

Αθήνα, 17.02.2020

Α.Π. 409/17.2.2020

Αριθμός Πρόσκλησης: Π1/2020

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ 2020

Η "**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε.**" ανακοινώνει ότι θα προβεί στη συλλογή προσφορών για την ανάθεση παροχής υπηρεσιών έκδοσης και διαχείρισης εισιτηρίων (ticketing) για τις καλλιτεχνικές εκδηλώσεις έτους 2020 της "**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε.**", εκτιμώμενης συνολικής συμβατικής αξίας έως **20.000,00 ευρώ** (είκοσι χιλιάδες) πλέον ΦΠΑ, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης και κριτήριο τη χαμηλότερη τιμή προσφοράς, καλώντας τους ενδιαφερόμενους να καταθέσουν τις σχετικές κλειστές προσφορές τους 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) Την με αρ. 133/30.01.2020 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε." σχετικά με την έγκριση των όρων της παρούσας.
- 4) Την με αρ. πρωτ. 382/12.02.2020 απόφαση ανάληψης δαπάνης για το οικονομικό έτος 2020, όπως καταχωρήθηκε στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ.
- 5) Τις ανάγκες του Φεστιβάλ Αθηνών - Επιδαύρου, καλλιτεχνικής περιόδου 2020.

Έγγραφες προσφορές σε σφραγισμένο φάκελο με πλήρη στοιχεία των ενδιαφερομένων (επωνυμία, τηλ., e-mail, πρόσωπο επικοινωνίας) γίνονται δεκτές από ενδιαφερομένους (φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ενώσεις επαγγελματιών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, συνεταιρισμοί ή κοινοπραξίες) μέχρι και την **27/02/2020, ημέρα Πέμπτη και ώρα 15:00**, στο Πρωτόκολλο της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. (οδός Ηπίτου 8, Τ.Κ. 10557 Αθήνα). Οι προσφορές μπορεί να υποβάλλονται ή να αποστέλλονται στο Φεστιβάλ με οποιονδήποτε τρόπο με απόδειξη παραλαβής εντός της ανωτέρω προθεσμίας. Εκπρόθεσμες προσφορές δεν αποσφραγίζονται και επιστρέφονται στους ενδιαφερομένους.

Οι προσφορές θα αποσφραγιστούν στις 28/02/2020, ημέρα Παρασκευή, και ώρα 14:00, στα γραφεία της εταιρείας.

Το προϋπολογιζόμενο ύψος της συνολικής δαπάνης ανέρχεται μέχρι του ποσού των είκοσι χιλιάδων (20.000,00) ευρώ 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) 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. κ.λπ.).

B. Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/86 στην οποία θα δηλώνει 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 του 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.

Για την αξιολόγηση των προσφορών λαμβάνονται υπόψη η απόλυτη τήρηση των ζητούμενων προδιαγραφών και η Οικονομική προσφορά των ενδιαφερομένων, **με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.**

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 ως απαράδεκτη.

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών οι ενδιαφερόμενοι θα ενημερωθούν με e-mail για το αποτέλεσμα. Η κατακύρωση θα γίνει στον ενδιαφερόμενο που θα προσφέρει τη χαμηλότερη τιμή και θα πληροί τους όρους της παρούσας. Η σύμβαση θα ανατεθεί με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Φεστιβάλ.

Δικαιολογητικά Κατακύρωσης

Ο μειοδότης 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), ως και ασφαλιστική και φορολογική ενημερότητα.

Άρθρο 1.

Διάρκεια παροχής υπηρεσιών

Ο μειοδότης - αντισυμβαλλόμενος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει κατά την καλλιτεχνική περίοδο του Φεστιβάλ Αθηνών - Επιδαύρου 2020 υπηρεσίες έκδοσης και διαχείρισης εισιτηρίων (ticketing).

Η προσφορά των ανωτέρω υπηρεσιών αφορά στις εκδηλώσεις, οι οποίες θα πραγματοποιηθούν από την 30.05.2020, με την επιφύλαξη της κατά δέκα πέντε (15) ημέρες πρότερης έναρξης των προφεστιβαλικών εκδηλώσεων, έως και τις 15.08.2020, στο πλαίσιο του Καλλιτεχνικού Προγράμματος του Φεστιβάλ Αθηνών και Επιδαύρου 2020, ως επίσης και στις εκδηλώσεις τρίτων (παραχωρήσεις), οι οποίοι ενδεχομένως επιλέξουν τον πάροχο του

Φεστιβάλ, και οι οποίες εκδηλώσεις θα πραγματοποιηθούν στο Ωδείο Ηρώδου του Αττικού κατά το χρονικό διάστημα Σεπτεμβρίου - Οκτωβρίου 2020.

Η προπώληση εισιτηρίων για τις ως άνω καλλιτεχνικές εκδηλώσεις θα ξεκινήσει σταδιακά εντός μηνός Μαρτίου 2020 και θα ολοκληρωθεί τον Οκτώβριο 2020.

Το τίμημα είναι δεσμευτικό για τον αντισυμβαλλόμενο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, αποκλεισμένης οποιαδήποτε αναθεώρησης της αμοιβής – οικονομικής προσφοράς του μέχρι την αποπληρωμή του.

Η αμοιβή του αντισυμβαλλομένου θα περιλαμβάνει όλες τις νόμιμες κρατήσεις (υπέρ τρίτων, Ανεξαρτήτων Αρχών κ.λπ.), καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός ΦΠΑ. Ο αναλογών ΦΠΑ βαρύνει το Φεστιβάλ.

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 πλημμελή εκτέλεση της σύμβασης έναντι του Φεστιβάλ.

Το Φεστιβάλ διατηρεί την ευχέρεια να ακυρώσει, τροποποιήσει ή μεταθέσει την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο, χωρίς καμία ευθύνη έναντι των ενδιαφερομένων ή/ και τρίτων.

Η σύμβαση που θα καταρτισθεί διέπεται 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, καθώς και την προσήκουσα στελέχωση και λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου.

Το ζητούμενο προς εκτέλεση έργο θα υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο σύμφωνα με το Τεύχος "ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ" που προσαρτάται στο παρόν και αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος αυτής και παρατίθεται αυτούσιο 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 πρόσφατη πενταετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στην παροχή αντίστοιχων ή και συναφών υπηρεσιών.

Άρθρο 3.

Χρόνος και τόπος υποβολής προσφορών

Όσοι οικονομικοί φορείς οι οποίοι θα λάβουν μέρος στην παρούσα διαδικασία πρόσκλησης ενδιαφέροντος πρέπει να καταθέσουν έγγραφες προσφορές μέχρι και την 27/02/2020, ημέρα Πέμπτη και ώρα 15:00, στο Πρωτόκολλο της ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΦΕΣΤΙΒΑΛ Α.Ε. (οδός Ηπίτου 8, Τ.Κ. 10557 Αθήνα), αρμόδιος κ. Β. Νικόλης, τηλ: 210.9282904, 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 υποψήφιους 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 πρότασης.

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

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

Άρθρο 4.

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 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ», **β)** η πλήρης επωνυμία της Αναθέτουσας Αρχής, **γ)** 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 ανάδοχο.

2. Οι προσφορές ισχύουν επί τριάντα (30) ημέρες από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών. 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 φάκελο 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 την **πρόσκληση ενδιαφέροντος** με αριθμό Π1/2020 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 φάκελο, 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.

- 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 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, 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 φορολογικά στοιχεία των τελευταίων τριών φορολογικών ετών (2016, 2017, 2018), τα οποία προσκομίζονται σε απλά 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 अपαράδεκτης και τον αποκλεισμό του υποψηφίου αναδόχου - οικονομικού φορέα.

στ) Σε κλειστό και σφραγισμένο υποφάκελο οικονομική προσφορά, σύμφωνα με τα ζητούμενα στοιχεία της παραγράφου Οικονομική προσφορά του παρόντος, 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.

Η παράλειψη υποβολής του υπό στοιχείο **στ'** ζητούμενου συνιστά λόγω απόρριψης του υποψηφίου.

5. Ο προσφέρων οικονομικός φορέας με την υποβολή της προσφοράς του αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως 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 είκοσι χιλιάδων ευρώ (20.000,00 €), πλέον του επ' αυτού του ποσού αναλογούντος ΦΠΑ.

7. Μετά την κατάθεση της προσφοράς, επί νομίμως υποβληθέντων δικαιολογητικών, οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς – υποψήφιοι ανάδοχοι παρέχουν διευκρινίσεις, μόνον καθ' ην περίπτωση η Αναθέτουσα Αρχή, ασκήσει σχετικώς τη δυναμική 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 Αναθέτουσα Αρχή κατακυρώνει τη σύμβαση με απόφαση του Διοικητικού της Συμβουλίου.

Η κατακύρωση και τελική επιλογή του αναδόχου θα γίνει με κριτήριο τη συμφερότερη προσφορά βάσει τιμής.

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 ανάδοχος 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 2020 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 0,07% 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 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 8.

Λοιποί όροι

1. Απαγορεύεται η προς τρίτους εκχώρηση απαιτήσεων του αναδόχου έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.
2. 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.
3. Όλοι οι όροι της παρούσας πρόσκλησης ενδιαφέροντος είναι ουσιώδεις, δεσμευτικοί και अपαράβατοι, με ποινή απόρριψης της προσφοράς, σε περίπτωση μη συμμόρφωσης συμμετέχοντος οικονομικού φορέα προς αυτούς.

Αθήνα, 17.02.2020

Η Γενική Διευθύντρια
της "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε."

Φωτεινή Ρουγκούνη

**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 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.

β) κατάλληλο προσωπικό στελέχωσης και λειτουργίας Τηλεφωνικού κέντρου με ωράριο λειτουργίας Δευτέρα έως Κυριακή και ώρες από 9.00 έως 21.00. Οι ώρες παροχής των υπηρεσιών Τηλεφωνικού κέντρου είναι δεσμευτικές για τον υποψήφιο που θα επιλεγεί.

Οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται, μέσω τηλεφωνικού κέντρου, είναι οι ακόλουθες:

- Κράτηση / πώληση εισιτηρίων
- Παροχή πληροφοριών στο κοινό για τις παραστάσεις και τους χώρους του Φεστιβάλ

Η λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου θα γίνεται με χρήση τηλεφωνικής γραμμής που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή. Δεν θα υπάρχουν χρεώσεις πέραν του κόστους της αστικής ή υπεραστικής κλήσης για τους πελάτες του τηλεφωνικού κέντρου.

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.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τους ακόλουθους τρόπους διάθεσης και αγοράς εισιτηρίων και προσκλήσεων της Αναθέτουσας Αρχής μέσω:

1. Διαδικτύου,
2. Από τα φυσικά Σημεία πώλησης που ανήκουν στην Αναθέτουσα Αρχή,
3. Από τα φυσικά Σημεία Πώλησης που ανήκουν στην υποψήφια ανάδοχο εταιρεία.

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 την Αναθέτουσα Αρχή ανά εκδήλωση (παραγωγές

τρίτων. Η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να δηλώσει ρητά ότι δεν θα υπάρχει καμία πρόσθετη χρέωση ή κρυφό διαχειριστικό κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.

2. Η διακίνηση εισιτηρίων μέσω των φυσικών σημείων πώλησης στους χώρους που διαθέτει η Αναθέτουσα Αρχή θα γίνεται ως ακολούθως:

Η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία θα διαθέσει τον κατάλληλο εξοπλισμό και το κατάλληλο λογισμικό (όπου απαιτείται) για την έκδοση και διακίνηση των εισιτηρίων και των προσκλήσεων της Αναθέτουσας Αρχής, από:

- Είκοσι (20) φυσικά σημεία πώλησης στους χώρους που διαθέτει η Αναθέτουσα Αρχή, 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 Αναθέτουσα Αρχή (εφόσον κριθεί απαραίτητο),

Τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην Αναθέτουσα Αρχή, θα είναι στελεχωμένα με προσωπικό της "Ελληνικό Φεστιβάλ Α.Ε."

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

Η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να δηλώσει ρητά ότι δεν θα υπάρχει καμία πρόσθετη χρέωση ή κρυφό διαχειριστικό κόστος για την ως άνω παρεχόμενη υπηρεσία.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλει / αλλάξει τα σημεία πώλησης που βρίσκονται στην πόλη της Αθήνας, εντός της ίδιας περιοχής, με απλή δήλωσή της που θα περιέλθει στον ανάδοχο.

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να περιγράψουν το είδος, την ποιότητα και την ποσότητα του τεχνολογικού εξοπλισμού που θα διαθέσει στην Αναθέτουσα Αρχή για να εξυπηρετήσει όλα τα ανωτέρω.

Οι ταμίες που θα στελεχώνουν τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην Αναθέτουσα Αρχή 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 είσπραξης ή επιστροφής -μετρητά ή με κάρτα-, ημερομηνία/ ώρα είσπραξης, παράσταση, ποσό κ.λπ.)

3. Η διακίνηση εισιτηρίων μέσω των φυσικών σημείων πώλησης που ανήκουν στο δίκτυο πωλήσεων που διαθέτει η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία θα γίνεται με τον τρόπο που έχει επιλέξει η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία κατά περίπτωση.

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι πρέπει να περιγράψουν τον τρόπο, με τον οποίο θα γίνεται η έκδοση των εισιτηρίων και των προσκλήσεων, τον τρόπο με τον οποίο θα γίνονται οι εισπράξεις μέσω πιστωτικών / χρεωστικών καρτών και με μετρητά. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να περιγράψουν το είδος, την ποιότητα και την ποσότητα του τεχνολογικού εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί για τον σκοπό αυτό.

Η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να δηλώσει ρητά και δεσμευτικά τις πρόσθετες χρεώσεις ή επιβαρύνσεις που τυχόν θα υπάρχουν είτε για την Αναθέτουσα Αρχή είτε για τους πελάτες της ως άνω παρεχόμενης υπηρεσίας.

Τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στο δίκτυο πωλήσεων που διαθέτει η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία θα είναι στελεχωμένα με προσωπικό της υποψήφιας αναδόχου εταιρείας.

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 η υποψήφια ανάδοχος εταιρεία, 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 καθώς επίσης και όλοι οι φόροι, εισφορές, τέλη, κρατήσεις, και πάσης φύσεως κόστη ασφαλιστικής κάλυψης, βαρύνουν αποκλειστικά την υποψήφια ανάδοχο εταιρεία.

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 (μέχρι και 5 διαφορετικοί χώροι παραστάσεων, 10 συσκευές ελέγχου),
- Αρχαίο Θέατρο Επιδαύρου (3 σημεία εισόδου, 15 συσκευές ελέγχου),
- Θέατρο Μικρής Επιδαύρου (1 σημείο εισόδου, 2 συσκευές ελέγχου),

Για όλες τις συσκευές ελέγχου εισόδου θα πρέπει να υπάρχουν τα αντίστοιχα Barcode scanners. 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 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 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.

Το σύστημα ελέγχου των εισιτηρίων και των προσκλήσεων θα πρέπει να αναγνωρίζει τον τύπο του εισιτηρίου (π.χ. κανονικό, μειωμένης τιμής, πρόσκληση κ.λπ.) 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.

Διακίνηση εισιτηρίων μέσω του Διαδικτύου

Όσον αφορά στη διακίνηση εισιτηρίων μέσω διαδικτύου, προαπαιτούμενα είναι:

- A. Η πρόσβαση στο σύστημα πώλησης εισιτηρίων από τους πελάτες (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 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. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να περιλάβουν στην προσφορά τους τεχνική περιγραφή για τα ανωτέρω.
- 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 ενσωμάτωση δυνατότητας αγοράς εισιτηρίου ανά παράσταση όπως αναρτάται στο πρόγραμμα εκδηλώσεων στην ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής. Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα παρασχεθούν από την Ανάδοχο εταιρεία χωρίς καμία επιπλέον χρέωση προς την Αναθέτουσα Αρχή για το κόστος ανάπτυξης. 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 πώλησης εισιτηρίων μέσω του διαδικτύου θα ενσωματώνει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. Ο πελάτης 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, να αγοράζει το εισιτήριο, το οποίο 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, μόνον 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 παράσταση 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 του ΕΦ, για τη διαχείριση και επεξεργασία όλων των στοιχείων που αφορούν την πώληση εισιτηρίων (π.χ. αλλαγές/προσθήκες τιμών, επεξεργασία χώρων εκδηλώσεων κ.λπ.).

Το σύστημα διαχείρισης θα είναι ενιαίο και η εκτέλεση κάθε διαχειριστικής εργασίας θα γίνεται μέσα από παραθυρικό περιβάλλον χωρίς να απαιτείται η εκτέλεση ή φόρτωση πολλαπλών υποσυστημάτων.

Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του συστήματος διαχείρισης θα 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
- 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).
- 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 παράσταση σε μία άλλη παράσταση 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).
- Μέσα από το διαχειριστικό περιβάλλον μετά την ολοκλήρωση κράτησης εισιτηρίων από τους διαχειριστές, οι διαχειριστές 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 χορηγών με παροχή χορηγικών προσκλήσεων του Φεστιβάλ).

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 παράσταση, 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 Αναθέτουσα Αρχή ή από φυσικό Σημείο πώλησης που ανήκει στο δίκτυο πωλήσεων της υποψήφιας αναδόχου εταιρείας). 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 Αναθέτουσας Αρχής, 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 Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει τις προσφορές που δεν θα υποβληθούν με βάση τα ανωτέρω δεδομένα.** Επιπρόσθετα, οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να περιγράψουν τις μεθόδους που θα εφαρμόζουν, 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 παράστασης.

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 αναδόχου, η επιστροφή των χρημάτων θα γίνεται με ευθύνη του αναδόχου.

Σε περίπτωση που η πληρωμή έχει γίνει με μετρητά μέσω του δικτύου πώλησης του αναδόχου, η διαδικασία επιστροφής των χρημάτων θα γίνεται μετά από συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή ανά περίπτωση.

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι φορείς 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 Αναθέτουσας Αρχής οι οποίοι θα έχουν τον ρόλο του διαχειριστή.

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 εντός 5 εργάσιμων 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 Αναθέτουσα Αρχή (δοκιμαστική περίοδος πέντε (5) εργάσιμων ημερών). Κάθε δυσλειτουργία ή τροποποίηση/βελτίωση που αφορά τις τεχνικές προδιαγραφές που τίθενται στο παρόν τεύχος, που θα επισημανθεί από την Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να αποκατασταθεί εντός το πολύ τριών (3) εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση που η ανάδοχος εταιρεία δεν ικανοποιήσει το αίτημα της Αναθέτουσας Αρχής, η Αναθέτουσα Αρχή θα έχει το δικαίωμα να αξιώσει αποζημίωση.

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 2020 για την οικεία καλλιτεχνική περίοδο.

Τονίζεται ότι όλες οι χρεώσεις των υπηρεσιών που θα προσφέρει η κάθε υποψήφια ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να αναφέρονται αναλυτικά στην προσφορά.

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.

Για να προχωρήσει ο επιλεγείς ανάδοχος 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 Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να κηρύξει μη αποδεκτή οποιαδήποτε προσφορά δεν περιλαμβάνει αναλυτική τεχνική περιγραφή και παράθεση των στοιχείων που ζητούνται από το 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 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 έχουν το λογότυπο "ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΑΘΗΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΔΑΥΡΟΥ 2020".

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 παράσταση).
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 παράσταση 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 Αναθέτουσα Αρχή 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 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.
14. Η διαχειριστική εφαρμογή θα εμφανίζει αποκλειστικά και μόνον τα κανάλια πώλησης της Αναθέτουσας Αρχής.

Απόδοση Εισπράξεων

Οι εισπράξεις που θα γίνονται από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην υποψήφια ανάδοχο εταιρεία με πληρωμή μέσω πιστωτικής / χρεωστικής κάρτας θα αποδίδονται σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή στον επιλεγέντα ανάδοχο εντός 2 εργάσιμων ημερών.

Οι εισπράξεις που θα γίνονται τα φυσικά Σημεία Πώλησης που ανήκουν στην υποψήφια ανάδοχο εταιρεία με πληρωμή με μετρητά θα αποδίδονται σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή στον επιλεγέντα ανάδοχο 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 συναπτων (3) ημερών από τη λήξη της εκάστοτε εργάσιμης ημέρας.

Σε περίπτωση καθυστέρησης απόδοσης των εισπράξεων πέραν των τριών (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 υποψήφιος ανάδοχος εταιρείες 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 ανάδοχοι στον φάκελο της οικονομικής προσφοράς θα πρέπει να περιλαμβάνουν υποχρεωτικά και επί ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Συνολικό τίμημα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες χωρίς ΦΠΑ.
2. Ρητή δήλωση ότι για τις πωλήσεις εισιτηρίων και την διάθεση προσκλήσεων της Αναθέτουσας Αρχής από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην Αναθέτουσα Αρχή, δεν θα υπάρχει καμία χρέωση εκ μέρους της υποψήφιας αναδόχου εταιρείας (προμήθεια, χρεώσεις συναλλαγής 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 της υποψήφιας αναδόχου εταιρείας για τις πωλήσεις εισιτηρίων και την διάθεση προσκλήσεων της Αναθέτουσας Αρχής από το διαδίκτυο και από τα φυσικά σημεία πώλησης που ανήκουν στην υποψήφια ανάδοχο εταιρεία για το κόστος των πάσης φύσεως χρεώσεων (προμήθεια, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής κ.λπ.) ανά εκδιδόμενο εισιτήριο όταν η πληρωμή του εκδιδόμενου εισιτηρίου γίνεται με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα ή με μετρητά. Το κόστος αυτό, σε καμία περίπτωση, δεν θα επιβαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.
4. Ρητή δήλωση της υποψήφιας αναδόχου εταιρείας για το κόστος των πάσης φύσεως χρεώσεων (προμήθεια, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής κ.λπ.) σε περίπτωση

- ακύρωσης αγοράς εισιτηρίου που έχει γίνει μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας ή με μετρητά.
5. Ρητή δήλωση της υποψήφιας αναδόχου εταιρείας για το κόστος των πάσης φύσεως χρεώσεων (προμήθεια, τραπεζικά έξοδα, χρεώσεις συναλλαγής κ.λπ.) σε περίπτωση αμφισβήτησης ή διένεξης επί μιας συναλλαγής.
 6. Ρητή δήλωση της υποψήφιας αναδόχου εταιρείας ότι όλα τα ανωτέρω δηλούμενα κόστη δεν θα μεταβληθούν καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης.