του εξοπλισμού που θα εγκαταστήσουν σε κάθε φυσικό σημείο πώλησης, καθώς και του τρόπου διασύνδεσης με το κεντρικό σύστημα. Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» διατηρεί το δικαίωμα να πραγματοποιεί ελέγχους συμμόρφωσης με τις ανωτέρω απαιτήσεις κατά τη φάση λειτουργίας του συστήματος και να ζητήσει την άμεση άρση κάθε απόκλισης.
14. Η διαχειριστική εφαρμογή θα εμφανίζει αποκλειστικά και μόνον τα κανάλια πώλησης της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

Διάθεση εισιτηρίων με τήρηση υγειονομικών περιορισμών

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο διεξαγωγής των εκδηλώσεων υφίστανται μέτρα υγειονομικών περιορισμών και προκειμένου η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» να έχει την δυνατότητα να εφαρμόσει τα υγειονομικά μέτρα και να παράλληλα να υπάρχει ιχνηλάτηση των θεατών κάθε εκδήλωσης και της θέσης που κατέλαβε κάθε θεατής εντός του χώρου διεξαγωγής της κάθε εκδήλωσης, από τις αρμόδιες Υγειονομικές Υπηρεσίες στο πλαίσιο των μέτρων κατά του COVID-19 και πέραν όλων των ανωτέρω τεχνικών απαιτήσεων:

1. Ο προσφέρων υποψήφιος θα πρέπει να προσαρμόσει κατάλληλα όλα τα πλάνα των χώρων των παραστάσεων, ώστε όλες οι διαθέσιμες θέσεις να είναι σαφώς αριθμημένες.
2. Η πώληση των εισιτηρίων θα γίνεται ονομαστικά ανά θεατή.
3. Το μηχανογραφικό σύστημα του υποψηφίου πελάτη θα πρέπει να προσαρμοστεί ώστε η εκτύπωση των πωλούμενων εισιτηρίων να γίνεται μόνον μέσω διαδικασίας αποστολής του εισιτηρίου στην ηλεκτρονική διεύθυνση ταχυδρομείου (email) του θεατή.
4. Τα προσωπικά στοιχεία που θα εισάγει ο θεατής (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) θα πρέπει να διαφυλάσσονται ανά εκδήλωση, με ασφαλή τρόπο στο μηχανογραφικό σύστημα ακολουθώντας όλους τους κανόνες που προβλέπονται στον κανονισμό διασφάλισης προσωπικών δεδομένων (GDPR), μέχρι ο προσφέρων υποψήφιος; να λάβει έγγραφη ειδοποίηση από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» για την πλήρη διαγραφή των στοιχείων.
5. Το σύστημα κράτησης θέσεων θα πρέπει να υποστηρίζει τους ακόλουθους τρόπους αγοράς εισιτηρίων:
 - A. Αγορά μεμονωμένων εισιτηρίων
 - B. Αγορά οικογενειακών εισιτηρίων σε 2, 3 ή 4 διαδοχικές παρακείμενες θέσεις

6. Οι διαχειριστές του συστήματος θα είναι σε θέση να ορίσουν:

- Τον συνολικό αριθμό των διαθέσιμων εισιτηρίων ανά εκδήλωση,
- Την δυνατότητα έκδοσης οικογενειακών εισιτηρίων ή όχι για 2 ή 3 ή 4 άτομα.

Απόδοση Εισπράξεων

Οι εισπράξεις που θα γίνονται από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στον Αντισυμβαλλόμενο με πληρωμή μέσω πιστωτικής / χρεωστικής κάρτας θα αποδίδονται σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδειχθεί σε αυτόν από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών.

Οι εισπράξεις που θα γίνονται στα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στον υποψήφιο προσφέροντα με πληρωμή με μετρητά θα αποδίδονται σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδειχθεί από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» στον επιλεγέντα Αντισυμβαλλόμενο εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Οι ημερήσιες εισπράξεις θα είναι αυτές που εμφανίζονται μέσα από τις αναφορές του διαχειριστικού εργαλείου. Η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» διατηρεί το δικαίωμα αμφισβήτησης των αναφορών εντός χρονικού διαστήματος τριών συναπτων (3) ημερών από τη λήξη της εκάστοτε εργάσιμης ημέρας.

Σε περίπτωση καθυστέρησης απόδοσης των εισπράξεων πέραν των δύο (2) εργάσιμων ημερών από των ως άνω οριζόμενων προθεσμιών καταβολής των εισπράξεων, θα καταλογίζονται οι κρατούντες υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου τόκοι υπερημερίας.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Με βάση τις νέες ρυθμίσεις στο νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων ΕΕ 2016/679), κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο (τόσο του δημόσιου, όσο και του ιδιωτικού τομέα) που προβαίνει σε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα οφείλει να λαμβάνει όλα τα κατάλληλα και πρόσφορα μέτρα ασφαλείας για την προστασία των πληροφοριών, ώστε να μην παραβιάζεται το ιδιωτικό τους στοιχείο και να μη γίνεται πλεονάζουσα επεξεργασία (κατά τη συλλογή και αποθήκευση αυτών, πρόσβαση σε αυτά από εργαζομένους ή και από άλλους εξωτερικούς συνεργάτες της και να τηρεί σχετικώς απαρέγκλιτη πολιτική απορρήτου.

Επιπροσθέτως οφείλει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο (τόσο του δημόσιου, όσο και του ιδιωτικού τομέα) που προβαίνει σε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- Να σχεδιάζει υπηρεσίες και προϊόντα, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του ιδιωτικού χαρακτήρα των δεδομένων.
- Να υποβάλει εαυτόν ή το εξαρτώμενο προσωπικό του σε αντίστοιχη σχετική εκπαίδευση.
- Να ορίσει υπεύθυνο επεξεργασίας για την προστασία των δεδομένων, με την ανάθεση συγκεκριμένων καθηκόντων.
- Να ενημερώνει την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (εποπτική αρχή) εντός εβδομήντα δύο (72) ωρών από τον εντοπισμό συμβάντος παραβίασης συστημάτων και απώλειας δεδομένων.
- Να έχει διαθέσιμο και άμεσα εφαρμόσιμο σχέδιο αντιμετώπισης συμβάντων παραβίασης συστημάτων και απώλειας δεδομένων.
- Να αποζημιώνει τον πελάτη που εθίγη από την αποτυχία προστασίας των προσωπικών του δεδομένων.

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να δηλώσουν ρητά ότι εφαρμόζουν τις ισχύουσες διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ), ότι έχουν ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) και ότι εφόσον απαιτηθεί θα συνεργαστούν πλήρως με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Οικονομική προσφορά

Οι υποψήφιοι προσφέροντες στο φάκελο της οικονομικής προσφοράς θα πρέπει να περιλάβουν υποχρεωτικά και επί ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Συνολικό τίμημα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες που θα βαρύνει την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε», χωρίς ΦΠΑ.
2. Ρητή δήλωση ότι για τις πωλήσεις εισιτηρίων και την διάθεση προσκλήσεων της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» μέσω Διαδικτύου και από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην ίδια, δεν θα υπάρχει καμία χρέωση εκ μέρους του υποψηφίου προσφέροντα (πάσης φύσεως προμήθειες, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής, διαχειριστικό κόστος, εκκαθαρίσεις μετρητών, πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, έξοδα αμφισβήτησης συναλλαγών κ.λπ.) ανά εκδιδόμενο εισιτήριο για την διεκπεραίωση της συναλλαγής, όταν η πληρωμή του εκδιδόμενου εισιτηρίου γίνεται με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ή με μετρητά.

3. Ρητή δήλωση του υποψηφίου για τις πωλήσεις εισιτηρίων και την διάθεση προσκλήσεων της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στον υποψήφιο προσφέροντα για το κόστος των πάσης φύσεως χρεώσεων (προμήθεια, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής, διαχειριστικό κόστος, κ.λπ.) ανά εκδιδόμενο εισιτήριο, όταν η πληρωμή του εκδιδόμενου εισιτηρίου γίνεται με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ή με μετρητά και τα οποία σε καμία περίπτωση επιβαρύνουν την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».
4. Ρητή δήλωση του υποψηφίου για το κόστος των πάσης φύσεως χρεώσεων (προμήθεια, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής, διαχειριστικό κόστος, κ.λπ.) σε περίπτωση ακύρωσης αγοράς εισιτηρίου που έχει γίνει μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας ή με μετρητά.
5. Ρητή δήλωση του υποψηφίου προσφέροντος για το κόστος των πάσης φύσεως χρεώσεων (προμήθεια, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής, διαχειριστικό κόστος, κ.λπ.) σε περίπτωση αμφισβήτησης ή διένεξης επί μιας συναλλαγής.
6. Ρητή δήλωση του υποψηφίου προσφέροντος ότι όλα τα ανωτέρω δηλούμενα κόστη δεν θα μεταβληθούν καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης.
7. Την εύλογη χρέωση της υπηρεσίας στον τελικό καταναλωτή για τις πωλήσεις από το διαδίκτυο και τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στον Αντισυμβαλλόμενο σαν ποσοστό επί της τιμής του εισιτηρίου.