

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

για το Υποέργο 2

«Εκπόνηση, αναπαραγωγή και προσβασιμοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού»

στο πλαίσιο του Έργου «Ειδικές Δράσεις Ένταξης στην Απασχόληση για Νέους/Νέες με Αναπηρία» με ΚΩΔ. MIS 5073491 του Ε.Π. «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ»

Στην Αθήνα .../.... σήμερα, οι υπογράφοντες την παρούσα αφενός:

Η ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ (ΕΣΑμεΑ), που εδρεύει στην Ηλιούπολη Αττικής, οδός Ελ. Βενιζέλου 236, με ΑΦΜ 090204109 και ΔΟ Υ Ηλιούπολης (εφεξής **ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ**), η οποία εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας σύμφωνα με το καταστατικό της από τον Πρόεδρο της Ε.Γ Ιωάννη Βαρδακαστάνη. Και αφετέρου:

.....

Λαμβάνοντας υπόψη

Τον Ν. 4412/2016, όπως ισχύει σήμερα.

Τις αποφάσεις:

- Την υπ' αριθ.Πρωτ.: 41913/19.04.2022 Απόφαση έγκρισης από την αρμόδια ΕΥΔ Του Σχεδίου Διακήρυξης για το Υποέργο 2 **«Εκπόνηση, αναπαραγωγή και προσβασιμοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού» στο πλαίσιο της Πράξης «Ειδικές Δράσεις Ένταξης στην Απασχόληση για Νέους/Νέες με Αναπηρία» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5073491, η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020».**

- Την υπ' αριθ..... Απόφαση έγκρισης (προσυμβατικού ελέγχου) από την αρμόδια ΕΥΔ του Σχεδίου Σύμβασης για το Υποέργο 2 «**Εκπόνηση, αναπαραγωγή και προσβασιμοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού**» στο πλαίσιο της Πράξης «**Ειδικές Δράσεις Ένταξης στην Απασχόληση για Νέους/Νέες με Αναπηρία**» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5073491, η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020».
- Απόφαση με αριθμ.(No) της Εκτελεστικής Γραμματείας της Ε.Σ.Α.μεΑ για την κατακύρωση του διαγωνισμού.

Την από προσφορά του δεύτερου των συμβαλλομένων, όπου αυτή δεν έρχεται σε αντίθεση με τις προαναφερόμενες αποφάσεις.

Την από υπεύθυνη δήλωση του Αναδόχου στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν.4412/16.

ΣΥΜΦΩΝΗΣΑΝ, ΣΥΝΟΜΟΛΟΓΗΣΑΝ ΚΑΙ ΕΚΑΝΑΝ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο της σύμβασης - Φορέας Χρηματοδότησης

η Σύμβαση αφορά α) στην εκπόνηση του εκπαιδευτικού υλικού για την υλοποίηση της εξειδικευμένης θεωρητικής κατάρτισης στο πλαίσιο του Υποέργου 1 της Πράξης σύμφωνα με τις αρχές Εκπαίδευσης Ενηλίκων, β) στην παραγωγή έντυπης έκδοσης του εκπαιδευτικού υλικού της εξειδικευμένης θεωρητικής κατάρτισης, στη βάση μια σειράς από διαδομένες τεχνικές και οδηγίες για βέλτιστη αναγνωσιμότητα και προσβασιμότητα έντυπων εκδόσεων, και στην αναπαραγωγή τους σε πλήθος αντιτύπων και γ) στη μεταγραφή του εκπαιδευτικού υλικού σε πολλαπλές εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές [όπως: προσβάσιμες εκδόσεις MS Word και Adobe PDF, έκδοση απλού κειμένου TXT (simple text), ακουστική (ηχητική) έκδοση MP3, Braille (έντυπη και ψηφιακή έκδοση), έκδοση φιλική προς εκτύπωση large-print (μορφότυπος .DOCX και .PDF), και οπτικοακουστική έκδοση (βίντεο) στη νοηματική γλώσσα

(ΕΝΓ) με παράλληλο υποτιτλισμό], που είναι προσβάσιμες στα άτομα με αναπηρία καλύπτοντας όλες τις ανάγκες αναγνωστών/καταρτιζόμενων με αναπηρίες (όπως τυφλών ατόμων, ατόμων με υψηλό βαθμό μειωμένης όρασης, κωφών κ.λπ.).

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την εκπόνηση και προσβασιμοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού που θα χρησιμοποιηθεί κατά την υλοποίηση της εξειδικευμένης θεωρητικής κατάρτισης του Υποέργου 1 της Πράξης στη βάση των παρακάτω κριτηρίων που αφορούν:

- τη συνάφειά του με τους εκπαιδευτικούς στόχους και την αντιστοίχισή του με τις εκπαιδευτικές ενότητες των εξειδικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης,
- την ανταπόκρισή του στις σύγχρονες εργασιακές απαιτήσεις,
- τη δυνατότητα προσαρμογής του σε ηλεκτρονικό περιβάλλον,
- την προσβασιμοποίηση του σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές καλύπτοντας τις διαφορετικές ανάγκες των καταρτιζόμενων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνονται συγκεντρωτικά τα Παραδοτέα που θα παραχθούν στο πλαίσιο του συμβατικού έργου του Υποέργου 2:

Εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια	
Εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης	
Εκπαιδευτικό υλικό για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια	Braille (έντυπη και ψηφιακή έκδοση)/ Εκτύπωση /Αναπαραγωγή/Προσβάσιμη ψηφιοποίηση/Νοηματική &Υποτιτλισμός <ul style="list-style-type: none">• Braille εκτύπωση/αναπαραγωγή (77τμχ)• Ψηφιακή μορφή Braille• Έκδοση PEF έτοιμη για εκτύπωση σε braille με ειδικούς embossers

	<ul style="list-style-type: none">• Έκδοση φιλική προς εκτύπωση large-print (μορφότυπος .DOCX και .PDF),• Συμβατική εκτύπωση/αναπαραγωγή (225 σελ. εσωτερικό συν 4 εξωφύλλου α΄ και β΄ όψη σε 1.500 τμχ)• Προσβάσιμες εκδόσεις MS Word και Adobe PDF• Έκδοση απλού κειμένου TXT (simple text)• Ακουστική (ηχητική) έκδοση MP3 (USB 155 τμχ)• Οπτικοακουστική έκδοση (βίντεο) στη νοηματική γλώσσα (ΕΝΓ) με παράλληλο υποτιτλισμό (DVD ή USB 185τμχ)
Εκπαιδευτικό υλικό για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης	Εκτύπωση/Braille (έντυπη και ψηφιακή έκδοση) Εκτύπωση /Αναπαραγωγή/Προσβάσιμη Ψηφιοποίηση/Νοηματική &Υποτιτλισμός <ul style="list-style-type: none">• Braille εκτύπωση/αναπαραγωγή (78τμχ)• Ψηφιακή μορφή Braille• Έκδοση PEF έτοιμη για εκτύπωση σε braille με ειδικούς embossers• Έκδοση φιλική προς εκτύπωση large-print (μορφότυπος .DOCX και .PDF),• Συμβατική εκτύπωση/αναπαραγωγή (225 σελ. εσωτερικό συν 4 εξωφύλλου α΄ και β΄ όψη σε 1.500 τμχ)• Προσβάσιμες εκδόσεις MS Word και Adobe PDF• Έκδοση απλού κειμένου TXT (simple text)• Ακουστική (ηχητική) έκδοση MP3 (USB 155 τμχ)• Οπτικοακουστική έκδοση (βίντεο) στη νοηματική γλώσσα (ΕΝΓ) με παράλληλο υποτιτλισμό (DVD ή USB 185τμχ)

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ, Κωδ. ΣΑ Ε3341.

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάριθ. Έργου 2021ΣΕ33410005).

Η Σύμβαση εντάσσεται και αφορά στο Υπόεργο 2 «**Εκπόνηση, αναπαραγωγή και προσβασιμοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού**» στο πλαίσιο της Πράξης «**Ειδικές Δράσεις Ένταξης στην Απασχόληση για Νέους/Νέες με Αναπηρία**» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5073491, η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», με βάση την με αρ.πρωτ.:1371/07.04.2021 Απόφαση Ένταξης της Ειδικής Γραμματέως Διαχείρισης Προγραμμάτων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου και την με Α.Π.:141435/24.12.2021 τροποποίηση αυτής. **Η παρούσα Σύμβαση συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και την Πρωτοβουλία για την Απασχόληση των Νέων (ΠΑΝ) μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».**

Άρθρο 2

Διάρκεια

Η διάρκεια υλοποίησης του έργου είναι από την υπογραφή της παρούσας έως την

Η ισχύς της παρούσας σύμβασης αρχίζει με την υπογραφή της και λήγει με την προσήκουσα παραλαβή του τελευταίου παραδοτέου.

Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου.

Άρθρο 3

Υποχρεώσεις του Αναδόχου

1. Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την καλή και προσήκουσα εκτέλεση του Έργου. Ειδικότερα οφείλει να φέρει σε πέρας το ανατεθέν έργο μέσα στα χρονικά πλαίσια του άρθρου 2 και σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης και της προσφοράς του, το

ισχύον θεσμικό πλαίσιο, τους εθνικούς και κοινοτικούς κανόνες και τις διατάξεις εφαρμογής του έργου.

2. Ο Ανάδοχος ενημερώνει αμελλητί γραπτώς την Αναθέτουσα Αρχή για την πρόοδο του έργου, για τυχόν προβλήματα και για οποιοδήποτε γεγονός που ενδέχεται να επηρεάσει σημαντικά την εκτέλεση της Σύμβασης. Η ενημέρωση αυτή δεν έχει ως συνέπεια την υπό οποιαδήποτε έννοια αλλοίωση της ευθύνης του για λήψη των αναγκαίων μέτρων ή επίδειξη γενικότερα της ενδεδειγμένης συμπεριφοράς του.

3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει τις υπηρεσίες του σε αгаστή και πλήρη συνεργασία με το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής.

4. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί και να υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή, στα αρμόδια εθνικά και κοινοτικά ελεγκτικά όργανα, όποτε του ζητηθεί και καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας, κάθε στοιχείο που αφορά σε ενέργειες σχετικές με το Έργο. Τέτοια στοιχεία ενδεικτικά είναι: φορολογικά στοιχεία, δικαιολογητικά δαπανών, στοιχεία αντίστοιχα της πορείας του φυσικού αντικείμενου του έργου κλπ, καθώς και να συνεργάζεται πλήρως σε κάθε έλεγχο της Αναθέτουσας Αρχής, ή άλλων αρμοδίων εθνικών και κοινοτικών οργάνων.

5. Απαγορεύεται στον Ανάδοχο να αναθέσει σε τρίτους (πλην τυχόν υπεργολάβων που έχουν δηλωθεί στην τεχνική προσφορά) οποιοσδήποτε αρμοδιότητες, που απορρέουν από την παρούσα.

6. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλήψεις που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο από το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.

7. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.

8. Ο Ανάδοχος οφείλει να δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους

οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Άρθρο 4

Υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής

1. Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να λάβει κάθε ενδεδειγμένο μέτρο για να διευκολύνει τον Ανάδοχο στο έργο του.
2. Η Αναθέτουσα Αρχή οφείλει να εξασφαλίσει την πρόσβαση του Αναδόχου στις διαθέσιμες πηγές πληροφοριών της και να συνδράμει στην απόκτηση κάθε πρόσθετης πληροφορίας ή στοιχείου απαραίτητου για το έργο του.
3. Η Αναθέτουσα Αρχή αναλαμβάνει την υποχρέωση καταβολής των πληρωμών προς τον Ανάδοχο σύμφωνα με τον εγκριθέντα προϋπολογισμό και τις προβλέψεις περί του τρόπου πληρωμής της παρούσας σύμβασης.
4. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν ευθύνεται σε περίπτωση καθυστέρησης εκταμίευσης των κονδυλίων από την υπηρεσία διαχείρισης του Ε.Π «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση» και αυτό δεν απαλλάσσει τον ανάδοχο από τις υποχρεώσεις του και την τήρηση του χρονοδιαγράμματος.

Άρθρο 5

Έργο του Αναδόχου

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την εκπόνηση και προσβασιμοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού που θα χρησιμοποιηθεί κατά την υλοποίηση της εξειδικευμένης θεωρητικής κατάρτισης του Υποέργου 1 της Πράξης στη βάση των παρακάτω κριτηρίων που αφορούν:

- τη συνάφειά του με τους εκπαιδευτικούς στόχους και την αντιστοίχισή του με τις εκπαιδευτικές ενότητες των εξειδικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης,
- την ανταπόκρισή του στις σύγχρονες εργασιακές απαιτήσεις,
- τη δυνατότητα προσαρμογής του σε ηλεκτρονικό περιβάλλον,
- την προσβασιμοποίησή του σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές καλύπτοντας τις διαφορετικές ανάγκες των καταρτιζόμενων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Ειδικότερα το έργο του αναδόχου συνίσταται στα εξής Πακέτα Εργασίας (Π.Ε.) / Δράσεις:

Π.Ε. 1	Εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης)
Παραδοτέο Π1.1	Αφορά στην εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια
Παραδοτέο Π1.2	Αφορά στην εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης
Π.Ε. 2	«Παραγωγή συμβατικής έντυπης έκδοσης και αναπαραγωγή σε πολλαπλά αντίτυπα του εκπαιδευτικού υλικού με βάση μια σειρά από διαδομένες τεχνικές και οδηγίες για βέλτιστη αναγνωσιμότητα (αγγλ. readability) και προσβασιμότητα έντυπων εκδόσεων»
Παραδοτέο Π2.1	Αφορά στην παραγωγή και στη συμβατική εκτύπωση του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια [225 σελίδες εσωτερικό συν 4 εξώφυλλο (α' και β' όψη)] σε 1.500 αντίτυπα.
Παραδοτέο Π2.2	Αφορά στην παραγωγή και στη συμβατική εκτύπωση του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής

	Υποστήριξης [225 σελίδες εσωτερικό συν 4 εξώφυλλου (α' και β' όψη)] σε 1.500 αντίτυπα.
Π.Ε.3	Παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων και μεταγραφή τους σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές κατάλληλες για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών (Προσβάσιμη Ψηφιοποίηση) του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων.
Παραδοτέο Π3.1	Αφορά στην παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων και στη μεταγραφή σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές κατάλληλες για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια δηλ. στη μετατροπή του πηγαίου αρχείου (μη προσβάσιμο αρχείο Word ή PDF) σε προσβάσιμες και φιλικές για τα άτομα με αναπηρία εκδόσεις, όπως (κατ' ελάχιστον): Προσβάσιμο Word, Προσβάσιμο PDF, Απλό κείμενο TXT, ακουστική (ηχητική) έκδοση MP3 (USB 155 τμχ) και έκδοση PEF έτοιμη για εκτύπωση σε braille με ειδικούς embossers, έκδοση LargePrint για άτομα με μειωμένη όραση (μορφότυπος .DOCX και .PDF).
Παραδοτέο Π3.2	Αφορά στην παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων και στη μεταγραφή σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές κατάλληλες για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης δηλ. στη μετατροπή του πηγαίου αρχείου (μη προσβάσιμο αρχείο Word ή PDF) σε προσβάσιμες και φιλικές για τα άτομα με αναπηρία εκδόσεις, όπως (κατ' ελάχιστον): Προσβάσιμο Word, Προσβάσιμο PDF, Απλό κείμενο TXT, ακουστική (ηχητική), έκδοση MP3 (USB 155 τμχ) και έκδοση PEF έτοιμη για εκτύπωση σε braille με ειδικούς embossers, έκδοση LargePrint για άτομα με μειωμένη όραση (μορφότυπος .DOCX και .PDF).
Π.Ε. 4	Παραγωγή σε νοηματική και υποτιτλισμό του εκπαιδευτικού υλικού
Παραδοτέο Π4.1	Αφορά στην παραγωγή σε βίντεο με νοηματική και υποτιτλισμό του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια (DVD ή USB 185 τμχ)

Παραδοτέο Π4.2	Αφορά στην παραγωγή σε βίντεο με νοηματική και υποτιτλισμό του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης (DVD ή USB 185 τμχ)
Π.Ε. 5	Παραγωγή και αναπαραγωγή σε μορφή braille κατάλληλη για αναγνώστες με προβλήματα τύφλωσης του εκπαιδευτικού υλικού σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille. Α: παραγωγή έντυπης έκδοσης σε μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille (1 σελίδα A4= 3 σελίδες Braille) Β: Παραγωγή σε ψηφιακή μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille.
Παραδοτέο Π5.1	Παραγωγή και αναπαραγωγή έντυπης έκδοσης σε μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια (Braille 77 τεμάχια) (Α) και παραγωγή του σε ψηφιακή μορφή braille (Β)
Παραδοτέο Π5.2	Παραγωγή και αναπαραγωγή έντυπης έκδοσης σε μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης (Braille 78 τεμάχια) (Α) και παραγωγή του σε ψηφιακή μορφή braille (Β)

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΟΥ

Γενικές μεθοδολογικές αρχές:

Το Βασικό πλαίσιο κατευθυντήριων αρχών του έργου διέπεται από:

- τη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας (Human rights-based approach to disability) όπως κατοχυρώνεται από τη Σύμβαση των Η.Ε. για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες¹ την οποία η χώρα μας κύρωσε με τον ν.4074/2012. Σε όλες τις δράσεις της έργου πρέπει α) να διαχέεται η ιδέα πως τα άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις είναι ενεργητικά υποκείμενα/φορείς δικαιωμάτων, β) να υιοθετείται/ενσωματώνεται η αποτύπωση της αναπηρίας που περιλαμβάνεται στη Σύμβαση, γ) να προβάλλεται η αναπηρία ως έκφανση της ανθρωπίνης

¹ Εφεξής Σύμβαση.

ποικιλομορφίας, και δ) να αναδεικνύεται η συμβολή της εφαρμογής της αρχής της μη διάκρισης λόγω αναπηρίας ή/και χρόνιας πάθησης, της αρχής της ισότητας και της ίσης μεταχείρισης (ισότητα ευκαιριών). Ειδικότερα στο άρθρο 24 της Σύμβασης αναγνωρίζεται η θεμελιώδη σημασία της εκπαίδευσης στην επίτευξη της αρχής της ισότητας για τα άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις, επιτάσσοντας την παροχή εύλογων προσαρμογών, την παροχή εξειδικευμένης και εξατομικευμένης υποστήριξης, την εκπαίδευση αυτών σε δεξιότητες ζωής, την εκπαίδευση και τη διδασκαλία σε γλώσσες και τρόπους επικοινωνίας που μπορούν τα άτομα με αναπηρία να κατανοήσουν και εντέλει την πρόσβασή τους όχι μόνο στην τυπική εκπαίδευση αλλά και στη διά βίου μάθηση, στην εκπαίδευση ενηλίκων και στην επαγγελματική κατάρτιση, χωρίς διάκριση και σε ίση βάση με τους άλλους,

- τη διαφοροποιημένη προσέγγιση του πληθυσμού των ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις συμπεριλαμβανομένου και των NEETs με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις αποτελούν μία ανομοιογενή ομάδα πληθυσμού, οι ανάγκες των οποίων διαφοροποιούνται αναλόγως της κατηγορίας και της βαρύτητας της αναπηρίας,
- τη τήρηση των αρχών προσβασιμότητας στα άτομα με αναπηρία, των αρχών του καθολικού σχεδιασμού και την εφαρμογή εύλογων προσαρμογών οι οποίες πρέπει να διαχέονται σε όλες τις δράσεις της Πράξης. (ν.4488/2017, ν. 4067/2012 (ΥΕΚ 79/Α/2012) «Νέος Οικοδομικός Κανονισμός» και Οδηγίες Σχεδιασμού του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής «Σχεδιάζοντας για Όλους»),
- τις βασικές αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων οι οποίες πρέπει να ενσωματώνονται στη μεθοδολογία σχεδιασμού και υλοποίησης των προγραμμάτων κατάρτισης/πιστοποίησης λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ωφελούμενων,
- τη τήρηση των κανόνων δημοσιότητας: Στο σύνολο των δράσεων / παραδοτέων του έργου ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρήσει τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τους κανόνες δημοσιότητας του οδηγού Επικοινωνίας ΕΣΠΑ 2014 – 2020.

ΠΕ1 «Εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης)»

Το Πακέτο Εργασίας 1 περιλαμβάνει την εκπόνηση του εκπαιδευτικού υλικού για την υλοποίηση της εξειδικευμένης θεωρητικής κατάρτισης που αφορά σε προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης (ΣΕΚ) στο πλαίσιο του Υποέργου 1 της Πράξης και αφορά στην εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια και στην εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης.

Σε γενικές γραμμές το εκπαιδευτικό υλικό που θα εκπονηθεί για τα δύο εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα θα παραχθεί στη βάση των παρακάτω πέντε κριτηρίων που συνάδουν με το γενικό πλαίσιο συγγραφής και δόμησης εκπαιδευτικού υλικού σύμφωνα με τις αρχές της Εκπαίδευσης Ενηλίκων:

1. η εξωτερική εμφάνιση του εκπαιδευτικού υλικού (κυρίως βιβλίου ή εγχειριδίου),
2. η διδακτική και μεθοδολογική καταλληλότητα του εκπαιδευτικού υλικού το οποίο θα απευθύνεται αποκλειστικά σε ενήλικους με ανομοιογενή χαρακτηριστικά και θα μπορεί να αξιοποιηθεί για δια ζώσης διδασκαλία σε τυπικό εκπαιδευτικό περιβάλλον,
3. η επιστήμη αναφοράς του εκπαιδευτικού υλικού,
4. η συμβατότητα του εκπαιδευτικού υλικού με τις σύγχρονες κοινωνικές εξελίξεις,
5. η αντιστοίχιση του εκπαιδευτικού υλικού με τα δομικά στοιχεία του προγράμματος εν γένει. Γίνεται σαφές ότι το περιεχόμενο οφείλει να είναι συνεπές με τους εκπαιδευτικούς στόχους οι οποίοι τίθενται και οι οποίοι παραπέμπουν σε συγκεκριμένα μαθησιακά αποτελέσματα (γνώσεις, δεξιότητες) (βλ. παρακάτω).

Εξίσου σημαντικό κατά την εκπόνηση του εκπαιδευτικού υλικού είναι να ληφθούν υπόψη τα χαρακτηριστικά των εκπαιδευόμενων ενηλίκων ως μέλη ευάλωτων ομάδων, όπου είναι τα ακόλουθα:

- η χαμηλή αυτοπεποίθηση που μπορεί να έχουν,

- τα ελάχιστα κίνητρα μάθησης (κυρίως εξωτερικά),
- τα εμπόδια στη μαθησιακή διαδικασία (συσσωρευμένα προβλήματα, πολλαπλοί ρόλοι, έλλειψη χρόνου),
- τα βιολογικά/σωματικά εμπόδια/κοινωνικά εμπόδια (προβλήματα όρασης, μνήμης, συγκέντρωσης, μη-διαγνωσμένα μαθησιακά προβλήματα, κόπωση, εμπόδια προσβασιμότητας, εμπόδια συμπεριφορικά, εμπόδια περιβαλλοντικά κ.α),
- Η απουσία μαθησιακής κουλτούρας,
- η αδυναμία έκφρασης στον γραπτό και τον προφορικό λόγο.

α) Συμβατικό εκπαιδευτικό υλικό

Το συμβατικό (έντυπο) εκπαιδευτικό υλικό θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τη θεματολογία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, να είναι δομημένο σε εκπαιδευτικές ενότητες και υποενότητες αυτών (μαθησιακά αντικείμενα), και με ορθή διάρθρωση για την πληρέστερη κατανόησή του. Επιπλέον, πρέπει στο τέλος της κάθε εκπαιδευτικής ενότητας να υπάρχει σύνοψη του υλικού.

Παρακάτω παρουσιάζεται σχηματικά η διάρθρωση που απαιτείται να έχει το εκπαιδευτικό υλικό εκάστου εκπαιδευτικού προγράμματος:

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα «

Εκπαιδευτική ενότητα 1 «... ..»

Σκοπός Εκπαιδευτικής ενότητας 1

Προσδοκώμενα αποτελέσματα Εκπαιδευτικής ενότητας 1

Έννοιες – Κλειδιά Εκπαιδευτικής ενότητας 1

Εκπαιδευτική υποενότητα 1.1.

Εκπαιδευτική υποενότητα 1.2.

Εκπαιδευτική υποενότητα 1.3.

Σύνοψη Εκπαιδευτικής ενότητας 1**Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής ενότητας 1**

Απαντήσεις Ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής ενότητας 1 (σε μορφή παραρτήματος)

Εκπαιδευτική ενότητα 2 « »**Σκοπός Εκπαιδευτικής ενότητας 2****Προσδοκώμενα αποτελέσματα Εκπαιδευτικής ενότητας 2****Έννοιες – Κλειδιά Εκπαιδευτικής ενότητας 2**

Εκπαιδευτική υποενότητα 2.1.

Εκπαιδευτική υποενότητα 2.2.

Εκπαιδευτική υποενότητα 2.3.

Σύνοψη Εκπαιδευτικής ενότητας 2**Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής ενότητας 2**

Απαντήσεις Ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής ενότητας 2 (σε μορφή παραρτήματος)

.....

Στο τέλος του εκπαιδευτικού υλικού θα πρέπει να γίνεται παράθεση των βιβλιογραφικών αναφορών (συμβατική και διαδικτυακή βιβλιογραφία) για τις πηγές/παραπομπές του υλικού.

Βασικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά:

Το συμβατικό εκπαιδευτικό υλικό, για την υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα, δακτυλογραφημένο κείμενο, με κανονικά περιθώρια, μέγεθος γραμματοσειράς έως 12 στιγμές και διάστιχο έως 1.5, Μέγεθος Α4 (21 εκ. Χ 29,7 εκ), και να καλύπτει πλήρως τη θεματολογία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Το εκπαιδευτικό υλικό που θα αφορά στις «υποχρεωτικές» ενότητες των εκπαιδευτικών προγραμμάτων («Υγεία και ασφάλεια στην εργασία», «Βασικές αρχές εργατικού δικαίου»,

«Βασικές αρχές λειτουργίας των Επιχειρήσεων», «Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης») δεν μπορεί να υπερβαίνει (σε αριθμό σελίδων) το 10 % του συνόλου των σελίδων του εκπαιδευτικού υλικού εκάστου προγράμματος.

β. Ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό

Το ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό, για την υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα, και να πληροί κατ' ελάχιστον τις ποιοτικές και ποσοτικές προδιαγραφές του με Αριθ. Πρωτ.: 79732/27-7-2020 εγγράφου της Εθνικής Αρχής Συντονισμού (ΕΑΣ) / Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων ΕΚΤ (ΕΥΣΕΚΤ) με θέμα: Πλαίσιο ποιοτικών προδιαγραφών για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ), σύμφωνα με το Παράρτημα ΙV της παρούσας Διακήρυξης.

Ειδικότερα κατά την εκπόνηση του εκπαιδευτικού υλικού θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι παρακάτω τεχνικές προδιαγραφές (στη βάση των γενικών προδιαγραφών και οδηγιών συγγραφής και δόμησης εκπαιδευτικού υλικού για τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης σύμφωνα με τις αρχές της Εκπαίδευσης Ενηλίκων) που αφορούν στα 2 εξειδικευμένα προγράμματα που οδηγούν σε πιστοποίηση:

Εξειδικευμένο Πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια

□ Περιγραφή γνωστικού αντικείμενου- Σκοπός

Το άτομο που θα εκπαιδευτεί και θα πιστοποιηθεί σε αυτό το γνωστικό αντικείμενο θα έχει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να κατανοεί και να εφαρμόζει όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων ανάπτυξης της επιχείρησης στο διεθνές εμπόριο. Ειδικότερα θα μπορεί να παρακολουθεί τον εμπορικό τομέα, τις εξαγωγικές πωλήσεις, τις εισαγωγικές αγορές, να συγκεντρώνει και επεξεργάζεται πληροφορίες και να αντιδρά στις εξελίξεις των διεθνών αγορών. Επιπρόσθετα, το καταρτιζόμενο άτομο θα μπορεί να προετοιμάζει τη λήψη αποφάσεων, να συμμετέχει στη διαδικασία διαπραγμάτευσης, να συντονίζει τις υπηρεσίες υποστήριξης εισαγωγών και εξαγωγών και να αναπτύσσει και υποστηρίζει τις πολυπολιτισμικές σχέσεις.

□ Συνοπτική Διατύπωση βασικών εκπαιδευτικών στόχων

Οι βασικοί εκπαιδευτικοί στόχοι για το πρόγραμμα είναι ο/η καταρτιζόμενος/η να:

- γνωρίζει τα επίπεδα της οργανωσιακής κουλτούρας καθώς και το ρόλο της και τις λειτουργίες της μέσα σε μια επιχείρηση,
- να προσδιορίζει τις βασικές αρχές και δεξιότητες της επικοινωνίας και να κατανοεί τη γλώσσα του σώματος,
- ορίζει τι είναι μάρκετινγκ και να γνωρίζει τις βασικές λειτουργίες της Διοίκησης Μάρκετινγκ καθώς και τα στρατηγικά εργαλεία του Μάρκετινγκ,
- γνωρίζει πλήρως τη σημαντικότητα του σωστού σχεδιασμού του μείγματος μάρκετινγκ,
- αναλύει τη θεμελιώδη σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης κάθε επιχείρησης ώστε να υπάρξει ικανοποίηση των πελατών της,
- γνωρίζει θέματα παραπόνων και δυσαρέσκειας που μπορεί να παρουσιάσει ο πελάτης καθώς, τα συστήματα διαχείρισης παραπόνων, τα εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία μέσα σε μια επιχείρηση καθώς και τη δυσκολία της τηλεφωνικής επικοινωνίας με διαφορετικούς τύπους υποψηφίων συνομιλητών,
- γνωρίζει την έννοια του πελάτη, τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου πελάτη και τη σημαντικότητα του για την επιχείρηση,
- γνωρίζει τις διαφορές του βιομηχανικού αγοραστή από τον καταναλωτή αγοραστή καθώς και τα στάδια της αγοραστικής διαδικασίας βιομηχανικών ή επιχειρησιακών προϊόντων,
- γνωρίζει τις βασικές αρχές, στρατηγικές, τακτικές και την έννοια win-win (κερδίζω-κερδίζεις) κατά τη διαπραγμάτευση με τον πελάτη,
- γνωρίζει την έννοια της Διοίκησης Πωλήσεων και τη θέση της στο σχέδιο δράσης της επιχείρησης καθώς και τις δραστηριότητές της,
- γνωρίζει τις βασικές αρχές του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) και τους βασικούς Δείκτες Αποδοτικότητας μιας επιχείρησης,
- γνωρίζει τις βασικές αρχές του εξαγωγικού εμπορίου,
- γνωρίζει τις μορφές συνεργασίας μεταξύ κρατών, τους διαφορετικούς βαθμούς δασμών συμφωνιών καθώς και τους τρόπους και τους λόγους παρέμβασης των κρατών στις συναλλαγές,

- γνωρίζει τις ποσοστώσεις, τους ποσοτικούς περιορισμούς και τους εθελοντικούς εξαγωγικούς περιορισμούς καθώς και την οργάνωση ενός τμήματος εξαγωγών,
- κατανοήσει τη χρησιμότητα της έρευνας αγοράς στις επιχειρήσεις καθώς και τη διαφορά μεταξύ ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας,
- γνωρίζει τις άμεσες και έμμεσες εξαγωγές καθώς και τις εξαγωγικές δραστηριότητες
- γνωρίζει τι είναι προϊόν, τις μεθόδους τιμολόγησης, τα διάφορα κανάλια διανομής και τους τρόπους προώθησης, τη διαδικασία ανάπτυξης και προώθησης νέων προϊόντων και τις βασικές αρχές κοστολόγησής τους,
- αναλύει τη διαδικασία και τις μεθόδους διαχείρισης κινδύνου,
- γνωρίζει την έννοια της αναδυόμενης αγοράς και ποιες χώρες αποτελούν τον τρίτο κόσμο,
- γνωρίζει βασικές δεξιότητες του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Επαγγελματικές Γνώσεις και Δεξιότητες

Με βάση την παραπάνω περιγραφή της ειδικότητας, το περιεχόμενο των προγραμμάτων κατάρτισης και τη διδακτέα ύλη, τα ζητούμενα επαγγελματικά προσόντα αφορούν τις εξής Επαγγελματικές Γνώσεις και Δεξιότητες:

Εκπαιδευτική Ενότητα	Γνώσεις	Δεξιότητες
Βασικές έννοιες της οργανωσιακής κουλτούρας	Γνωρίζει τις βασικές έννοιες της οργανωσιακής κουλτούρας	Εφαρμόζει επικοινωνιακές δεξιότητες με ευγένεια, ικανότητα πειθούς και Αυτοπεποίθηση. Εφαρμόζει κοινωνικές επαφές επικοινωνιακές με δυναμισμό και άνεση

Εισαγωγή στις βασικές έννοιες του εμπορίου	Παρακολουθεί συνέχεια τον εμπορικό χώρο (τεκμηριωμένη έρευνα)	Εφαρμόζει προώθηση και ανταγωνιστικότητα στα προϊόντα που κυκλοφορούν
Η Μορφή του Διεθνούς Εμπορίου Σήμερα	Ερευνά με στόχο την επεξεργασία προσαρμοσμένων προσφορών. Εισάγει αγορές	Διενεργεί και διαχωρίζει τους βασικούς τύπους έρευνας και τις πηγές των πληροφοριών
Διεθνείς Συμφωνίες	Μελετάει και παρακολουθεί το διεθνές εμπορικό χώρο. Εξάγει πωλήσεις. Συντονίζει ελέγχους ποιότητας και εγγύησης χρήσης πρακτικών συμφωνων με τη νομοθεσία και τους κανόνες της ηθικής	Εφαρμόζει τήρηση της νομοθεσίας, των κανόνων της ηθικής και της δεοντολογίας
Μορφές Διεθνούς Οικονομικής Συνεργασίας	Επεξεργάζεται μια βάση δεδομένων που αφορά πιθανούς προμηθευτές	
Κρατικές Παρεμβάσεις στο Διεθνές Εμπόριο	Συγκεντρώνει πληροφορίες που αφορούν το εξωτερικό (έρευνα πεδίου).	Πραγματοποιούνται μετακινήσεις στο εξωτερικό

	Συμμετέχει στη διαδικασία διαπραγμάτευσης των αγορών	
Εμπόδια στη Διεξαγωγή του Διεθνούς Εμπορίου	Διασφαλίζει την παρακολούθηση των πωλήσεων. Διασφαλίζει τεκμηριωμένη παρακολούθηση εισαγωγικών και εξαγωγικών εργασιών.	Προετοιμάζει τη λήψη αποφάσεων
Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών	Παρακολουθεί συνέχεια τον εμπορικό χώρο (τεκμηριωμένη έρευνα)	
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εξαγωγικής δραστηριότητας	Συντονίζει και συσχετίζει εισαγωγικές και εξαγωγικές εργασίες	Διασφαλίζει την παρακολούθηση των αγορών
Ο Τρίτος Κόσμος και οι Αναδυόμενες Αγορές	Διαχειρίζεται σχέσεις στο πολυπολιτισμικό τους πλαίσιο Καθορίζει μηνύματα με ενσωμάτωση των διαπολιτισμικών στοιχείων. Υποστηρίζει σχέσεις ενός πολιτισμικού δικτύου	
Αποτελεσματική Διαχείριση παραπόνων	Γνωρίζει τις έννοιες της αποτελεσματικής διαχείρισης	Εφαρμόζει με ευχέρεια και άνεση στην επικοινωνία του με τους ανθρώπους

	παραπόνων, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε μια ορθή πελατοκεντρική κουλτούρα.	
Τηλεφωνική επικοινωνία	Ακολουθεί τους βασικούς κανόνες που εφαρμόζουμε στη διαπροσωπική επικοινωνία, αλλά διαφοροποιείται στα σημεία λόγω της έλλειψης μηνυμάτων εικόνας	Εφαρμόζει διαφραγματική ικανότητα, πειστικότητα στο λόγο, επιχειρηματολογία και ετοιμολογία
Χρήση εφαρμογών Η/Υ	Γνωρίζει το πρόγραμμα υπολογιστικών φύλλων, επεξεργασίας κειμένου, βάσης δεδομένων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Εφαρμόζει μόνιμη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας

Εκτός από τις παραπάνω εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες της ειδικότητας, οι καταρτιζόμενοι/ες θα αποκτήσουν μια σειρά βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων που αφορούν στα εξής θέματα :

- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Βασικές Αρχές Εργατικού Δίκαιου
- Βασικές Αρχές Λειτουργίας των Επιχειρήσεων
- Ενημέρωση για την Εφαρμογή της Αρχής της μη Διάκρισης

Εκπαιδευτικό Περιεχόμενο Προγράμματος Κατάρτισης

Εξειδικευμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Εμπόριο και Εξωστρέφεια»	
Εκπαιδευτική Ενότητα	Ώρες Θεωρίας
Έναρξη προγράμματος	1
Βασικές έννοιες της οργανωσιακής κουλτούρας	20
Εισαγωγή στις βασικές έννοιες του εμπορίου	9
Η Μορφή του Διεθνούς Εμπορίου Σήμερα	5
Διεθνείς Συμφωνίες	12
Μορφές Διεθνούς Οικονομικής Συνεργασίας	14
Κρατικές Παρεμβάσεις στο Διεθνές Εμπόριο	12
Εμπόδια στη Διεξαγωγή του Διεθνούς Εμπορίου	10
Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών	10
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εξαγωγικής δραστηριότητας	12
Ο Τρίτος Κόσμος και οι Αναδυόμενες Αγορές	4
Αποτελεσματική Διαχείριση παραπόνων	10
Τηλεφωνική επικοινωνία	6
Χρήση εφαρμογών Η/Υ	15
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	5
Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	2
Βασικές αρχές λειτουργίας των Επιχειρήσεων	2
Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης	1
Σύνολο ωρών θεωρητικής κατάρτισης	150
Πρακτική άσκηση	200
Σύνολο ωρών εκπαιδευτικού προγράμματος	350

Ενδεικτικές υποενότητες περιεχομένου προγράμματος κατάρτισης

- Βασικές έννοιες της οργανωσιακής κουλτούρας
 - Οργανωτική Κουλτούρα και Κλίμα μέσα στην επιχείρηση
 - Επίπεδα οργανωσιακής κουλτούρας
 - Ρόλος και Λειτουργίες της Κουλτούρας σε μια επιχείρηση

- Λειτουργίες της κουλτούρας όσον αφορά την προσαρμογή σε εξωτερικούς παράγοντες
- Η έννοια και η σπουδαιότητα της επικοινωνίας
- Βασικές Αρχές Επικοινωνίας
- Η γλώσσα του σώματος
- Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας
- Μορφές και είδη επικοινωνίας μέσα στην επιχείρηση
- Η Επικοινωνία μέσα στη Διοίκηση
- Εισαγωγή στις βασικές έννοιες του εμπορίου
 - Η έννοια του μάρκετινγκ
 - Εφαρμογή του μάρκετινγκ
 - Ο πελατοκεντρισμός ως η βασικότερη έννοια του σύγχρονου μάρκετινγκ
 - Ο σχεδιασμός του πλάνου μάρκετινγκ
 - Πλάνο εξαγωγικού εμπορίου
- Η Μορφή του Διεθνούς Εμπορίου Σήμερα
 - Βασικές αρχές έρευνας αγοράς
 - Μέθοδοι συλλογής πρωτογενών στοιχείων έρευνας
 - Δοκιμαστικό κλείσιμο συμφωνίας
 - Διαδικασία πώλησης
 - Ορισμός του πελάτη
 - Εξυπηρέτηση πελατών (customer service)
 - Οι βιομηχανικές έρευνες
 - Διαχείριση κινδύνου (risk management)
- Διεθνείς Συμφωνίες
 - Διεθνές Εμπόριο
 - Προετοιμασία μιας διεθνούς σύμβασης πώλησης
 - Η έννοια της ποιότητας
 - Προσδοκίες πελάτη
 - Ικανοποίηση του πελάτη
 - CRM – customer relationship management - διαχείριση πελατειακών σχέσεων
 - Αφοσίωση και πιστότητα ή πίστη πελάτη (loyalty)

- Μορφές Διεθνούς Οικονομικής Συνεργασίας
 - Θεωρία των δασμών
 - Μη δασμολογικά μέτρα προστασίας
 - Εισαγωγή στη συμπεριφορά καταναλωτή
 - Παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή
 - Διαδικασία λήψης αποφάσεων αγοράς
 - Κατηγορίες των καταναλωτών
 - Η αγοραστική διαδικασία βιομηχανικών ή επιχειρησιακών προϊόντων
 - Η σημασία της μελέτης της αγοραστικής συμπεριφοράς
- Κρατικές Παρεμβάσεις στο Διεθνές Εμπόριο
 - Μελέτη του εξωτερικού εμπορίου της Ελλάδας
 - Η διαπραγμάτευση με τον πελάτη
- Εμπόδια στη Διεξαγωγή του Διεθνούς Εμπορίου
 - Ευνοϊκοί παράγοντες
 - Δυσμενείς παράγοντες
 - Ο ρόλος της διοίκησης τμήματος πωλήσεων στην επιχείρηση
 - Δραστηριότητες της διοίκησης πωλήσεων
- Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών
 - Πλάνα εξαγωγών και στρατηγική διείσδυσης
 - Εισαγωγή στη διαδικασία τμηματοποίησης της αγοράς, στόχευση και τοποθέτηση
 - Τμηματοποίηση της αγοράς (segmentation)
 - Στόχευση αγοράς-στόχος (target group)
 - Τοποθέτηση προϊόντος (positioning)
 - Η τμηματοποίηση της αγοράς βιομηχανικών προϊόντων
 - Δημογραφική ανάλυση
- Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εξαγωγικής δραστηριότητας
 - Πλεονεκτήματα
 - Μειονεκτήματα
 - Το μείγμα μάρκετινγκ (marketing mix) προϊόντων /φυσικών αγαθών
 - Προϊόν (product)

- Τιμή προϊόντος και τιμολογιακή πολιτική (price)
- Διανομή προϊόντος (place)
- Τυποποιημένο μείγμα μάρκετινγκ ή προσαρμοσμένο μείγμα μάρκετινγκ (standardization vs customization)
- Το μείγμα μάρκετινγκ (marketing mix) των υπηρεσιών
- Το μείγμα του μάρκετινγκ στις διεπιχειρησιακές συναλλαγές (βιομηχανικό μάρκετινγκ)
- Σημαντικότητα του σωστού σχεδιασμού του μείγματος μάρκετινγκ
- Ο Τρίτος Κόσμος και οι Αναδυόμενες Αγορές
 - Οι αναδυόμενες αγορές
 - Αυτό που τις κάνει διαφορετικές
 - Πιθανές αιτίες δημιουργίας των αναδυόμενων αγορών
 - Οι παράγοντες που τις ευνόησαν
 - Προώθηση προϊόντος (promotion)
 - BRICs
- Αποτελεσματική Διαχείριση παραπόνων
 - Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση πελατών
 - Έξι ουσιώδεις παράγοντες για την εξυπηρέτηση των πελατών
 - Οι προσδοκίες των πελατών μας
 - Τα παράπονα σε μια επιχείρηση
 - Η φύση και οι τύποι των παραπόνων
 - Αντιμετώπιση παραπόνων
 - Βήματα για την αντιμετώπιση παραπόνων
 - Διαμόρφωση πελατειακής πίστης: Εξυπηρέτηση αναγκών, ικανοποίηση προσδοκιών και «Υπερ-ικανοποίηση»
 - Αντιμετώπιση παραπόνων: Ανακεφαλαίωση
 - Μελέτες Περίπτωσης Αντιμετώπισης Παραπόνων και Διαχείρισης Ειδικών Αιτημάτων
- Τηλεφωνική επικοινωνία
 - Η έννοια και η σπουδαιότητα της επικοινωνίας
 - Διαφορές Διαπροσωπικού Λόγου και Τηλεφωνικής επικοινωνίας

- Διαχείριση συναισθημάτων
- Κατηγορίες Συνομιλητών
- Αρχές Τηλεφωνικής Επικοινωνίας
- Χρήση εφαρμογών Η/Υ
 - Επεξεργασία κειμένου
 - Υπολογιστικά Φύλλα
 - Παρουσιάσεις

Στην περίπτωση της υλοποίησης της θεωρητικής κατάρτισης με τη μέθοδο της τηλεκατάρτισης (e-learning) ο προτεινόμενος επιμερισμός των ωρών εκπαίδευσης έχει ως εξής:

Πρόγραμμα Κατάρτισης	Εκπαιδευτικές ενότητες	Ώρες Θεωρίας	Ώρες Σύγχρονης Τηλεκατάρτισης	Ώρες Ασύγχρονης Τηλεκατάρτισης
Εξειδικευμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Εμπόριο και Εξωστρέφεια»	Έναρξη προγράμματος	1	1	0
	Βασικές έννοιες της οργανωσιακής Κουλτούρας	20	3	17
	Εισαγωγή στις βασικές έννοιες του εμπορίου	9	2	7
	Η Μορφή του Διεθνούς Εμπορίου Σήμερα	5	0	5
	Διεθνείς Συμφωνίες	12	3	9
	Μορφές Διεθνούς Οικονομικής Συνεργασίας	14	3	11
	Κρατικές Παρεμβάσεις στο Διεθνές Εμπόριο	12	3	9
	Εμπόδια στη Διεξαγωγή του Διεθνούς Εμπορίου	10	3	7
	Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών	10	3	7

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εξαγωγικής δραστηριότητας	12	3	9
Ο Τρίτος Κόσμος και οι Αναδυόμενες Αγορές	4	0	4
Αποτελεσματική Διαχείριση παραπόνων	10	3	7
Τηλεφωνική επικοινωνία	6	0	6
Χρήση εφαρμογών Η/Υ	15	3	12
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	5	0	5
Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	2	0	2
Βασικές αρχές λειτουργίας των Επιχειρήσεων	2	0	2
Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης	1	0	1
ΣΥΝΟΛΟ	150	30	120

Εξειδικευμένο Πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης

Περιγραφή γνωστικού αντικειμένου - Σκοπός

Το άτομο που θα εκπαιδευτεί και θα πιστοποιηθεί σε αυτό το γνωστικό αντικείμενο θα έχει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να υποστηρίξει τη διοίκηση χρησιμοποιώντας μια ποικιλία τεχνικών και μεθόδων διοικητικής υποστήριξης, επικοινωνίας και οργάνωσης. Ειδικότερα το καταρτιζόμενο άτομο θα μπορεί να χειρίζεται θέματα σχετικά με την οργάνωση και την αποτελεσματική λειτουργία της διοίκησης της επιχείρησης, να συμμετέχει στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης, στο σχεδιασμό των δραστηριοτήτων υπό την καθοδήγηση ανώτερων υπαλλήλων, να διεκπεραιώνει δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων, να διαχειρίζεται θέματα πελατών, προμηθευτών και συνεργατών όταν είναι απαραίτητο και να χρησιμοποιεί άριστα τον ηλεκτρονικό, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου.

Συνοπτική Διατύπωση βασικών εκπαιδευτικών στόχων

Οι βασικοί εκπαιδευτικοί στόχοι για το πρόγραμμα είναι ο καταρτιζόμενος/η να:

- προσδιορίζει τις βασικές αρχές και δεξιότητες της επικοινωνίας και να κατανοεί τη γλώσσα του σώματος,
- διαχειρίζεται αποτελεσματικά το χρόνο και να καθορίζει σωστά τις προτεραιότητες,
- γνωρίζει πρακτικές οργάνωσης μιας ομαδικής εργασίας,
- γνωρίζει το ρόλο και την αποστολή του τμήματος των δημοσίων σχέσεων καθώς και τις ενέργειες που επιτελεί,
- γνωρίζει τα κριτήρια αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής διαφήμισης,
- εξηγεί τη σημασία της ικανοποίησης του Πελάτη και να προσδιορίζει τα κριτήρια με βάση τα οποία είναι δυνατόν να καθοριστεί το επιθυμητό Επίπεδο Εξυπηρέτησης Πελάτη (CSL – Customer Service Level) σε σχέση με τα επιχειρησιακά κόστη,
- γνωρίζει τη λειτουργία των προμηθειών και των ηλεκτρονικών προμηθειών στη σύγχρονη επιχείρηση καθώς και το έργο του τμήματος προμηθειών και τις προδιαγραφές ποιότητας,

- γνωρίζει τη συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων όταν έρχονται σε άμεση επαφή με τους πολίτες καθώς και τη δράση και τη δεοντολογία τους,
- γνωρίζει τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου πελάτη και τη σημαντικότητά του για την επιχείρηση καθώς και τη σημασία της εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών,
- γνωρίζει τα είδη αλληλογραφίας και τα βασικά χαρακτηριστικά ενός εγγράφου καθώς και τη σύνταξη επαγγελματικών επιστολών με το ειδικό λεξιλόγιό τους,
- περιγράφει τη βασική δομή του υπολογιστή, τα μέρη της κεντρικής μονάδας επεξεργασίας και τη λειτουργικότητά τους καθώς και τους διάφορους τύπους κύριας μνήμης,
- ορίζει τους όρους Υλικό (Hardware), Λογισμικό (Software), Λειτουργικό Σύστημα (Operating System) και διάφορους τύπους λογισμικού,
- περιγράφει τις βασικές αρχές της οργάνωσης ενός γραφείου,
- γνωρίζει τι αφορά μια γραφειακή επίπλωση και ένας τυπικός γραφειακός εξοπλισμός και πώς αυτοί κατηγοριοποιούνται,
- γνωρίζει οδηγίες ασφάλειας για εργαζόμενους σε γραφεία,
- γνωρίζει βασικές δεξιότητες του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Επαγγελματικές Γνώσεις και Δεξιότητες

Με βάση την παραπάνω περιγραφή της ειδικότητας, το περιεχόμενο των προγραμμάτων κατάρτισης και τη διδακτέα ύλη τα ζητούμενα επαγγελματικά προσόντα αφορούν τις εξής Επαγγελματικές Γνώσεις και Δεξιότητες:

Εκπαιδευτική Ενότητα	Γνώσεις	Δεξιότητες
Βασικές αρχές επικοινωνίας σε εργασιακό χώρο	Γνωρίζει τις βασικές αρχές επικοινωνίας.	Μεταδίδει γνώσεις σε άλλους

	Γνωρίζει το βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς	
Βασικές εργασίες οργάνωσης γραφείου	Γνωρίζει τις βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου	Χρησιμοποιεί με άνεση τα συστήματα τηλεδιάσκεψης
Υποστήριξη τμήματος δημοσίων σχέσεων και τμήματος marketing του οργανισμού	Γνωρίζει τα χαρακτηριστικά που πρέπει να συγκεντρώνει κάποιος ο οποίος επιθυμεί να ασχοληθεί με τις Δημόσιες Σχέσεις επαγγελματικά	
Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων και υποχρεώσεων	Γνωρίζει τους βασικούς κανόνες συνεργασίας με προϊσταμένους	Διαχειρίζεται τον δικό του αλλά και τον χρόνο των άλλων Διατυπώνει και παρακολουθεί χρονοδιαγράμματα
Αλληλογραφία	Γνωρίζει τις βασικές αρχές αρχειοθέτησης	Χρησιμοποιεί με άνεση τον τα εργαλεία αρχειοθέτησης εγγράφων
Ομαδική & Διατμηματική εργασία	Γνωρίζει τις νέες πρακτικές οργάνωσης εργασίας καθώς και την διατμηματική ομαδική εργασία.	Συνεργάζεται αποτελεσματικά με άλλους. Οργανώνει τη δουλειά με στόχο την αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη στόχων
Διαχείριση προμηθειών	Γνωρίζει τη λειτουργία των προμηθειών και των ηλεκτρονικών προμηθειών στη σύγχρονη επιχείρηση	
Επαφές με δημόσιες αρχές και οργανισμούς	Γνωρίζει το θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και	Εφαρμόζει με ευχέρεια και άνεση στην επικοινωνία του με τους ανθρώπους

	ευαίσθητων δεδομένων και πληροφοριών.	
Επαγγελματική αντιμετώπιση πελατών, επισκεπτών	Γνωρίζει τις διαστάσεις ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών	Αναγνωρίζει και κατανοεί τις αντιδράσεις των άλλων
Προσωπικός Η/Υ	Γνωρίζει τα είδη των ηλεκτρονικών συσκευών και τους τρόπους λειτουργίας τους. Αναγνωρίζει τις στοιχειώδεις βλάβες των ηλεκτρονικών μηχανημάτων	
Βασικός εξοπλισμός και στοιχειώδεις γνώσεις συντήρησής του	Γνωρίζει τις βασικές αρχές εργονομίας. Γνωρίζει το θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Γνωρίζει τους τρόπους επίλυσης των απλών προβλημάτων που παρουσιάζουν οι συσκευές γραφείου	Χρησιμοποιεί με άνεση τα μηχανήματα γραφείου
Διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της γραμματείας ή και τρίτων	Γνωρίζει τις τυπικές διαδικασίες ελέγχου, παραλαβής, διανομής αναλωσίμων υλικών	
Χρήση εφαρμογών Η/Υ	Γνωρίζει το πρόγραμμα υπολογιστικών φύλλων, επεξεργασίας κειμένου, βάσης δεδομένων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Χρησιμοποιεί με άνεση τον Η/Υ και το λογισμικό εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου ή και το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων της επιχείρησης

Εκτός από τις παραπάνω εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες της ειδικότητας, οι καταρτιζόμενοι/ες θα αποκτήσουν μια σειρά βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων που αφορούν στα εξής θέματα :

- Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία
- Βασικές Αρχές Εργατικού Δίκαιου
- Βασικές Αρχές Λειτουργίας των Επιχειρήσεων
- Ενημέρωση για την Εφαρμογή της Αρχής της μη Διάκρισης

Εκπαιδευτικό Περιεχόμενο Προγράμματος Κατάρτισης

Εξειδικευμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης	
Εκπαιδευτική Ενότητα	Ώρες Θεωρίας
Έναρξη προγράμματος	1
Βασικές αρχές επικοινωνίας σε εργασιακό χώρο	15
Βασικές εργασίες οργάνωσης γραφείου	5
Υποστήριξη τμήματος δημοσίων σχέσεων και τμήματος marketing του οργανισμού	20
Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων και υποχρεώσεων	12
Αλληλογραφία	12
Ομαδική & Διατμηματική εργασία	8
Διαχείριση προμηθειών	10
Επαφές με δημόσιες αρχές και οργανισμούς	4
Επαγγελματική αντιμετώπιση πελατών, επισκεπτών	8
Προσωπικός Η/Υ	10
Βασικός εξοπλισμός και στοιχειώδεις γνώσεις συντήρησής του	10
Διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της γραμματείας ή και τρίτων	10
Χρήση εφαρμογών Η/Υ	15
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	5

Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	2
Βασικές αρχές λειτουργίας των Επιχειρήσεων	2
Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης	1
Σύνολο ωρών θεωρητικής κατάρτισης	150
Πρακτική άσκηση	200
Σύνολο ωρών εκπαιδευτικού προγράμματος	350

Ενδεικτικές υποενότητες περιεχομένου προγράμματος κατάρτισης

- Βασικές αρχές επικοινωνίας σε εργασιακό χώρο
 - Βασικές αρχές επικοινωνίας
 - Η γλώσσα του σώματος
 - Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας
 - Μορφές και είδη επικοινωνίας μέσα στην επιχείρηση
 - Η Επικοινωνία μέσα στη Διοίκηση
- Βασικές εργασίες οργάνωσης γραφείου
 - The O.O.D.A. Theory (J.R.Boyd)
 - Κριτική σκέψη
 - Δωρεάν εργαλεία μετάφρασης για μια καλύτερη οργάνωση γραφείου
 - Online Υπηρεσίες Μετατροπής Αρχείων
 - Συστήματα Τηλεδιάσκεψης
 - Άλλα εργαλεία συνεργασίας online
- Υποστήριξη τμήματος δημοσίων σχέσεων και τμήματος marketing του οργανισμού
 - Ορισμός Δημοσίων Σχέσεων
 - Η λειτουργία του τμήματος Δημοσίων Σχέσεων
 - Οι δημόσιες σχέσεις στην κοινωνία
 - Δημόσιες Σχέσεις Και Προώθηση Πωλήσεων (Marketing)
- Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων και υποχρεώσεων
 - Διαχείριση Χρόνου (Time Management)
 - Τομείς που επηρεάζονται από το χρόνο και πλεονεκτήματα σωστής διαχείρισης
 - Συνέπειες από τη δυσκολία διαχείρισης χρόνου
 - Τεχνικές για την ορθή διαχείριση χρόνου

- Η διαχείριση χρόνου στις επιχειρήσεις
- Προετοιμασία Συσκέψεων
- Αλληλογραφία
 - Βασικά χαρακτηριστικά της αλληλογραφίας
 - Εμπορική αλληλογραφία
 - Είδη Εγγράφων
 - Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Email)
 - Τμήμα Αλληλογραφίας
 - Στοιχεία Αλληλογραφίας
- Ομαδική και διατμηματική εργασία
 - Νέες πρακτικές οργάνωσης εργασίας και η ομαδική εργασία
 - Διατμηματική Ομάδα Εργασίας Δ.Ο.Ε. (Cross- Functional Team)
- Διαχείριση προμηθειών
 - Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών και εφοδιαστική
 - Πολιτική ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών
 - Συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων
- Επαφές με δημόσιες αρχές και οργανισμούς
 - Οι Δημόσιες σχέσεις
 - Ρόλος και Αποστολή Δημοσίων Σχέσεων
 - Συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων όταν έρχονται σε άμεση, προσωπική ή τηλεφωνική, επαφή με τους πολίτες
 - Η δράση και δεοντολογία των δημοσίων υπαλλήλων κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών
- Επαγγελματική αντιμετώπιση πελατών, επισκεπτών
 - Η Έννοια του Πελάτη
 - Η έννοια της Ποιότητας
 - Προσδοκίες Πελάτη
 - Εξυπηρέτηση Πελατών (Customer Service)
 - Ικανοποίηση του Πελάτη
 - CRM – Customer Relationship Management - Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων
 - Αφοσίωση και Πιστότητα ή Πίστη Πελάτη (Loyalty)

- Προσωπικός Η/Υ
 - Βασική Αρχιτεκτονική του Υπολογιστή
 - Κωδικοποίηση δεδομένων στον Η/Υ
 - Συστήματα αρίθμησης
 - Αριθμητική και Λογική μονάδα
 - Προσωπικός Υπολογιστής
- Βασικός εξοπλισμός και στοιχειώδεις γνώσεις συντήρησής του
 - Γραφειακή επίπλωση, λειτουργία και αισθητική σχέση κεντρικής ιδέας και επίπλωσης
 - Κατηγοριοποίηση γραφειακών χώρων και εξοπλισμός
 - Εφαρμογές επίπλων σε διαφορετικές εργασιακές δομές
 - Μηχανήματα γραφείου και υπολογιστές, εξοπλισμός και προμήθειες
 - Οδηγίες ασφάλειας για εργαζόμενους σε γραφεία
- Διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της Γραμματείας ή και τρίτων
 - Ο ρόλος των προμηθειών
 - Τμήμα προμηθειών
- Χρήση εφαρμογών Η/Υ
 - Επεξεργασία κειμένου
 - Υπολογιστικά Φύλλα
 - Παρουσιάσεις

Στην περίπτωση της υλοποίησης της θεωρητικής κατάρτισης με τη μέθοδο της τηλεκατάρτισης (e-learning) ο προτεινόμενος επιμερισμός των ωρών εκπαίδευσης έχει ως εξής:

Πρόγραμμα Κατάρτισης	Εκπαιδευτικές ενότητες	Ώρες Θεωρίας	Ώρες Σύγχρονης Τηλεκατάρτισης	Ώρες Ασύγχρονης Τηλεκατάρτισης
----------------------	------------------------	--------------	-------------------------------	--------------------------------

Εξειδικευμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα «Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης»	Έναρξη προγράμματος	1	1	0
	Βασικές αρχές επικοινωνίας σε εργασιακό χώρο	15	2	13
	Βασικές εργασίες οργάνωσης γραφείου	5	2	3
	Υποστήριξη τμήματος δημοσίων σχέσεων και τμήματος marketing του οργανισμού	20	3	17
	Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων και υποχρεώσεων	12	3	9
	Αλληλογραφία	12	2	10
	Ομαδική & Διατμηματική εργασία	8	2	6
	Διαχείριση προμηθειών	10	3	7
	Επαφές με δημόσιες αρχές και οργανισμούς	4	0	4
	Επαγγελματική αντιμετώπιση πελατών, επισκεπτών	8	3	5
	Προσωπικός Η/Υ	10	2	8
	Βασικός εξοπλισμός και στοιχειώδεις γνώσεις συντήρησής του	10	2	8
	Διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της γραμματείας ή και τρίτων	10	2	8
	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	15	3	12
	Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	5	0	5
	Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	2	0	2
Βασικές αρχές λειτουργίας των Επιχειρήσεων	2	0	2	
Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης	1	0	1	
ΣΥΝΟΛΟ	150	30	120	

Π.Ε. 2 «Παραγωγή συμβατικής έντυπης έκδοσης και αναπαραγωγή σε πολλαπλά αντίτυπα του εκπαιδευτικού υλικού με βάση μια σειρά από διαδομένες τεχνικές και οδηγίες για βέλτιστη αναγνωσιμότητα (αγγλ. readability) και προσβασιμότητα έντυπων εκδόσεων»

Το Πακέτο Εργασίας 2 (Π.Ε. 2), αφορά στην παραγωγή έντυπης έκδοσης και αναπαραγωγή του εκπαιδευτικού υλικού των 2 εξειδικευμένων προγραμμάτων, με βάση μια σειρά από διαδομένες τεχνικές και οδηγίες για βέλτιστη αναγνωσιμότητα (αγγλ. readability) και προσβασιμότητα έντυπων εκδόσεων, και στην αναπαραγωγή τους σε πλήθος αντιτύπων. Συγκεκριμένα, αφορά στη δημιουργία του αρχικού θέματος έκδοσης (αγγλ. concept) του κάθε εντύπου, στη δημιουργία προτύπου για αναπαραγωγή (γραμμένο, σχεδιασμένο, χαραγμένο ή φωτογραφημένο), και τέλος στην αναπαραγωγή σε σειρά όμοιων, τυπωμένων με μελάνη, αντιτύπων.

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στην επιμέλεια των εντύπων και γενικότερα στο συντονισμό όλων των ενεργειών που απαιτεί μία ποιοτική έκδοση, καθότι θα καθορίσουν τη μορφή του τελικού προϊόντος και θα εξασφαλίσουν την παραγωγή καλαίσθητων και λειτουργικών εντύπων. Η ευρεία αναγνωσιμότητα δεν πρέπει να είναι δευτερεύουσας σημασίας κατά την παραγωγή υλικών. Θα πρέπει εξαρχής να αποτελεί προτεραιότητα του σχεδιασμού των εντύπων.

Η διαδικασία της παραγωγής των έντυπων εκδόσεων και της αναπαραγωγής τους θα πρέπει να περιλαμβάνει, τουλάχιστον, τις εξής ενέργειες-στάδια:

- Δημιουργία του αρχικού θέματος και καθορισμό της αισθητικής διάταξης των εντύπων (αγγλ. layout) και εικαστική πρόταση για το εξώφυλλο, εσωτερικό, κ.λπ.
- Σελιδοποίηση (καθορισμός της διάταξης των σελίδων που πρόκειται να τυπωθούν, στο φύλλο του χαρτιού εκτύπωσης).
- Στοιχειοθεσία (μορφοποίηση κειμένων, επεξεργασία εικόνων, πινάκων, διαγραμμάτων, εξισώσεων, ειδικών συμβόλων, κ.λπ.).
- Διορθώσεις - Βελτιστοποίηση αναγνωσιμότητας / προσβασιμότητας (επί των στοιχειοθετημένων κειμένων).
- Παραγωγή τελικού σχεδίου για αναπαραγωγή.
- Προεκτύπωση – Έλεγχος.
- Εκτύπωση.
- Αποπεράτωση (κόψιμο, βιβλιοδεσία, κλπ.).

- Παράδοση (συσκευασία, μεταφορά).

Η αναπαραγωγή των αντιτύπων θα πρέπει να γίνει σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που ακολουθούν:

Εξώφυλλο - Οπισθόφυλλο:

- Είδος Χαρτιού: 250gr ή παραπάνω
- Πλαστικοποίηση: 2 όψεων (ματ)
- Ποιότητα Χαρτιού: Velvet, με βερνίκι Μηχανής
- Ενδεικτικές διαστάσεις: 21εκ. x 29,7εκ. (A4)
- Εκτύπωση: A και B όψη, τετραχρωμία offset
- Φωτογραφίες ή Σκίτσα: το δημιουργικό των Εξωφύλλων θα αποτελείται από φωτογραφίες ή από δημιουργική πρόταση του αναδόχου.

Εσωτερικό:

- Είδος Χαρτιού: 130gr ή παραπάνω, απόλυτης λευκότητας
- Ποιότητα Χαρτιού: Velvet, με βερνίκι Μηχανής
- Ενδεικτικές διαστάσεις: 21εκ. x 29,7εκ. (A4)
- Εκτύπωση: A και B όψη, τετραχρωμία offset

Μαζί με την παράδοση του συνόλου των έντυπων αντιτύπων, ο οικονομικός φορέας θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. σε ψηφιακό αποθηκευτικό μέσο (CD, DVD ή USB), τα αρχεία των τελικών πηγαίων αρχείων (αγγλ. source file) προς αναπαραγωγή σε επεξεργάσιμη μορφή κατάλληλη για μελλοντική επανέκδοση από την Ε.Σ.Α.μεΑ.

Π.Ε. 3 Παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων και μεταγραφή τους σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές κατάλληλες για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών (Προσβάσιμη Ψηφιοποίηση) του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων.

Το Πακέτο Εργασίας 3 (Π.Ε. 3), αφορά στην παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων και μεταγραφή τους σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές κατάλληλες για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών (Προσβάσιμη Ψηφιοποίηση) του εκπαιδευτικού υλικού των 2 εξειδικευμένων προγραμμάτων, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων, οι οποίες θα είναι σε μορφή

κατάλληλη για διάθεση και διάχυση μέσω Internet (ιστοσελίδες, μέσα δικτύωσης, mms, κ.λπ.).

Ειδικότερα η παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων αφορά στην παραγωγή του εκπαιδευτικού υλικού σε μορφή MS Word και PDF, η οποία (α) θα ταυτίζεται με την έντυπη έκδοση (δηλ. θα έχει το ίδιο περιεχόμενο και δομή), (β) θα έχει βελτιστοποιηθεί ως προς το μέγεθος αρχείου για χρήση μέσω Internet, κ.λπ., και (γ) θα είναι προσβάσιμη με βάση διεθνείς οδηγίες, πρότυπα και καλές πρακτικές για την παραγωγή προσβάσιμων εγγράφων Word και PDF (βλ., οδηγίες της Microsoft, της Adobe, του Section 508, του Digital Office Document (ADOD) Project, της European Blind Union (EBU), PDF / UA-1, κ.λπ.).

Προσέγγιση – Μεθοδολογία υλοποίησης

Η διαδικασία περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τις εξής διαδικασίες-στάδια:

- επιδιόρθωση των πρωτότυπων αρχείων διαφόρων τύπων, όπως PDF, Word, PowerPoint, Excel, κλπ., και όπου κρίνεται απαραίτητο, η εξαρχής πιστή αναπαραγωγή τους με βάση διεθνείς οδηγίες, πρότυπα και καλές πρακτικές,
- παραγωγή προ-σχεδίων της κάθε ψηφιακής έκδοσης,
- αξιολόγηση των προ-σχεδίων, διορθώσεις, βελτιώσεις και οριστικοποίηση,
- τεκμηρίωση συμμόρφωσης των οριστικοποιημένων προ-σχεδίων με οδηγίες και πρότυπα,
- τελική έκδοση των ψηφιακών εκδόσεων, παράδοση (συσκευασία, μεταφορά).

Η μεταγραφή ψηφιακών εκδόσεων σε εναλλακτικές-ειδικές ψηφιακές εκδόσεις αφορά στη δημιουργία εναλλακτικών, ισοδύναμων, προσβάσιμων μορφών, όπως:

- έκδοση απλού κειμένου (μορφότυπος .TXT). Μορφή κατάλληλη για χρήστες ειδικών εφαρμογών μετατροπής απλού κειμένου σε συνθετική φωνή.
- έκδοση ακουστική με συνθετική φωνή (μορφότυπος .MP3): Μορφή με συνθετική φωνή μέσω τεχνολογίας TTS (αγγλ. text-to-speech) κατάλληλη για αναπαραγωγή με διάφορες εφαρμογές και συσκευές αναπαραγωγής πολυμέσων από διάφορες κατηγορίες χρηστών (τυφλά άτομα, άτομα με μειωμένη όραση, δυσλεκτικά άτομα, κ.λπ.).
- έκδοση φιλική προς εκτύπωση large-print (μορφότυπος .DOCX και .PDF): Μορφή κατάλληλη για αμβλύωπες, κ.λπ.

Επιπλέον μορφές, εφόσον εξυπηρετούν πρακτικά και ουσιαστικά συγκεκριμένες περιπτώσεις χρήσης είναι επιθυμητές.

Η διαδικασία περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τις εξής διαδικασίες-στάδια:

- καθορισμό των προδιαγραφών μετατροπής του περιεχόμενου σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές για διάφορες αναπηρίες και συνθήκες χρήσης,
- κατάρτιση πλάνου ελέγχου και πιστοποίησης της προσβασιμότητας,
- μεταγραφή στις διάφορες εναλλακτικές μορφές και παράδοση προ-σχεδίων προς έλεγχο,
- αξιολόγηση προσβασιμότητας και χρηστικότητας των προ-σχεδίων, διορθώσεις, βελτιώσεις και οριστικοποίηση-τεκμηρίωση,
- τελική έκδοση των εναλλακτικών προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων, παράδοση (συσκευασία, μεταφορά).

Εξασφάλιση προσβασιμότητας/Τεχνικές Απαιτήσεις

Οι μέθοδοι, οι τεχνικές, τα εργαλεία και τα κριτήρια που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να είναι εκσυγχρονισμένα και να εναρμονίζονται πλήρως με διαδομένες καλές πρακτικές (βλ. παραπάνω), ιδιαίτερα με αυτές της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού (W3C) και συγκεκριμένα, όπου αρμόζει, με τη νέα έκδοση 2.0 των ελέξιμων Οδηγιών για την Προσβασιμότητα Περιεχομένου του Ιστού, έκδοση 2.0 της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού W3C (αγγλ. Web Content Accessibility Guidelines, version 2.0 ή αλλιώς W3C/WCAG 2.0 - διαθέσιμες και με τη μορφή προτύπου ISO/IEC 40500:2012), στο ανώτατο επίπεδο συμμόρφωσης «AAA» ή ισοδύναμο αυτού.

Π.Ε.4 Παραγωγή σε νοηματική και υποτιτλισμό του εκπαιδευτικού υλικού

Το Πακέτο Εργασίας (ΠΕ 4), αφορά στην παραγωγή σε βίντεο στη νοηματική και υποτιτλισμό του εκπαιδευτικού υλικού των 2 εξειδικευμένων προγραμμάτων.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΤΙΤΛΙΣΜΟΥ

Προδιαγραφές Λήψης και υποτιτλισμού

- Λήψη με δυο κάμερες σε green box και επαγγελματικό φωτισμό.
- Στερεοφωνική ηχοληψία.
- Συμμετοχή επαγγελματιών (Ηχολήπτης, Οπερατέρ, Μακιγιέζ κ.λπ.).
- Πιστοποιημένοι μεταφραστές της ελληνικής νοηματικής γλώσσας.

- Επαγγελματικό σπικάζ.
- Υπότιτλοι με επιλογή γλώσσας (Ελληνικά - χωρίς).
- Συγχρονισμός – Παραμετροποίηση νοηματικής με υπότιτλους.

i. Προδιαγραφές Δημιουργίας

- intro – 3D Animation
- Σπικάζ
- 2 κάμερο-studio με green box
- Ηχοληπτικά μηχανήματα
- Φωτιστικά σώματα
- Συντελεστές (Ηχολήπτης, Οπερατέρ, Μακιγιέζ κ.λπ)
- Μεταφραστής νοηματικής γλώσσας
- Υπότιτλοι
- Συγχρονισμός – Παραμετροποίηση νοηματικής με υπότιτλους

Η ποιότητα του οπτικοακουστικού υλικού θα είναι άριστη.

Χρονισμός υποτίτλων

Οι υπότιτλοι θα πρέπει :

- να ξεκινούν ταυτόχρονα με την ομιλία και να μην επεκτείνονται σε επόμενο πλάνο από εκείνο της δράσης που περιγράφουν.
- Να έχουν ταχύτητα ανάγνωσης γύρω στις 160 λέξεις το λεπτό - περίπου 800 χαρακτήρες το λεπτό (για προγράμματα που απευθύνονται σε ενήλικες).
- Να έχουν ταχύτητα ανάγνωσης γύρω στις 120 λέξεις το λεπτό.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΝΟΗΜΑΤΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ

Η νοηματική διερμηνεία θα ακολουθεί τις παρακάτω τεχνικές που εφαρμόζονται διεθνώς:

Παρουσίαση

- Ο διερμηνέας θα είναι όρθιος μπροστά από το σκηνικό (φόντο) που θα καθοριστεί από την Ε.Σ.Α.μεΑ. για κάθε είδος παραγωγής.
- Το μέγεθος του πλάνου του διερμηνέα πρέπει να είναι τέτοιο ώστε όχι μόνο οι κινήσεις αλλά και οι εκφράσεις του προσώπου να είναι ευδιάκριτες για τον τηλεθεατή.

Π.Ε.5 «Παραγωγή και αναπαραγωγή σε μορφή braille κατάλληλη για αναγνώστες με προβλήματα τύφλωσης του εκπαιδευτικού υλικού σύμφωνα με οδηγίες και καλές

πρακτικές παραγωγής braille. Α: παραγωγή έντυπης έκδοσης σε μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille (1 σελίδα Α4= 3 σελίδες Braille) Β: Παραγωγή σε ψηφιακή μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille.

Το Πακέτο Εργασίας (Π.Ε.5), αφορά στην παραγωγή και αναπαραγωγή σε μορφή braille κατάλληλη για αναγνώστες με προβλήματα τύφλωσης του εκπαιδευτικού υλικού σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille. Α: παραγωγή έντυπης έκδοσης σε μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille (1 σελίδα Α4= 3 σελίδες Braille) Β: Παραγωγή σε ψηφιακή μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού, σύμφωνα με οδηγίες και καλές πρακτικές παραγωγής braille οι οποίες θα είναι σε μορφή κατάλληλη για διάθεση και διάχυση μέσω Internet (ιστοσελίδες, μέσα δικτύωσης κ.λπ.).

Άρθρο 6

Χρονοδιάγραμμα Εργασιών

Για τα επιμέρους στάδια υποβολής των παραδοτέων ορίζονται ενδιάμεσες προθεσμίες ως εξής:

Π.Ε.	ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ	ΕΙΔΟΣ	ΠΑΡΑΔΟΣΗ
Π.Ε. 1	Π1.1	Εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια	1.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης
	Π.1.2	Εκπόνηση εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα:	1.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης

		Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης	
Π.Ε.2	Π.2.1	Παραγωγή και συμβατική εκτύπωση του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια [225 σελίδες εσωτερικό συν 4 εξώφυλλου (α' και β' όψη)] σε 1.500 αντίτυπα	2.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης
	Π.2.2	Παραγωγή και συμβατική εκτύπωση του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης [225 σελίδες εσωτερικό συν 4 εξώφυλλου (α' και β' όψη)] σε 1.500 αντίτυπα	2.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης
Π.Ε.3	Π.3.1	Παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων και στη μεταγραφή σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές κατάλληλες για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια δηλ. στη μετατροπή του	3.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης

		<p>πηγαίου αρχείου (μη προσβάσιμο αρχείο Word ή PDF) σε προσβάσιμες και φιλικές για τα άτομα με αναπηρία εκδόσεις, όπως (κατ' ελάχιστον): Προσβάσιμο Word, Προσβάσιμο PDF, Απλό κείμενο TXT, ακουστική (ηχητική) έκδοση MP3 (USB 155 τμχ) και έκδοση PEF έτοιμη για εκτύπωση σε braille με ειδικούς embossers, έκδοση LargePrint για άτομα με μειωμένη όραση (μορφότυπος .DOCX και .PDF.</p>	
	Π.3.2	<p>Παραγωγή προσβάσιμων ψηφιακών εκδόσεων και στη μεταγραφή σε πολλαπλές εναλλακτικές μορφές κατάλληλες για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης δηλ. στη μετατροπή του</p>	3.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης

		<p>πηγαίου αρχείου (μη προσβάσιμο αρχείο Word ή PDF) σε προσβάσιμες και φιλικές για τα άτομα με αναπηρία εκδόσεις, όπως (κατ' ελάχιστον): Προσβάσιμο Word, Προσβάσιμο PDF, Απλό κείμενο TXT, ακουστική (ηχητική), έκδοση MP3 (USB 155 τμχ) και έκδοση PEF έτοιμη για εκτύπωση σε braille με ειδικούς embossers, έκδοση LargePrint για άτομα με μειωμένη όραση (μορφότυπος .DOCX και .PDF).</p>	
Π.Ε.4	Π.4.1	<p>Παραγωγή σε βίντεο με νοηματική και υποτιτλισμό του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια (DVD ή USB 185 τμχ)</p>	<p>4.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης</p>
	Π.4.2	<p>παραγωγή σε βίντεο με νοηματική και υποτιτλισμό του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής</p>	<p>4.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης</p>

		Υποστήριξης (DVD ή USB 185 τμχ)	
Π.Ε.5	Π.5.1	Παραγωγή και αναπαραγωγή έντυπης έκδοσης σε μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Εμπόριο και Εξωστρέφεια (Braille 77 τεμάχια) (Α) και παραγωγή του σε ψηφιακή μορφή braille (Β)	4.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης
	Π.5.2	Παραγωγή και αναπαραγωγή έντυπης έκδοσης σε μορφή braille του εκπαιδευτικού υλικού για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου / Διοικητικής Υποστήριξης (Braille 78 τεμάχια) (Α) και παραγωγή του σε ψηφιακή μορφή braille (Β)	4.0 μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης

Όλα τα Παραδοτέα θα υποβάλλονται στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για τελική έγκριση.

Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα

αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016.

Άρθρο 7

Αμοιβή του Αναδόχου

1. Η αμοιβή του Αναδόχου για το έργο που θα εκτελέσει ανέρχεται στο συνολικό ποσό των € , πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α.
2. Στο ποσό της αμοιβής της παραγράφου 1 του παρόντος περιλαμβάνονται η αμοιβή του Αναδόχου και των συνεργατών του, καθώς και γενικά ή ειδικά για το έργο αυτό έξοδά του, συμπεριλαμβανομένων των ασφαλιστικών εισφορών και πάσης φύσεως φορολογικών και άλλων επιβαρύνσεων υπέρ του Δημοσίου ή τρίτου.
3. Δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή της αμοιβής του Αναδόχου κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου που αναλαμβάνει με την παρούσα σύμβαση.
4. Ρητά συμφωνείται ότι ο Ανάδοχος ουδεμία άλλη απαίτηση έχει έναντι της Αναθέτουσας Αρχής.

Άρθρο 8

Τρόπος πληρωμής

Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού 20% επί του συμβατικού τιμήματος, μετά την υπογραφή της σύμβασης, με κατάθεση ισόποσης εγγυητικής επιστολής σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ν. 4412/16.

- Α' Δόση, ίση με ποσοστό 32,868937% του συμβατικού τιμήματος μειωμένο κατά το ποσοστό της ληφθείσας προκαταβολής, με την ολοκλήρωση και παραλαβή των Παραδοτέων Π.1.1, Π.1.2, Π.2.1 και Π.2.2 (δηλαδή, κατά την πληρωμή της Α' Δόσης θα συμψηφιστεί το ποσό της ληφθείσας προκαταβολής).

- Β' Δόση, ίση με ποσοστό 67,131063% του συμβατικού τιμήματος με την ολοκλήρωση και παραλαβή των Παραδοτέων Π.3.1, Π.3.2., Π.4.1, Π.4.2, Π.5.1 και Π.5.2.

Καθώς το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο Πράξης η οποία εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «**Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**» και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ), ρητά θα συμφωνείται στο πλαίσιο της σύμβασης με τον Ανάδοχο ότι ο τελευταίος θα δέχεται ανεπιφύλακτα να αναστέλλεται η πληρωμή του για όσο χρόνο δεν έχουν μεταφερθεί οι απαραίτητες πιστώσεις από το φορέα χρηματοδότησης του Προγράμματος στην Αναθέτουσα Αρχή.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

5.1.2 Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση του υλικού στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της ΕΝΙΑΙΑΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016).

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

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

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

Άρθρο 9

Εγγυήσεις

1. Της εξασφάλιση της Αναθέτουσας Αρχής, για την καλή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης, ο Ανάδοχος κατέθεσε την υπ' αριθμόν Νο..... εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης της ποσού € που αντιπροσωπεύει ποσοστό 4% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, χωρίς Φ.Π.Α.
2. Η εγγυητική επιστολή της προηγούμενης παραγράφου επιστρέφεται στον Ανάδοχο μετά την οριστική παραλαβή του έργου και την έκδοση του σχετικού πρωτοκόλλου και το αργότερο εντός δύο (2) μηνών από τη λήξη της παρούσας σύμβασης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή της ως άνω εγγύησης γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.
3. Οι εγγυήσεις εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, ή στα κράτη-μέρη της Συμφωνίας Δημοσίων Συμβάσεων του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, που κυρώθηκε με το ν. 2513/1997 (Α' 139) και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού.

Άρθρο 10

Έλεγχος, Παραλαβή και Αξιολόγηση του Έργου

Ο Ανάδοχος υποβάλλει στο πρωτόκολλο της Αναθέτουσας Αρχής τα παραδοτέα του έργου που αφορούν σε αναφορές, εκθέσεις, κ.λπ. στην Ελληνική γλώσσα σε δύο (2) αντίτυπα, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή σε τυποποιημένο περιβάλλον-format που θα είναι πλήρως επεξεργάσιμο και ελέγξιμο.

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης θα διενεργηθεί από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (Ε.Π.Π.Ε.) που έχει συγκροτηθεί για το σκοπό αυτό με απόφαση της Εκτελεστικής Γραμματείας της Αναθέτουσας Αρχής η οποία και θα εισηγείται στην Εκτελεστική Γραμματεία της Αναθέτουσας Αρχής για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016. Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με της υποδείξεις της Επιτροπής, το έργο της οποίας είναι:

Έργο της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής είναι:

- i. Η παροχή κατευθύνσεων στον Ανάδοχο.
- ii. Η συμβατική επίβλεψη, η διατύπωση παρατηρήσεων και ενστάσεων.
- iii. Ο έλεγχος της πορείας του έργου με κάθε πρόσφορο μέσο σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.
- iv. Η παραλαβή των παραδοτέων του έργου.

Η Ε.Π.Π.Ε. ή ο Πρόεδρος της Ε.Π.Π.Ε. θα έχει το δικαίωμα να προσκαλεί τον Ανάδοχο σε συσκέψεις, κατά της οποίες θα παρουσιάζει την πρόοδο του έργου του, θα συζητούνται προβλήματα ή γενικώς θέματα που ανακύπτουν κατά τη διάρκεια του έργου και θα δίδονται οδηγίες, κατευθύνσεις και διευκρινίσεις εκατέρωθεν.

Η παραλαβή των παραδοτέων γίνεται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (Ε.Π.Π.Ε).

Η παραλαβή των επιμέρους παραδοτέων, καθώς και του συνόλου του Έργου, θα γίνεται κατά τον χρόνο που ορίζεται στην παράγραφο «ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ» του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης ανάλογα με τα εκεί αναφερόμενα στάδια εκτέλεσης του Έργου.

Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση της Εκτελεστικής Γραμματείας της Αναθέτουσας Αρχής, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαίνόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 του Ν. 4412/2016.

Το πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής εγκρίνεται από την Εκτελεστική Γραμματεία της Αναθέτουσας Αρχής με απόφασή της, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικά και στον ανάδοχο. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του και δεν ληφθεί σχετική απόφαση για την έγκριση ή την απόρριψή του, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 219 του ν. 4412/2016. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

Η παρακολούθηση του έργου του Αναδόχου από την Ε.Π.Π.Ε., δεν απαλλάσσει τον Ανάδοχο από την ευθύνη του για σφάλματα, ανακρίβειες ή παραλείψεις που θα διαπιστωθούν κατά την οριστική παραλαβή του έργου και τα οποία ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναμορφώσει σύμφωνα με τα οριζόμενα στο παρόν άρθρο, έστω κι αν αυτά δεν διαπιστώθηκαν κατά την υλοποίηση του έργου.

Η Επιτροπή, εφόσον διαπιστώσει: 1^ο) την εμπρόθεσμη παράδοση, 2^ο) την ολοκλήρωση του έργου και αφού ελέγξει και αναφέρει ρητά της εκτελεσθείσες εργασίες, την πραγματοποίηση των τυχόν διορθώσεων ή συμπληρώσεων που απαιτήθηκαν για την άρση των προβλημάτων που διαπιστώθηκαν κατά την παραλαβή του έργου, συντάσσει πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, εις 3πλούν και το διαβιβάζει στην Ε.Γ της ΕΣΑμεΑ.

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παραδοτέων, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρητρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 11 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

Οι έλεγχοι, εκτός από την Αναθέτουσα Αρχή, θα διενεργούνται από: • την Ε.Υ. Διαχείρισης του Ε.Π., • την Αρχή Πληρωμής του ΕΣΠΑ, • την Επιτροπή Δημοσιονομικού Ελέγχου και • την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει κάθε δυνατή συνδρομή για τη διενέργεια των εκάστοτε προβλεπομένων από την Εθνική και Κοινοτική νομοθεσία ελέγχων του φυσικού αντικειμένου και των οικονομικών στοιχείων του Έργου.

Τα στάδια ελέγχου είναι τα εξής:

α. Προληπτικός έλεγχος που αφορά το αρχικό στάδιο πριν την έναρξη υλοποίησης του Έργου, στο πλαίσιο του οποίου εξετάζεται η τήρηση των συμφωνηθέντων για τη προετοιμασία υλοποίησης του Προγράμματος.

β. Έλεγχος κατά την εκτέλεση του Έργου διενεργείται κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, με τον οποίο ελέγχεται η αξιοπιστία των πληροφοριών που δηλώνονται από τον ανάδοχο στα πλαίσια των μηνιαίων δελτίων παρακολούθησης φυσικού αντικειμένου και των μέχρι τότε υποβληθέντων παραδοτέων, η τήρηση των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει ο Ανάδοχος βάσει της σύμβασης και η τήρηση των κανόνων δημοσιότητας σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες και διατάξεις.

γ. Έλεγχος με την ολοκλήρωση του Έργου διενεργείται μετά τη γνωστοποίηση ολοκλήρωσής του από τον Ανάδοχο, αφορά το συνολικό φυσικό αντικείμενο, με το πέρας του οποίου βεβαιώνεται η τήρηση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Κατά τον έλεγχο του φυσικού αντικειμένου του Έργου. εξετάζεται η τήρηση των όρων της Σύμβασης.

Κατά τον έλεγχο του οικονομικού αντικειμένου του Έργου εξετάζεται αν τηρήθηκαν τα αναφερόμενα στο οικείο άρθρο της παρούσας.

Όλα τα τιμολόγια, δελτία παροχής υπηρεσιών και κάθε άλλο έγγραφο ισοδύναμης λογιστικής αξίας, που τηρείται στην έδρα του Αναδόχου, πρέπει να επιδεικνύονται σε πρωτότυπα, όποτε ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, και να υποβάλλονται, εφόσον ζητηθεί, σε αντίγραφα νομίμως επικυρωμένα από τον ανάδοχο, βάσει των διατάξεων του ΚΒΣ. Δεν γίνονται δεκτά συγκεντρωτικά τιμολόγια, εφόσον αυτά δεν συνοδεύονται από αναλυτικά παραστατικά των επιμέρους δαπανών των Τμημάτων κατάρτισης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του Έργου να τηρεί τα πρωτότυπα παραστατικά στοιχεία που απαρτίζουν τον οικονομικό φάκελο στην έδρα του και επικυρωμένα αντίγραφα αυτών στις έδρες των Παραρτημάτων του, όπως αυτό προβλέπεται από τις σχετικές διατάξεις του ΚΒΣ, οφείλει δε να εφαρμόζει την Εθνική Νομοθεσία για τις λογιστικές καταχωρήσεις (ΚΒΣ) και να τηρεί τα στοιχεία προς έλεγχο μέχρι την

Οι έλεγχοι διενεργούνται είτε επί τόπου, είτε κατόπιν εγγράφου προσκλήσεως από την Αναθέτουσα Αρχή με την προσκόμιση από τον ανάδοχο σε αυτή όλων των αναγκαίων στοιχείων, εντός των δεσμευτικών και εύλογων χρονικών ορίων που τίθενται από το αρμόδιο ελεγκτικό όργανο της Αναθέτουσας Αρχής. Η μη έγκαιρη συμμόρφωση στα ανωτέρω χρονικά όρια μπορεί να έχει ως συνέπεια τις ενέργειες που αναφέρονται παρακάτω στο άρθρο 42 (Λύση Σύμβασης - Ένομες συνέπειες πλημμελούς τήρησης των συμφωνηθέντων) και την καθυστέρηση καταβολής των δόσεων.

Μετά τη διενέργεια του ελέγχου, συντάσσεται έκθεση και αποτέλεσμα ελέγχου από τους ελεγκτές που διενήργησαν τον έλεγχο. α) Στον Ανάδοχο κοινοποιείται το αποτέλεσμα ελέγχου. Με το ίδιο έγγραφο καλείται ο Ανάδοχος να διατυπώσει εγγράφως και εντός της προθεσμίας δέκα (10) ημερών, από τη λήψη του αποτελέσματος ελέγχου, τις απόψεις του κατά του ανωτέρω αποτελέσματος ελέγχου. β) Σε περίπτωση που ο έλεγχος διενεργείται κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου και διαπιστωθούν σοβαρές ελλείψεις, ο Ανάδοχος ενημερώνεται εγγράφως (ταχυδρομικώς ή με ταχυμεταφορά ή με τηλεομοιοτυπία) από την Αναθέτουσα Αρχή για τη διαπίστωση αυτή, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία διενέργειας του ελέγχου, προκειμένου να προβεί σε αναστολή της υλοποίησης

των Τμημάτων κατάρτισης. γ) Εάν κατά τον διενεργηθέντα έλεγχο διαπιστωθεί η αχρεώστητη ή παράνομη καταβολή χρηματικών ποσών των δόσεων της χρηματοδότησης, εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις του ισχύοντος Συστήματος Δημοσιονομικής Διόρθωσης. δ) Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καθορίσει μονομερώς μηχανισμούς πιστοποίησης και ελέγχου της υλοποίησης του Έργου από τον Ανάδοχο οι οποίοι θα εξασφαλίζουν τον αποτελεσματικό έλεγχο της ποιότητας και ποσότητας των υπηρεσιών και του τελικού αποτελέσματος.

Άρθρο11

Κήρυξη Αναδόχου εκπτώτου

Κυρώσεις

Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και εάν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση, επιβάλλεται, μετά από κλήση του για παροχή εξηγήσεων, α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης, β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε, είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει, είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο, είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την

ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας.

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

- 1) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,
- 2) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,
- 3) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου. Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

Άρθρο 12

Σύγκρουση Συμφερόντων

Ο Ανάδοχος με την υπογραφή της Σύμβασης βεβαιώνει ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του και στα πρόσωπα που αναφέρονται στο άρ. 24 ν. 4412/2016 κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του ίδιου άρθρου. Επίσης, βεβαιώνει, δηλώνει και εγγυάται ότι ούτε ο ίδιος ούτε οποιοσδήποτε από το προσωπικό, τους συνεργάτες υπαλλήλους ή προστηθέντες του, που θα χρησιμοποιήσει για την εκπόνηση του Έργου που ανατίθεται με την παρούσα σύμβαση, έχουν ή θα αποκτήσουν κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, οποιαδήποτε επαγγελματική σχέση ή υποχρέωση προς οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό

πρόσωπο, η οποία είναι ασυμβίβαστη με τις υπηρεσίες που παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή στο πλαίσιο της παρούσας ή που δημιουργεί ή ενδέχεται να δημιουργήσει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων, σύμφωνα με το άρ. 24 του ν. 4412/2016.

Άρθρο 13

Τροποποίηση της Σύμβασης

Ουδεμία τροποποίηση, διαγραφή, προσθήκη, ακύρωση, παραίτηση ή μεταβολή των όρων της Σύμβασης δεν θα είναι ισχυρή, παρά μόνο εάν διατυπωθεί εγγράφως και φέρει τις υπογραφές των νομίμων εκπροσώπων αμφοτέρων των συμβαλλομένων.

Δηλώνεται ρητώς ότι καμία αύξηση οικονομικού αντικείμενου δεν μπορεί να συμφωνηθεί σε περίπτωση τροποποίησης της Σύμβασης, δεδομένου ότι οι δαπάνες για συμπληρωματικές εργασίες δεν είναι επιλέξιμες.

Τροποποιήσεις και αλλαγές της σύμβασης επιτρέπονται εφόσον δεν είναι ουσιώδεις και δεν αλλοιώνουν το φυσικό και οικονομικό αντικείμενο (είδος, ποσότητα, παραδοτέα, ύψος σύμβασης). Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί, εάν συμφωνήσουν εγγράφως προς τούτο τα δύο συμβαλλόμενα μέρη (αλλαγή Φ.Π.Α., τροποποίηση Τ.Δ.Π. κ.λπ) μόνο υπό τους όρους και προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν.4412/16 και με την απαραίτητη προϋπόθεση της σύμφωνης γνώμης της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου. Για την τροποποίηση απαιτείται προηγούμενη σύμφωνη γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος Περιφέρειας Πελοποννήσου.

Σε κάθε περίπτωση το φυσικό και το οικονομικό αντικείμενο θα πρέπει να διατηρείται αναλλοίωτο.

Άρθρο 14

Καταγγελία - Λύση της Σύμβασης

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να καταβάλει οποιαδήποτε αποζημίωση σε κάθε περίπτωση παράβασης των όρων αυτής από τον Ανάδοχο, και ιδίως στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- 1) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης,
- 2) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 της διακήρυξης και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,
- 3) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.
- 4) ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της διακήρυξης,
- 5) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.
- 6) ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της διακήρυξης, ως αναλυτικά περιγράφονται στο άρθρο 3 της παρούσας σύμβασης.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται για τον Ανάδοχο από τον χρόνο κοινοποίησής της. Κατ' εξαίρεση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται, να τάξει κατά περίπτωση, εύλογη κατ' αυτήν, προθεσμία άρσης της παράβασης οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται χωρίς άλλη διαδικασία, με την πάροδο της προθεσμίας αυτής, εκτός εάν η

Αναθέτουσα Αρχή γνωστοποιήσει εγγράφως προς τον Ανάδοχο ότι θεωρεί την παράβαση θεραπευθείσα. Με τη λύση της Σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται μετά από αίτηση της Αναθέτουσας Αρχής:

(α) να απόσχει από τη διενέργεια οποιασδήποτε εργασίας, έργου, παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης υποχρεώσεώς του που πηγάζει από τη Σύμβαση, πλην εκείνων που επιβάλλονται για τη διασφάλιση προϊόντων, εργασιών και εγκαταστάσεων,

(β) να παραδώσει σε χρόνο που θα προσδιορίσει η Αναθέτουσα Αρχή, όποιο έργο, εργασία ή προϊόν (ολοκληρωμένο ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (μαγνητικά ή μη) και να μεριμνήσει όπως οι Υπεργολάβοι και συνεργάτες του πράξουν το ίδιο,

(γ) να παραδώσει στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε υλικό ή άλλο αγαθό που αφορά άμεσα ή έμμεσα τις παρεχόμενες υπηρεσίες και βρίσκεται στην κατοχή του, εγγυώμενος ότι οι υπεργολάβοι και συνεργάτες του θα πράξουν το ίδιο.

Σε περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή αναστέλλει την καταβολή οποιοδήποτε ποσού πληρωτέου σύμφωνα με τη Σύμβαση προς τον Ανάδοχο μέχρις εκκαθάρισεως των μεταξύ τους υποχρεώσεων και οι Εγγυητικές Επιστολές καταπίπτουν.

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να ζητήσει πλήρη αποζημίωση από τον Ανάδοχο για όλες τις ζημιές και τα έξοδα που προκλήθηκαν στις παρεχόμενες υπηρεσίες και την ίδια, τα οποία προκύπτουν άμεσα ή έμμεσα από παράλειψη του Αναδόχου, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων για τη διαδικασία λύσης. Αυτή η αποζημίωση είναι ανεξάρτητη από την κατάπτωση των Εγγυητικών Επιστολών, όπως προβλέπεται παραπάνω.

Σε περίπτωση έκπτωσης του Αναδόχου κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, κατά την κρίση της, να κρατήσει μέρος ή το σύνολο των παραδοτέων, καταβάλλοντας το αναλογούν συμβατικό τίμημα.

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται κατά την κρίση της να ασκήσει επιλεκτικά ή σωρευτικά όλα τα δικαιώματά της που απορρέουν από την παρούσα (καταγγελία, κατάπτωση Εγγυητικών Επιστολών, επιβολή ποινικών ρητρών κλπ) καθώς και κάθε άλλο δικαίωμα που της παρέχει ο Νόμος. Η άσκηση από την Αναθέτουσα Αρχή ενός ή περισσότερων από τα δικαιώματα αυτά δεν αποκλείει την άσκηση και άλλου ή άλλων δικαιωμάτων της.

Άρθρο 15**Υποκατάσταση – Εκχώρηση – Υπεργολαβία**

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να υποκατασταθεί από άλλον στη θέση του για την υλοποίηση του Έργου.

Οι όροι, συμφωνίες και συνθήκες της παρούσας υποχρεώνουν και ωφελούν τα Μέρη καθώς και τους διαδόχους και τους επιτρεπόμενους εκδοχείς τους.

Ο Ανάδοχος δεν επιτρέπεται, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη ρητή συγκατάθεση και έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, να μεταβιβάζει ή να εκχωρεί καθ' οιονδήποτε τρόπο το σύνολο των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του που απορρέουν από τη Σύμβαση προς οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Σε περίπτωση που προβεί σε μεταβίβαση ή εκχώρηση δικαιωμάτων από τη Σύμβαση, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη ρητή συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής, η τελευταία έχει το δικαίωμα καταγγελίας της Σύμβασης. Κατ' εξαίρεση, ο Ανάδοχος δικαιούται να εκχωρήσει, χωρίς έγκριση, τις απαιτήσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την καταβολή Συμβατικού Τιμήματος, με βάση τους όρους της Σύμβασης, σε Τράπεζα της επιλογής του που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα.

Ο Ανάδοχος θα χρησιμοποιήσει τους παρακάτω εργολάβους σύμφωνα και με την τεχνική προσφορά του:

Περιγραφή τμήματος Έργου που προτίθεται ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία, Στοιχεία Επικοινωνίας, Νόμιμοι Εκπρόσωποι Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας

Ο Ανάδοχος ευθύνεται πλήρως και αποκλειστικά για τις πράξεις, παραλείψεις ή αμέλειες των εκπροσώπων, των υπεργολάβων και των συνεργατών του καθώς και των υπαλλήλων αυτών, όπως ακριβώς για τις πράξεις, παραλείψεις ή αμέλειες του ιδίου, των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων του.

Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/υπεργολάβους της Σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/των τμημάτων της Σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο, τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

Η Αναθέτουσα Αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 της Διακήρυξης και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της Διακήρυξης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης. Επιπλέον, η Αναθέτουσα Αρχή, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ποσοστού που ορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης.

Άρθρο 16

Ανωτέρα Βία

Η ευθύνη τήρησης των συμβατικών υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων μερών αναστέλλεται στο μέτρο και για το χρονικό διάστημα εκείνο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βία, ήτοι σε γεγονότα εξαιρετικά και απρόβλεπτα, που δεν θα μπορούσαν να προληφθούν αντικειμενικά ή να ανατραπούν, υπό την προϋπόθεση ότι η επικαλούμενη ανωτέρα βία αποδεικνύεται δεόντως και επαρκώς.

Ο Ανάδοχος επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην προηγούμενη παράγραφο, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) ημερών από τη λήψη του σχετικού αιτήματος του Αναδόχου, διαφορετικά με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας τεκμαίρεται η αποδοχή του αιτήματος.

Άρθρο 17**Πνευματική Ιδιοκτησία**

Η Αναθέτουσα Αρχή, οι καθολικοί αυτής διάδοχοι και τυχόν συνδεδεμένα με αυτή νομικά πρόσωπα αποκτούν καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης την άδεια χρήσεως και εκμεταλλεύσεως των πνευματικών έργων του Αναδόχου, που επιδέχονται διανοητικής ιδιοκτησίας και εισφέρονται για την εκπόνηση του παρόντος έργου.

1. Όλες οι εκθέσεις, υπομνήματα, ενημερώσεις κ.λπ που θα συνταχθούν από τον Ανάδοχο σε έγγραφη ή ηλεκτρονική μορφή, καθώς και το σύνολο του αρχείου, που θα σχηματιστεί κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, ανήκουν στην κυριότητα της Αναθέτουσας Αρχής, ο δε Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διευκολύνει κάθε σχετική απαίτηση πρόσβασης της Αναθέτουσας Αρχής σε αυτά και με τη λήξη της Σύμβασης να παραδώσει σε αυτήν.

2. Ο Ανάδοχος δικαιούται να κάνει χρήση των παραδοτέων του για επιστημονικούς λόγους (δημοσιεύσεις σε επιστημονικά περιοδικά, βιβλία και ανακοινώσεις σε συνέδρια), με την έγγραφη προς τούτο άδεια της Αναθέτουσας Αρχής, και μόνο για λόγους ενημέρωσης, χωρίς κανένα οικονομικό όφελος. Ο Ανάδοχος δικαιούται να δηλώνει το παρόν έργο και τα στοιχεία του ως προϋπηρεσία με τη χρήση του πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής του έργου.

3. Το σύνολο των πνευματικών δικαιωμάτων του πρωτοτύπως παραχθησόμενου από τον Ανάδοχο έργου (εκθέσεις, μελέτες, έγγραφα, αρχεία κ.λπ), που αφορούν την Αναθέτουσα Αρχή και το συγκεκριμένο έργο, αναγνωριζόμενου αυτού ως δημιουργού, ανήκει αποκλειστικά στην Αναθέτουσα Αρχή, άλλως και σε κάθε περίπτωση περιέρχεται σε αυτήν λόγω της καταβολής της συμφωνούμενης αμοιβής. Μόνη η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται στη χρήση και εκμετάλλευση των δικαιωμάτων αυτών, στην ακώλυτη και γενική άσκηση όλων των εξουσιών που απορρέουν από αυτά και την καθ' οιονδήποτε τρόπο περαιτέρω διάθεσή τους, χωρίς ο Ανάδοχος να έχει οποιαδήποτε αξίωση προς τούτο. Έτσι, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να εκμεταλλεύεται, αναπαράγει, δημοσιεύει και εν γένει χρησιμοποιεί καθ' οιονδήποτε τρόπο το έργο που θα παραγάγει ο Ανάδοχος.

4. Απαγορεύεται στον Ανάδοχο να χρησιμοποιεί, αναπαράγει ή παραχωρεί σε τρίτους καθ' οιονδήποτε τρόπο και για οποιονδήποτε λόγο, αντίγραφα του πρωτοτύπου υλικού που παρήγαγε στα πλαίσια της παρούσας, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια της Αναθέτουσας Αρχής.

5. Αντίστοιχη απαγόρευση ισχύει και για όλους τους εξωτερικούς συνεργάτες του Αναδόχου, οι οποίοι θα πρέπει να δεσμευθούν με αντίστοιχη ρήτρα παραχώρησης των πνευματικών δικαιωμάτων προς την Αναθέτουσα Αρχή.

Άρθρο 18

Εμπιστευτικότητα – Προσωπικά Δεδομένα

Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε τρίτους (συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων του ελληνικού και διεθνούς Τύπου), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του.

Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με τις υπηρεσίες χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια της Αναθέτουσας Αρχής, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή (ή Αυτή σκέτο). Ο Ανάδοχος δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή, με κανένα τρόπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη ρητή της άδεια.

Η ανωτέρω υποχρέωση εμπιστευτικότητας και οι λοιπές υποχρεώσεις καλύπτουν τον ίδιο τον Ανάδοχο, όπως και όλους τους συνεργάτες του και, εν γένει, πάσης φύσεως προστηθέντες ή βοηθούς εκπληρώσεώς του κατά την παροχή υπηρεσιών.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων της, η Αναθέτουσα Αρχή και όλα τα εξουσιοδοτημένα απ' αυτήν πρόσωπα οφείλουν να μην ανακοινώνουν σε κανένα, παρά μόνο στα πρόσωπα που δικαιούνται να γνωρίζουν, πληροφορίες που περιήλθαν σ' αυτούς κατά τη διάρκεια και με την ευκαιρία της υλοποίησης του Έργου και αφορούν σε τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα ή μεθόδους υλοποίησης του Έργου ή του Αναδόχου.

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός

Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR) και του Ν. 4624/2019. Ειδικότερα:

Α) Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου συμπεριλαμβανομένων των προστηθέντων/συνεργατών/δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος συναινεί στο πλαίσιο της διαδικασίας εκτέλεσης της παρούσας δημόσιας σύμβασης και επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή να προβεί σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκαίων δικαιολογητικών, καθώς και στην αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα στοιχεία προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών και την εν γένει συμμόρφωσή της με νόμιμη υποχρέωση, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως: (α) επίσημων στοιχείων ταυτοποίησης, (β) στοιχείων επικοινωνίας, (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, (δ) γενικών πληροφοριών, (ε) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών, (στ) δεδομένων ειδικής κατηγορίας, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία επιβάλλεται από τους όρους εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει

διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας.

Καθ' όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα ο Ανάδοχος έχει δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, φορητότητας, διόρθωσης, περιορισμού, διαγραφής ή και εναντίωσης υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις προβλεπόμενες από το νομοθετικό πλαίσιο.

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί παρά μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις του άρθρου 24 του ν. 4624/2019.

Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή σε άλλο δημόσιο φορέα επιτρέπεται σύμφωνα με το άρθρο 26 του ως άνω νόμου, εφόσον είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των καθηκόντων της ή του τρίτου φορέα στον οποίο διαβιβάζονται τα δεδομένα και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που επιτρέπουν την επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 24 του ίδιου νόμου.

Β. Ως προς την επεξεργασία από τον ανάδοχο προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 28 ΓΚΠΔ. Ειδικότερα, ισχύουν τα παρακάτω:

- α) ο ανάδοχος (εκτελών την επεξεργασία) επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών της αναθέτουσας αρχής (υπεύθυνος επεξεργασίας),
- β) διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας,
- γ) λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα δυνάμει του άρθρου 32 ΓΚΠΔ,
- δ) τηρεί τους όρους που αναφέρονται στις παραγράφους 2 και 4 για την πρόσληψη άλλου εκτελούντος την επεξεργασία,
- ε) λαμβάνει υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και επικουρεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στον βαθμό που αυτό είναι δυνατό, για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας να απαντά σε αιτήματα για

άσκηση των προβλεπόμενων στο κεφάλαιο ΙΙΙ δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων,

στ) συνδράμει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα άρθρα 32 έως 36 ΓΚΠΔ, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις πληροφορίες που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία,

ζ) κατ' επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας (αναθέτουσα αρχή), διαγράφει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός εάν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

η) θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους, περιλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από άλλον ελεγκτή εντεταλμένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

ι) Ο εκτελών την επεξεργασία δεν προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία χωρίς προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας.

Άρθρο 19

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Δωσιδικία

1. Η παρούσα σύμβαση συντάχθηκε στην ελληνική γλώσσα.
2. Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και συγκεκριμένα από τον ν. 4412/16, όπως κάθε φορά ισχύει.
3. Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τη σύμβαση, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο Αθηνών, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της προβλεπόμενης στο άρθρο 205 ενδικοφανούς διαδικασίας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

4. Κατά το χρονικό διάστημα επίλυσης των διαφορών τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να εκτελούν της υποχρεώσεις της και να ασκούν τα δικαιώματά της με καλή πίστη και σύμφωνα με της όρους της παρούσας.

Άρθρο 20

Τελικές διατάξεις

1. Το κείμενο της σύμβασης κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο αυτό στηρίζεται, όπως προσφορά, διακήρυξη και απόφαση κατακύρωσης ή ανάθεσης, εκτός κατάδηλων σφαλμάτων ή παραδρομών.

2. Η σειρά ισχύς των τευχών είναι:

- Η παρούσα σύμβαση
- Το τεύχος διακήρυξης του διαγωνισμού
- Η τεχνική προσφορά του αναδόχου
- Η οικονομική προσφορά του αναδόχου

3. Για όσα θέματα δεν γίνεται αναφορά στην παρούσα σύμβαση, εφαρμόζονται αναλογικά:

- Οι διατάξεις του ν. 4412/16, όπως ισχύει κάθε φορά.
- Η σχετική Απόφαση Διενέργειας του Διαγωνισμού
- Η Τεχνική και οικονομική Προσφορά του Αναδόχου, όπου αυτή δεν έρχεται σε αντίθεση με την προαναφερόμενη απόφαση.

4. Απαγορεύεται η από τον Ανάδοχο εκχώρηση των οικονομικών απαιτήσεων που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση σε τρίτους χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής.

Αφού συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση και τα συμβαλλόμενα μέρη τη διάβασαν και έκαναν αποδεκτό το περιεχόμενό της, τη μονογράψανε σε όλες τις σελίδες της και την υπέγραψαν σε δύο (2) όμοια πρωτότυπα, από τα οποία το ένα κατατέθηκε στην ΕΣΑμεΑ και το άλλο έλαβε ο Ανάδοχος.-

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ