

Α.Π 141 / 17.01.2018**ΑΡ. ΔΙΑΚ: 1 / 2018**

ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ (ticketing) και ΣΤΕΛΕΧΩΣΗΣ ΤΑΜΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ
ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ 2018 ΤΗΣ
«ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε»

Άρθρο 1.

Νομικό πλαίσιο και Αντικείμενο του έργου

Η εταιρεία «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» προκηρύσσει συνοπτικό διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά με βάση τη βέλτιστη σχέση ποιότητας – τιμής για την επιλογή αναδόχου που θα αναλάβει να εκτελέσει το έργο «υπηρεσίες διαχείρισης εισιτηρίων, ήτοι έκδοση, προώθηση / πώληση και διακίνηση των εισιτηρίων και προσκλήσεων και στελέχωσης ταμείων» για τις εκδηλώσεις που θα πραγματοποιηθούν από την «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» στο πλαίσιο του καλλιτεχνικού προγράμματος 2018, σε όλους τους χώρους τους οποίους χρησιμοποιεί.

Η εταιρεία «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» δια της παρούσας προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους, φυσικά και νομικά πρόσωπα, που επαγγελματικά παρέχουν υπηρεσίες διαχείρισης εισιτηρίων και στελέχωση ταμείων όπως εν προκειμένω προσφέρουν λύσεις ικανοποιητικές και επαρκείς, ώστε να καλυφθούν οι τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες της. Η παρούσα προκήρυξη έχει ως σκοπό την ανάδειξη και επιλογή της πληρέστερης και αρτιότερης πρότασης, πάντοτε σε συνάρτηση προς το συμφέρον οικονομικό σκέλος αυτής, ώστε το συνολικό αποτέλεσμα που θα προκύψει να είναι υψηλής ποιοτικής στάθμης.

Η προσφορά των ανωτέρω υπηρεσιών αφορά στις εκδηλώσεις, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν από την 01.06.2018, με την επιφύλαξη της κατά δέκα πέντε (15) ημέρες νωρίτερα έναρξης των προφεστιβαλικών εκδηλώσεων, έως τις 18.08.2018, στο πλαίσιο του καλλιτεχνικού προγράμματος του Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου 2018,

ως επίσης και στις εκδηλώσεις τρίτων, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν στο Ωδείο Ηρώδου του Αττικού κατά το χρονικό διάστημα Σεπτεμβρίου - Οκτωβρίου 2018. Η προώθηση εισιτηρίων για τις ως άνω καλλιτεχνικές εκδηλώσεις θα ξεκινήσει σταδιακά εντός του Φεβρουαρίου 2018 και θα ολοκληρωθεί τον Οκτώβριο 2018.

Ο διαγωνισμός που θα διεξαχθεί και η σύμβαση που θα καταρτισθεί διέπονται από τις διατάξεις του Ν.4270/2014 «περί Δημοσίου Λογιστικού» και του Ν.4412/2016 «περί Δημοσίων Συμβάσεων Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών» και τους όρους της παρούσας.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να παράσχει προσηκόντως τις ζητούμενες υπηρεσίες και προς το σκοπό αυτό πρέπει να διαθέτει **αφενός** την αναγκαία υποδομή, τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό και ειδικό λογισμικό για την έκδοση, εκτύπωση και έλεγχο των εισιτηρίων και των προσκλήσεων, καθώς και έμπειρο προσωπικό λειτουργίας και τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού αυτού και του σχετικού λογισμικού έκδοσης, εκτύπωσης και ελέγχου των εισιτηρίων και προσκλήσεων, **αφετέρου** το κατάλληλο προσωπικό στελέχωσης των σημείων παροχής των υπηρεσιών της Αναθέτουσας Αρχής.

Το ζητούμενο προς εκτέλεση διαγωνιστικό έργο θα υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο σύμφωνα με το Τεύχος «**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**» που προσαρτάται στην παρούσα και αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος αυτής και παρατίθεται αυτούσιο στο τέλος της.

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη για τις ζητούμενες προς παροχή υπηρεσίες ανέρχεται έως του ποσού των **εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00 €), πλέον αναλογούντος ΦΠΑ.**

Άρθρο 2.

Δικαίωμα Συμμετοχής

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

Απαιτείται η κατάθεση εγγύησης συμμετοχής από τους μετέχοντες οικονομικούς φορείς – υποψηφίους αναδόχους. Πιο συγκεκριμένα, η εγγυητική επιστολή συμμετοχής στο

διαγωνισμό εκδίδεται υπέρ του διαγωνιζόμενου και για ποσό ύψους χιλίων διακοσίων ευρώ (1.200,00 €). Η εγγυητική επιστολή πρέπει να έχει ισχύ εξήντα (60) ημερών, να είναι σε πρώτη ζήτηση και σε παραίτηση από τις ενστάσεις διαιρέσεως και διζήσεως.

Άρθρο 3.

Χρόνος και τόπος διενέργειας διαγωνισμού.

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί στις **30 Ιανουαρίου 2018, ημέρα Τρίτη και ώρα 12.30** στην έδρα της «Ελληνικό Φεστιβάλ ΑΕ», οδός Ηπίτου 8, Τ.Κ. 105 57 Αθήνα από την αρμόδια επιτροπή διαγωνισμού, η οποία θα είναι τριμελής και θα ορισθεί με απόφαση του Δ.Σ της εταιρείας «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε».

Άρθρο 4.

Χρόνος και τόπος υποβολής προσφορών.

Όσοι οικονομικοί φορείς επιθυμούν να λάβουν μέρος στον διαγωνισμό πρέπει να καταθέσουν έγγραφες προσφορές εντός της οριζόμενης στο άρθρο 121 παρ.1 (γ) Ν.4412/2016 12ήμερης προθεσμίας από την ημερομηνία δημοσίευσης της παρούσας προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ, ήτοι μέχρι την **29^η Ιανουαρίου 2018, ημέρα Δευτέρα και ώρα 15.00** στο Πρωτόκολλο της εταιρείας «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» (οδός Ηπίτου 8, Τ.Κ 10557 Αθήνα, αρμόδιος κ. Β. Νικόλης, τηλ: 210 9282 904, 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 περιέρχονται στην Αναθέτουσα Αρχή μέχρι την προαναφερθείσα ημεροχρονολογία - προθεσμία. Προσφορές που κατατίθενται μετά την πάροδο της ως άνω ταχθείσας προθεσμίας είναι εκπρόθεσμες, δεν γίνονται αποδεκτές και επιστρέφονται.

Τυχόν τεχνικές διευκρινίσεις θα ζητούνται εγγράφως από τους υποψηφίους αναδόχους, στους οποίους και θα παρέχονται αρμοδίως. Μετά την υποβολή των προτάσεων από πλευράς υποψηφίων αναδόχων η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καλέσει οιονδήποτε εξ αυτών σχετικά με την παροχή πρόσθετων διευκρινίσεων ή για τη λεπτομερέστερη παρουσίαση της οικείας διαγωνιστικής πρότασης.

Ρητώς διευκρινίζεται ότι η γλώσσα υποβολής των διαγωνιστικών προτάσεων είναι η ελληνική.

Η υποβολή της προσφοράς αποδεικνύει ότι ο υποψήφιος ανάδοχος έλαβε υπ' όψη κατά τη σύνταξή της τους διαγωνιστικούς όρους, τις γενικές συνθήκες του παρεχόμενου έργου και τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας και τις αποδέχεται πλήρως.

Άρθρο 5.

Υποβολή – ισχύς προσφορών.

1. Οι προσφορές υποβάλλονται σε ένα πρωτότυπο και σε κλειστό - σφραγισμένο κυρίως φάκελο, στον οποίο θα αναγράφονται ευκρινώς: **α)** η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ», **β)** η πλήρης επωνυμία της Αναθέτουσας Αρχής, **γ)** Ο αριθμός και ο τίτλος της διακήρυξης, **δ)** η ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού και **ε)** τα στοιχεία του διαγωνιζόμενου 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 ανάδοχο.

2. Οι προσφορές ισχύουν επί εξήντα (60) ημέρες από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού. Η ισχύς των προσφορών είναι δυνατόν να παραταθεί πριν από τη λήξη τους, εφόσον αυτό ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

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

4. Στο φάκελλο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία ως εξής:

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

«Η προσφορά μου για τον παρόντα διαγωνισμό με αριθμό διακήρυξης 1/2018 για τις ανάγκες της εταιρείας «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» ισχύει επί εξήντα (60) ημέρες από την ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού, έλαβα γνώση όλων των όρων της παρούσας διακήρυξης και τους αποδέχομαι ανεπιφύλακτα, έχω μελετήσει όλα τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο φάκελλο του διαγωνισμού, είμαι απολύτως ενήμερος των

προδιαγραφών και συνθηκών εκτέλεσης της ζητούμενης 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.

- Δεν έχω αποκλειστεί από άλλους διαγωνισμούς του Δημοσίου, τουλάχιστον κατά την τελευταία πενταετία.

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

β) Τα νομικά πρόσωπα προσκομίζουν (σε αντίγραφα) το καταστατικό της εταιρείας 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 και εκπροσωπούν το νομικό πρόσωπο. Τα φυσικά πρόσωπα προσκομίζουν επίσημα στοιχεία ταυτότητας και επαγγελματικής υπόστασης από την αρμόδια αρχή (Δ.Ο.Υ, κ.λπ.).

Στην υπεύθυνη δήλωση που υποβάλλει ένωση οικονομικών φορέων ως υποψήφια ανάδοχος 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 τουλάχιστον πρόσφατη πενταετή επαγγελματική εμπειρία – προϋπηρεσία του υποψηφίου αναδόχου σχετικά με αντίστοιχες υπηρεσίες / έργα.

δ) Αναλυτικά οικονομικά στοιχεία των τελευταίων τριών (3) ετών, τα οποία προσκομίζονται σε αντίγραφα. Δεν επαρκεί για το παραδεκτό της προσφοράς του υποψηφίου αναδόχου 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 ανάδοχος 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 αναδόχου - οικονομικού φορέα από τον οικείο διαγωνισμό.

στ) Έγγραφο εκπροσώπησης (πληρεξούσιο, εξουσιοδότηση απαραίτητως θεωρημένα ως προς το γνήσιο της υπογραφής του εντολέα από Δημόσια Αρχή) αν ο υποψήφιος ανάδοχος συμμετέχει με αντιπρόσωπό του. Σε περίπτωση συμμετοχής ενώσεως οικονομικών φορέων με την ιδιότητα του υποψηφίου αναδόχου ισχύει το αυτό.

ζ) Σε κλειστό και σφραγισμένο υποφάκελο οικονομική προσφορά, στην οποία θα αναγράφεται το προσφερόμενο τίμημα (σε ευρώ) χωρίς ΦΠΑ, 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 ανάδοχο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, αποκλεισμένης 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.

Τονίζεται ότι στο προσφερόμενο τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός του αναλογούντος ΦΠΑ, ο οποίος βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

5. Ως ανωτέρω ήδη ελέγχθη, οι προσφορές θα υποβληθούν στην ελληνική γλώσσα. Δεν πρέπει να έχουν ξύσματα, σβησίματα, προσθήκες και διορθώσεις, ούτε να είναι ελλιπείς.

6. Ο προσφέρων οικονομικός φορέας – υποψήφιος ανάδοχος, εφόσον δεν ασκήσει εμπρόθεσμα κατά της παρούσας διακήρυξης την ένσταση που προβλέπεται από το άρθρο 127 Ν.4412/2016 ή εφόσον η ανωτέρω ένσταση υποβληθεί και απορριφθεί, θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της διακήρυξης και δεν δύναται με την προσφορά του ή οποιονδήποτε άλλο τρόπο, να αποκρούσει τους ανωτέρω όρους. Αποκλίσεις από τους όρους της διακήρυξης έχουν ως συνέπεια τον αποκλεισμό του προσφέροντος.

7. Το τίμημα της υποβαλλόμενης οικονομικής προσφοράς δεν πρέπει να ξεπερνά την προϋπολογιζόμενη δαπάνη ποσού των εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00 €), πλέον του επ' αυτού του ποσού αναλογούντος ΦΠΑ.

8. Μετά την κατάθεση της διαγωνιστικής προσφοράς, επί νομίμως υποβληθέντων δικαιολογητικών, οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς – υποψήφιοι ανάδοχοι παρέχουν διευκρινίσεις, μόνον καθ' ην περίπτωση το αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, που είναι εντεταλμένο για τη διενέργεια του διαγωνισμού, ασκήσει σχετικώς τη δυναμική ευχέρειά του και ζητήσει αυτές.

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

Άρθρο 6.

Διαδικασία Διενέργειας του Διαγωνισμού

1. Η αποσφράγιση των προσφορών θα πραγματοποιηθεί σε μία ανοικτή συνεδρίαση από την επιτροπή διαγωνισμού παρουσία των προσφερόντων οικονομικών φορέων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους, την ημέρα και ώρα που ορίζεται ανωτέρω στην παρούσα διακήρυξη. Τυχόν απουσία προσφέροντος υποψηφίου αναδόχου ουδόλως κωλύει την αποσφράγιση της αντίστοιχης προσφοράς.

2. Η επιτροπή διαγωνισμού μονογράφει και αποσφραγίζει τους φακέλους των προσφορών και ελέγχει αν υπάρχουν τα ζητούμενα διαγωνιστικά δικαιολογητικά. Εάν

δεν υπάρχουν τα απαιτούμενα ως άνω έγγραφα, ο προσφέρων αποκλείεται από την περαιτέρω διαδικασία. Στη συνέχεια, η επιτροπή διαγωνισμού μονογράφει και εξετάζει το φάκελο τεχνικής προσφοράς. Εφόσον αυτή διαπιστώσει τη νόμιμη και παραδεκτή συμπλήρωσή του, προβαίνει στο στάδιο της αξιολόγησής του. Άλλως και καθ' ην περίπτωση αυτός ο φάκελος στερείται των απαιτούμενων από τη διακήρυξη προϋποθέσεων, ο υποψήφιος ανάδοχος που υπέβαλε τον εν λόγω τεχνικό φάκελο αποκλείεται από την περαιτέρω διαδικασία και η οικονομική του προσφορά δεν αξιολογείται. Τέλος, η επιτροπή διαγωνισμού μονογράφει το φάκελο της οικονομικής προσφοράς και αξιολογεί τις υποβληθείσες οικονομικές προσφορές. Εάν το προσφερόμενο τίμημα για την ανάθεση των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι ασυνήθιστα χαμηλό, θα ζητείται εγγράφως η αιτιολόγησή του πριν την αποδοχή της οικονομικής προσφοράς. Μετά την εξέταση των υποβληθέντων στοιχείων και διευκρινίσεων, η επιτροπή διαγωνισμού εισηγείται στην Αναθέτουσα Αρχή την αποδοχή ή την αιτιολογημένη απόρριψη της προσφοράς αυτής. Για να εκτελέσει το έργο της η επιτροπή διαγωνισμού δύναται να επικοινωνεί γραπτώς με τους προσφέροντες διαγωνιζόμενους και να θέτει διευκρινιστικές ερωτήσεις.

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών, η επιτροπή διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό, στο οποίο διαπιστώνει τα προσφερόμενα τιμήματα για το έργο βάσει της ανωτέρω διαδικασίας και το διαβιβάζει στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου για την επιλογή του αναδόχου.

Άρθρο 7.

Προσφερόμενο Τίμημα - Κατακύρωση

Η Αναθέτουσα Αρχή κατακυρώνει τη σύμβαση σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις (105 - 106 Ν. 4412/2016).

Η κατακύρωση και τελική επιλογή του αναδόχου θα γίνει με κριτήριο τη συμφερότερη προσφορά, με βάση τη βέλτιστη σχέση ποιότητας - τιμής. **Συμφερότερη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μικρότερο λόγο (Λ) της τιμής της προσφοράς (συγκριτικής) προς τη βαθμολογία της.**

$\Lambda = \text{Συγκριτική Τιμή (τιμή προσφοράς)} / \text{Σταθμισμένη Βαθμολογία (πίνακας)}$

A/A		ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ Α	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗ Σ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ	ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗ Η
-----	--	-----------------	---------------------------	------------------

			ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ (Σ.Β.Κ.)	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ (ΒΑΘΜ. Χ Σ.Β.Κ.)
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ , ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ				
1	Συμφωνία με τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης	100 - 110	40%	
2	Εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών διαχείρισης εισιτηρίων (ticketing)	100 - 110	20%	
3	Στρατηγική διάθεσης – διανομής εισιτηρίων για την προώθηση των καλλιτεχνικών παραστάσεων 2018	100 - 110	20%	
4	Πελατολόγιο στο οποίο έχουν παρασχεθεί υπηρεσίες διαχείρισης εισιτηρίων σε πολιτιστικά – καλλιτεχνικά γεγονότα	100 - 110	10%	
5	Ποιότητα και ποσότητα προσφερόμενο υ τεχνικού εξοπλισμού	100 - 110	10%	
ΣΥΝΟΛΟ			100%	

Όλα τα επί μέρους στοιχεία βαθμολογούνται αυτόνομα με βάση τους 100 βαθμούς. Η συνολική βαθμολογία είναι 100 για τις περιπτώσεις που καλύπτονται ακριβώς οι τεχνικές προδιαγραφές. Η βαθμολογία αυξάνεται μέχρι 110 βαθμούς για τις περιπτώσεις που υπερκαλύπτονται οι τεχνικές προδιαγραφές.

Η σταθμισμένη βαθμολογία κάθε στοιχείου εκ των ανωτέρω είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του στοιχείου επί τη βαθμολογία του και η συνολική βαθμολογία κάθε προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των στοιχείων.

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

Το αποτέλεσμα του διαγωνισμού υπόκειται στην τελική έγκριση του Διοικητικού Συμβουλίου της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» για την έκδοση σχετικής κατακυρωτικής απόφασης.

Η κατακυρωτική απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής κοινοποιείται στους προσφέροντες οικονομικούς φορείς.

Άρθρο 8.

Σύμβαση

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

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει κατά την υπογραφή της σύμβασης απόσπασμα ποινικού μητρώου νομίμου εκπροσώπου / ων, ως και εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, το ύψος της οποίας θα αντιστοιχεί σε ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ και με χρονική ισχύ δέκα (10) μηνών.

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 και αποδεσμεύτηκε η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης.

Άρθρο 9.

Καταβολή τιμήματος

1. Η καταβολή του τιμήματος θα βαρύνει αντίστοιχα τις πιστώσεις 2018 της Αναθέτουσας Αρχής 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 Αναδόχου – φυσικού προσώπου ή εκπροσώπου του νομικού προσώπου – έχει ήδη από της υπογραφής της συμβάσεως προσκομισθεί στην Αναθέτουσα Αρχή).

2. Κρατήσεις. Ο ανάδοχος 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 0,06% 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 Αναθέτουσα Αρχή.

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

Άρθρο 10.

Ενστάσεις

Ενστάσεις υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς – υποψηφίους αναδόχους για τους λόγους και με τη διαδικασία που ορίζονται στο άρθρο 127 Ν.4412/2016.

Η ένσταση υποβάλλεται ενώπιον της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία αποφασίζει ύστερα από γνώμη της επιτροπής διαγωνισμού.

Για το παραδεκτό της άσκησης ένστασης απαιτείται, με την κατάθεσή της, η καταβολή παραβόλου υπέρ του Δημοσίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 127 Ν. 4412/2016.

Άρθρο 11.

Γνωστοποίηση του Διαγωνισμού

Η παρούσα διακήρυξη έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής (www.greekfestival.gr στο πεδίο «ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ»), στους ιστότοπους ΚΗΜΔΗΣ και ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

Άρθρο 12.**Λοιποί όροι**

1. Θέματα που δεν προβλέπονται στην παρούσα διακήρυξη ρυθμίζονται από τις διατάξεις του Ν.4412/2016 και εν γένει εφαρμόζονται οι περί προμηθειών και υπηρεσιών του Δημοσίου διατάξεις, όπως ισχύουν κάθε φορά, καθώς και το σύνολο των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου και γενικότερα κάθε διάταξη και κανονισμός που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρεται ρητά ανωτέρω.
2. Τα αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται από τους μετέχοντες οικονομικούς φορείς μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή με σχετική επιστολή τους στο Πρωτόκολλο της Αναθέτουσας Αρχής.
Η Αναθέτουσα Αρχή θα απαντήσει εγγράφως στις διευκρινιστικές ερωτήσεις το αργότερο έξι (6) εργάσιμες ημέρες προ της καταληκτικής ημερομηνίας για την υποβολή προσφορών (άρθρα 60, 67 παρ. 2 και 121 Ν.4412/2016). Οι ενδιαφερόμενοι δεν μπορούν να επικαλεστούν προφορικές απαντήσεις εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής.
3. Απαγορεύεται η προς τρίτους εκχώρηση απαιτήσεων του αναδόχου έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.
4. Κάθε διαφωνία ή διαφορά που προκύπτει από τη σύμβαση ή σχετίζεται με αυτή επιλύεται κατ' αρχήν από το Διοικητικό Συμβούλιο της Αναθέτουσας Αρχής, προς το οποίο ο ανάδοχος 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.
5. Όλοι οι όροι της παρούσας διακήρυξης είναι ουσιώδεις, δεσμευτικοί και απαραβάτοι, με ποινή απόρριψης της προσφοράς, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης διαγωνιζόμενου οικονομικού φορέα – υποψηφίου αναδόχου προς αυτούς.
6. Για τη διενέργεια του οικείου διαγωνισμού εκδίδονται οι ακόλουθες αποφάσεις:
- Απόφαση με αριθμό πρωτοκόλλου 116 / 16.01.2018 για την ανάληψη υποχρέωσης για το οικονομικό έτος 2018, όπως αναρτήθηκε στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ και στο ΚΗΜΔΗΣ.

- Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης Μητρώου (ΑΔΑΜ) σχετικά με την ανάρτηση της διακήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ.
- Απόφαση με αριθμό 70 / 08.01.2018 του Διοικητικού Συμβουλίου της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» σχετικά με την έγκριση των όρων του παρόντος διαγωνισμού και των εγγράφων της διακήρυξης.

Αθήνα, 17.01.2018

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ
της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε.»

Ιωάννης Μηλιός

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

Η παρούσα προκήρυξη της “ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε” περιλαμβάνει τις ακόλουθες υποχρεώσεις για τους υποψηφίους αναδόχους, 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 λειτουργίας και τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού και του λογισμικού έκδοσης, εκτύπωσης και ελέγχου των εισιτηρίων και προσκλήσεων και **β)** κατάλληλο προσωπικό στελέχωσης των σημείων παροχής των ζητούμενων υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να έχει με δικό του προσωπικό την ικανότητα παροχής των ζητούμενων στη σελίδα 21 υπηρεσιών και για το ζητούμενο από τη διακήρυξη χρονικό διάστημα.

1. Διακίνηση των εισιτηρίων και των προσκλήσεων της Εταιρείας, με το κατάλληλο προσωπικό κι εξοπλισμό, μέσω:

- Διαδικτύου,
 - Τηλεφωνικού κέντρου,
 - Πέντε (5) φυσικών σημείων πώλησης στους χώρους που διαθέτει η Εταιρεία, ήτοι:
 - στο Ωδείο Ηρώδου του Αττικού,
 - στην Πειραιώς 260,
 - στη Στοά Πεσμαζόγλου,
 - στο αρχαίο Θέατρο Επιδαύρου και
 - στο Θέατρο Μικρής Επιδαύρου,
 - Δύο (2) τουλάχιστον πρόσθετων και υψηλών προδιαγραφών σημείων πώλησης του αναδόχου, πλήρως ανταποκρινόμενων στην ποιοτική, πολιτιστική ταυτότητα της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε»,
- Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει / αλλάξει τα σημεία πώλησης που βρίσκονται στην πόλη της Αθήνας, εντός της ίδιας περιοχής, με απλή δήλωσή της που θα περιέλθει στον ανάδοχο.

2. Παροχή και συντήρηση συστήματος διαχείρισης πελατών (CRM-Customer Relationship Management)

3. Παροχή και συντήρηση συστήματος διαχείρισης μελών (Members Loyalty Management System)

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,
- Πειραιώς 260 (μέχρι και 5 διαφορετικοί χώροι παραστάσεων),
- Αρχαίο Θέατρο Επιδαύρου,
- Θέατρο Μικρής Επιδαύρου,

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι 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 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 ανάδοχοι πρέπει επίσης να περιγράψουν την ροή της ανωτέρω διαδικασίας με τρόπο που η «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» θα μπορεί να πιστοποιήσει και να ελέγξει την ορθότητά της.

5. Όσον αφορά στη διακίνηση εισιτηρίων μέσω διαδικτύου, προαπαιτούμενα είναι:

A. Η πρόσβαση στο σύστημα πώλησης εισιτηρίων από τους πελάτες (frontend), καθώς και η πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης (backend), θα γίνεται από το διαδίκτυο με την χρήση οποιουδήποτε σύγχρονου περιηγητή ιστοσελίδων από οποιαδήποτε ηλεκτρονική συσκευή (H/Y 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 ανάδοχος 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 Αναθέτουσα Αρχή, συνιστάμενη είτε σε απώλεια εισιτηρίων, είτε σε σημαντικό αριθμό δυσμενών σχολίων, η Αναθέτουσα Αρχή 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 ανάδοχοι θα 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.

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

Ε. Η ακριβής αποτύπωση και παρουσίαση στον πελάτη:

i. Λεπτομερών πλάνων των χώρων εκδηλώσεων της Αναθέτουσας Αρχής (σε γραφική αναπαράσταση του χώρου και της διάταξης των καθισμάτων) με εμφάνιση των προς πώληση θέσεων.

ii. Των αγορασμένων και των προσφερόμενων σε αυτόν θέσεων, ώστε ο πελάτης να επιλέγει την επιθυμητή θέση.

ΣΤ. Η διαδικτυακή πώληση των εισιτηρίων για τις παραστάσεις του Φεστιβάλ θα γίνεται μέσα από την ιστοσελίδα που διαθέτει η Αναθέτουσα Αρχή (www.greekfestival.gr), με link στην ιστοσελίδα του αναδόχου και χωρίς καμία επιπλέον χρέωση προς τους πελάτες.

Οποιαδήποτε χρέωση για αγορά μέσω του www.greekfestival.gr ή μέσω οποιουδήποτε άλλου καναλιού πώλησης θα βαρύνει τον υποψήφιο ανάδοχο και θα πρέπει να αναφέρεται αναλυτικά στην προσφορά. Το εικαστικό μέρος της εναρκτήριας οθόνης, στην οποία θα κατευθύνεται ο πελάτης (στο web site του αναδόχου) και όλων των συναφών σελίδων θα πρέπει να διατηρούν το εικαστικό περιβάλλον της ιστοσελίδας του Φεστιβάλ, υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, και δεν θα περιλαμβάνουν κανένα

τύπο διαφήμισης (άμεσο ή έμμεσο) ή πώληση άλλων προϊόντων πλην αυτών της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε».

Το σύστημα εισιτηρίων θα ενσωματώνει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Ο πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να αγοράζει εισιτήρια, είτε ως εγγεγραμμένος χρήστης, είτε ως επισκέπτης. Μέσα από την σελίδα της κάθε παράστασης, αφού επιλέξει το αντίστοιχο πεδίο αγοράς εισιτηρίου online, θα μπορεί, εισάγοντας τα προσωπικά του στοιχεία, τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας και τον λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να αγοράζει το εισιτήριο, το οποίο θα του αποστέλλεται σε ηλεκτρονική μορφή μέσω email. Ο πελάτης θα έχει επίσης τη δυνατότητα να “κατεβάσει” το εισιτήριο, σε μορφή PDF ή να το εκτυπώσει άμεσα ή μέσα από την προσωπική σελίδα του λογαριασμού του. Η αγορά των εισιτηρίων θα πρέπει να ολοκληρώνεται με τα ελάχιστα δυνατά clicks. Η δομή του συστήματος πώλησης εισιτηρίων θα επιτρέπει την αγορά εισιτηρίου από χρήστες μόνον με την πιστωτική κάρτα (ή τον λογαριασμό PayPal), χωρίς να απαιτείται εγγραφή.
- Τα ηλεκτρονικά εισιτήρια θα περιλαμβάνουν αναγνώριση μέσω QR code ή και barcode.
- Η πληρωμή θα γίνεται αυτόματα με την χρήση χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας όλων των ειδών, καθώς και μέσω PayPal ή και με άλλους ενδεδειγμένους και ασφαλείς τρόπους συναλλαγών, που θα υποδειχθούν από τον υποψήφιο ανάδοχο (με χρήση τεχνικής web services και όχι με ανακατεύθυνση στο portal της τράπεζας).
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει υψηλό επίπεδο ασφάλειας, ενώ ταυτόχρονα θα δημιουργεί στον πελάτη άμεσα την αίσθηση της ασφάλειας των συναλλαγών του.
- Το σύστημα θα παρέχει αυτόματη διαχείριση της διαθεσιμότητας θέσεων και ένδειξη εξάντλησης των διαθέσιμων εισιτηρίων (sold out).
- Θα υπάρχει πλήρης αποτύπωση των αγορασθέντων εισιτηρίων ανά ημερολογιακή ημέρα καθώς και για χρονική περίοδο, ανά παράσταση, ανά κατηγορία είσπραξης (αγορά με πιστωτική / χρεωστική κάρτα, αγορά με μετρητά, αγορά μέσω PayPal, αγορά μέσω άλλου συστήματος χρέωσης κ.λπ) και ανά Σημείο Πώλησης

(πώληση από το διαδίκτυο, πώληση από συγκεκριμένο φυσικό Σημείο). Η αποτύπωση θα γίνεται με αναλυτικές ημερήσιες λογιστικές εγγραφές (χρεώσεις ή πιστώσεις) ανά κωδικό εισιτηρίου.

- Δεδομένου ότι οι αναφορές που θα παράγονται από το σύστημα καταγραφής, προβολής και αναζητήσεων των αγορασθέντων εισιτηρίων αποτελεί τη μόνη αποδεκτή πηγή οικονομικών απαιτήσεων της Αναθέτουσας Αρχής έναντι του αναδόχου και επομένως είναι προέχουσας σημασίας για την ίδια, πρέπει να παρουσιαστούν αναλυτικά και εκτενώς στην προσφορά που θα υποβάλει κάθε διαγωνιζόμενος φορέας. **Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει τις προσφορές που δεν θα υποβληθούν με βάση τα ανωτέρω δεδομένα.** Επίσης οι υποψήφιοι ανάδοχοι πρέπει να περιγράψουν τις μεθόδους που έχουν εφαρμοστεί, ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα κάθε συναλλαγής, η καταγραφή της και διατήρησή της στην βάση δεδομένων.
- Το σύστημα θα παρέχει την δυνατότητα για επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση ακύρωσης εντός προκαθορισμένου χρόνου πριν από την έναρξη της παράστασης ή αναβολής της παράστασης.

Σε περίπτωση που η πληρωμή έχει γίνει μέσω :

- πιστωτικής κάρτας
- χρεωστικής κάρτας
- λογαριασμού PayPal
- άλλου είδους ηλεκτρονικού τρόπου πληρωμής

δηλαδή με χρέωση προκαθορισμένου τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη, η επιστροφή των χρημάτων θα γίνεται αυτόματα εντός το πολύ τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία καταχώρησης της ματαίωσης ή αναβολής της παράστασης στο διαχειριστικό.

Σε περίπτωση που η πληρωμή έχει γίνει μέσω μετρητών, η επιστροφή των χρημάτων θα γίνεται από τα φυσικά σημεία πώλησης, με άμεση ενημέρωση των ημερήσιων αναλυτικών λογιστικών εγγραφών.

Λειτουργία και υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου

Απαιτείται η προσφορά υπηρεσιών λειτουργίας τηλεφωνικού κέντρου. Οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται, μέσω τηλεφωνικού κέντρου, είναι οι ακόλουθες:

- κράτηση εισιτηρίων
- παροχή πληροφοριών στο κοινό για τις παραστάσεις και τους χώρους του Φεστιβάλ

Η λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου θα γίνεται με χρήση της τηλεφωνικής γραμμής 210-3272000, η οποία ανήκει στην Αναθέτουσα Αρχή. 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 προσδιορίζεται για κάθε παράσταση 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 Αναθέτουσα Αρχή για κάθε παράσταση, 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 Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα συγκρότησης και λειτουργίας υπηρεσίας τηλεφωνικών κρατήσεων με δικό της προσωπικό που θα λειτουργεί συμπληρωματικά προς την αντίστοιχη υπηρεσία του αναδόχου.

Σύστημα Διαχείρισης Στοιχείων Πελατών

Το σύστημα Διαχείρισης Στοιχείων Πελατών πρέπει να διαθέτει λειτουργίες για τη δημιουργία λογαριασμού από τον πελάτη που θα περιλαμβάνει Εγγραφή και Διαχείριση του Προφίλ κάθε πελάτη.

Η αποθήκευση των στοιχείων και των πληροφοριών θα γίνεται σε σύστημα CRM. Θα περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο:

- User signup
- Wish list με δυνατότητα αποθήκευσης αγαπημένων παραστάσεων
- Δυνατότητα ενημέρωσης με αυτόματα email που περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τις παραστάσεις που ενδιαφέρουν τον πελάτη

Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να τηρεί απαρέγκλιτα την κείμενη νομοθεσία περί διαχείρισης και επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Σύστημα διαχείρισης

Απαιτείται η υποστήριξη του συστήματος πώλησης εισιτηρίων από ανεξάρτητο σύστημα διαχείρισης, προβολής και δημιουργίας αναφορών που αφορούν στις κρατήσεις και πωλήσεις ανά παράσταση μέσα από web site. Η πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης και προβολής των κρατήσεων / πωλήσεων θα γίνεται μόνον από εξουσιοδοτημένους χρήστες.

Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες είναι σε θέση να ορίσουν τα ακόλουθα:

- Αριθμό των διαθέσιμων εισιτηρίων ανά παράσταση,
- 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 παράσταση με φίλτρα αναζήτησης και δυνατότητα εξαγωγής σε αρχείο (τύπου excel).

Παροχή υπηρεσιών στα σημεία πώλησης.

Οι ώρες παροχής των ανωτέρω υπηρεσιών που αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα είναι δεσμευτικές για τον υποψήφιο που θα επιλεγεί.

ΣΗΜΕΙΟ ΠΩΛΗΣΗΣ- ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	ΗΜΕΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΣ ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΑΝΑ ΠΑΡΑΣΤΑΣΗ	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΣ ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΩΝ
Α.ΕΚΔΟΤΗΡΙΑ ΣΤΟΑΣ ΠΕΣΜΑΖΟΓΛΟΥ	ΔΕΥΤΕΡΑ ΕΩΣ ΣΑΒΒΑΤΟ	10.00-16.00 ΔΕΥΤΕΡΑ ΕΩΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 10.00-15.00 ΣΑΒΒΑΤΟ		
Β.ΠΕΙΡΑΙΩΣ 260	ΜΟΝΟ ΤΙΣ ΗΜΕΡΕΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΩΝ	19.00-21.00 (Για χρονικό διάστημα 1/6/2018- 20/7/2018)	Χώρος Β:100 Χώρος Ε:150 Χώρος Η:550 Χώρος Δ:680 Κήπος: 300	50
Γ.ΩΔΕΙΟ ΗΡΩΔΟΥ ΤΟΥ ΑΤΤΙΚΟΥ	ΔΕΥΤΕΡΑ ΕΩΣ ΚΥΡΙΑΚΗ	10.00-14.00 (ΔΕΥΤΕΡΑ ΕΩΣ ΚΥΡΙΑΚΗ) ΚΑΙ 18.00-21.00 (ΜΟΝΟ ΤΙΣ ΗΜΕΡΕΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΩΝ)	4.300	68 συμπεριλαμβανομέ νων των παραχωρήσεων
Δ.ΑΡΧΑΙΟ ΘΕΑΤΡΟ ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ	ΔΕΥΤΕΡΑ ΕΩΣ ΣΑΒΒΑΤΟ	18.00-21.30	10.500	16
Ε.ΘΕΑΤΡΟ ΜΙΚΡΗΣ ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ	ΜΟΝΟ ΤΙΣ ΗΜΕΡΕΣ ΤΩΝ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΩΝ	18.00-21.30	1.000	8
ΣΤ.ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	ΔΕΥΤΕΡΑ ΕΩΣ ΚΥΡΙΑΚΗ	9.00-21.00		

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αντεπεξέρχεται σε απρόβλεπτες πρόσθετες ανάγκες ειδικευμένου προσωπικού, που τυχόν ανακύψουν για την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών, κατά το διάστημα που προαναφέρθηκε. Η Αναθέτουσα Αρχή θα γνωστοποιεί την ανάγκη για πρόσθετο προσωπικό, τουλάχιστον τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες πριν από την απαίτηση. Το προσωπικό που θα επιλεγεί θα παρακολουθήσει ολιγοήμερη εκπαίδευση ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί με ευχέρεια στα καθήκοντά του. Το προσωπικό που θα προταθεί από τον υποψήφιο ανάδοχο θα πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστο απολυτήριο Λυκείου, με πολύ καλή γνώση χειρισμού Η/Υ και καλή γνώση μίας (1) ξένης γλώσσας, κατά προτίμηση αγγλική ή γαλλική. Ο αριθμός των ατόμων που θα επιλεγούν και θα εκπαιδευτούν θα είναι κατά 25% μεγαλύτερος από τον απαιτούμενο αριθμό, ώστε να μπορούν να αντιμετωπιστούν ενδεχόμενες απρόβλεπτες καταστάσεις. Σε περίπτωση που ένας ή περισσότεροι επιλεγμένοι υπάλληλοι του επιλεγέντος αναδόχου δεν ανταποκρίνονται στα καθήκοντά τους, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει την άμεση αντικατάστασή τους. Αποκλειστικά υπεύθυνος έναντι του προσωπικού αυτού για κάθε σχετική αξίωση του τυγχάνει ο επιλεγείς ανάδοχος.

Το προσωπικό που θα απασχολήσει ο εν λόγω ανάδοχος, θα εργαστεί υπό την εποπτεία ομάδας στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής.

Σε περίπτωση συμπράξεως επιχειρήσεων θα πρέπει ή μία τουλάχιστον εξ αυτών να ανταποκρίνεται στις ανωτέρω προϋποθέσεις.

Άπαντες οι διαγωνιζόμενοι φορείς πρέπει να είναι σε θέση να εκδίδουν για τις παρεχόμενες από αυτούς υπηρεσίες τα επιβαλλόμενα νόμιμα παραστατικά .

Ο ανάδοχος που θα αναλάβει την εκτέλεση των ζητούμενων προς παροχή υπηρεσιών θα πρέπει να είναι σε θέση να έχει έτοιμο το σύστημα διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής το αργότερο μέχρι τις 20.02.2018, ώστε να ξεκινήσει η προπώληση των εισιτηρίων. Το σύστημα πριν τεθεί σε παραγωγική λειτουργία θα ελεγχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή (δοκιμαστική περίοδος πέντε (5) εργάσιμων ημερών). Κάθε δυσλειτουργία ή τροποποίηση/βελτίωση που θα επισημανθεί από την Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να αποκατασταθεί εντός το πολύ τριών (3) εργάσιμων ημερών.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες του στην Αναθέτουσα Αρχή από την ημερομηνία της έναρξης της προκείμενης σύμβασης μέχρι και το τέλος Οκτωβρίου 2018 για την οικεία καλλιτεχνική περίοδο.

Τα εισιτήρια του Φεστιβάλ και των παραστάσεων που διαχειρίζεται το Φεστιβάλ θα πωλούνται μόνον από κανάλια πώλησης τα οποία εγκρίνει η Εταιρεία και στα οποία δεν θα πρέπει να υπάρχει καμία επιπλέον χρέωση προς τους πελάτες του Φεστιβάλ.

Τονίζεται ότι όλες οι χρεώσεις των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο κάθε υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρονται αναλυτικά στην προσφορά και δεν θα μεταφέρονται στους πελάτες της Εταιρείας. **Ο υποψήφιος φορέας επίσης πρέπει να αναφέρει στην οικονομική του προσφορά οποιαδήποτε τυχόν χρέωση προκύπτει λόγω ακύρωσης αγοράς εισιτηρίου μέσω πιστωτικής κάρτας.**

Η Αναθέτουσα Αρχή κατ' εξαίρεση των ανωτέρω όρων διατηρεί το δικαίωμα να παραχωρήσει στο συγκεκριμένο ανάδοχο την δυνατότητα προώθησης και πώλησης εισιτηρίων για επιλεγμένες παραστάσεις μέσα από την πλατφόρμα του. Το ίδιο ισχύει και για την προαγορά εισιτηρίων. Για αυτές τις δύο περιπτώσεις θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην υποβαλλόμενη προσφορά ενδεχόμενο επιπλέον κόστος που θα βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή ή τους πελάτες της.

Για να προχωρήσει ο επιλεγείς ανάδοχος σε οποιαδήποτε επικοινωνιακή ενέργεια (λ.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 Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να κηρύξει μη αποδεκτή οποιαδήποτε προσφορά δεν έχει αναλυτική περιγραφή και δοκιμαστική εκδοχή του λογισμικού, που να λειτουργεί σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές, όπως αυτές ορίζονται στο παρόν τεύχος.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ eticketing

1. Σε κάθε περίπτωση η εφαρμογή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη προς χρήση συνεχώς. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι 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 ανάδοχοι 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 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 πωλήσεων.
 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 και δεν πρέπει να περιλαμβάνονται κανενός είδους διαφημίσεις. Τα εκδιδόμενα εισιτήρια θα έχουν τον λογότυπο του ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΑΘΗΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ 2018.
 8. Η πώληση μέσω πιστωτικής κάρτας από τα ταμεία της «Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε» πρέπει να γίνεται με αυτόματη διαδικασία και έγκριση σε απευθείας επικοινωνία της εφαρμογής εισιτηρίων με τα τερματικά της ανάλογης τράπεζας και η επιστροφή εισιτηρίων που αγοραστήκαν μέσω πιστωτικής κάρτας με τον ίδιο ακριβώς τρόπο, χωρίς πρόσθετες κρυφές χρεώσεις.
 9. Θα πρέπει να μπορεί ανά πάσα στιγμή να εξαχθεί οποιαδήποτε πληροφορία από τη βάση δεδομένων με τη μορφή αναφορών και σε διαφορετικά format (excel, pdf, csv).
 10. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα αυτόματης αποστολής email με επιβεβαίωση των αγορών μέσω internet.
 11. Αναλυτικό ιστορικό κινήσεων για τον κάθε εξουσιοδοτημένο χρήστη.

12. Αναλυτικό ιστορικό κινήσεων για τον κάθε λογαριασμό πελάτη.
13. Οι πελάτες της online εφαρμογής θα έχουν την δυνατότητα να δημιουργήσουν λογαριασμό με αναλυτικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, αριθμός κινητού τηλεφώνου, λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φύλο, προτιμήσεις καλλιτεχνικών παραστάσεων), εφόσον το επιθυμούν.
14. Αναλυτικό ιστορικό σημείου πώλησης με κάθε ενέργεια που έχει γίνει από το συγκεκριμένο σημείο.
15. Λειτουργία κωδικών δέσμευσης για οποιαδήποτε χρήση με απεριόριστο αριθμό κωδικών
16. Δυνατότητα καταγραφής του μέσου πληρωμής του εισιτηρίου
17. Δυνατότητα δημιουργίας και διαχείρισης πακέτων σε επίπεδο εκδηλώσεων και παραστάσεων: Ο εξουσιοδοτημένος χρήστης θα μπορεί να επιλέξει παραστάσεις από συγκεκριμένες εκδηλώσεις και να δημιουργεί πακέτα σε όλα τα κανάλια πώλησης (π.χ. τουριστικά πακέτα, πακέτα για ανέργους, συνταξιούχους κ.λπ).
18. Δυνατότητα έκδοσης ηλεκτρονικής κάρτας μέλους με αποκλειστικά προνόμια (πχ. δυνατότητα έκπτωσης εισιτηρίων, έκπτωσης πακέτων κ.λπ.)
19. Το σύστημα ελέγχου των εισιτηρίων και των προσκλήσεων θα πρέπει να αναγνωρίζει τον τύπο του εισιτηρίου (π.χ. φοιτητικό, πρόσκληση, εισιτήριο συνταξιούχου) 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, κ.λπ.
20. Δυνατότητα για ομαδική κράτηση θέσεων ανά παράσταση και διάθεση προσκλήσεων μέσα από το διαχειριστικό.
21. Ο εξοπλισμός που θα εγκατασταθεί σε κάθε φυσικό σημείο θα πρέπει να είναι τελευταίας τεχνολογίας και ικανής υπολογιστικής ισχύος και η γραμμή επικοινωνίας του σημείου πώλησης με το κεντρικό σύστημα να είναι κατ' ελάχιστο ταχύτητας 12 Mbps / 1 Mbps, ώστε η πώληση εισιτηρίου να διεκπεραιώνεται το πολύ εντός δύο (2) λεπτών. Για τον σκοπό αυτό οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλλουν αναλυτική τεχνική περιγραφή του εξοπλισμού που θα εγκαταστήσουν σε κάθε φυσικό σημείο πώλησης καθώς και

του τρόπου διασύνδεσης με το κεντρικό σύστημα. Η Αναθέτουσα Αρχή 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 (με έμφαση στον χρόνο έκδοσης κάθε εισιτηρίου).

22. Η διαχειριστική εφαρμογή θα εμφανίζει αποκλειστικά τα κανάλια πώλησης της Εταιρείας.

Απόδοση Εισπράξεων

Οι εισπράξεις που θα γίνονται μέσω του website και στα φυσικά σημεία πώλησης με πληρωμή μέσω πιστωτικής / χρεωστικής κάρτας (POS) θα αποδίδονται απευθείας σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή στον επιλεγέντα ανάδοχο.

Ο επιλεγείς ανάδοχος θα αποδίδει τις ημερήσιες εισπράξεις σε μετρητά σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Οι ημερήσιες εισπράξεις θα είναι αυτές που εμφανίζονται μέσα από τις αναφορές του διαχειριστικού εργαλείου. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα αμφισβήτησης των αναφορών εντός χρονικού διαστήματος τριών συναπτών (3) ημερών από τη λήξη της εκάστοτε εργάσιμης ημέρας.

Σε περίπτωση καθυστέρησης απόδοσης των εισπράξεων πέραν των δύο (2) εργάσιμων ημερών 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), όπως αυτές θα τεθούν σε ισχύ από τις 25.05.2018, 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.