

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

του Έργου «Παροχή υποστηρικτικών και μελετητικών υπηρεσιών για την υλοποίηση δράσεων της Πράξης Cross4all», το οποίο εντάσσεται στην Πράξη *“Cross-border initiative for integrated health and social services promoting safe ageing, early prevention and independent living for all”* (Ακρωνύμιο: “Cross4all”), Σύμβαση Επιχορήγησης υπ. αριθμ. CN1-SO1.2-SC015/02.04.2018), στο πλαίσιο του Προγράμματος INTERREG IPA Cross Border Cooperation Programme CCI 2014 TC 16 I5CB 009

19PROC005808802 2019-11-06

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..... έγκριση Διακήρυξης για το έργο «Παροχή υποστηρικτικών και μελετητικών υπηρεσιών για την υλοποίηση δράσεων της Πράξης Cross4all» το οποίο εντάσσεται στην Πράξη *“Cross-border initiative for integrated health and social services promoting safe ageing, early prevention and independent living for all”* (Ακρωνύμιο: “Cross4all”).



- Την υπ' αριθμ..... έγκριση Σχεδίου Σύμβασης για το έργο
- Απόφαση με αριθμ.(No) της Εκτελεστικής Γραμματείας της Ε.Σ.ΑμεΑ για την κατακύρωση του διαγωνισμού.
- Την από προσφορά του δεύτερου των συμβαλλομένων, όπου αυτή δεν έρχεται σε αντίθεση με τις προαναφερόμενες αποφάσεις.

ΣΥΜΦΩΝΗΣΑΝ, ΣΥΝΟΜΟΛΟΓΗΣΑΝ ΚΑΙ ΕΚΑΝΑΝ ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:**Άρθρο 1****Αντικείμενο της σύμβασης**

Το έργο του αναδόχου αφορά στην παροχή των εξής υπηρεσιών:

Ζητούμενες υπηρεσίες στο πλαίσιο της Σύμβασης	Παραδοτέα της Πράξης Cross4all, στο πλαίσιο των οποίων εντάσσονται οι ζητούμενες υπηρεσίες	Εκτιμώμενη αξία (με ΦΠΑ)
1. Σχεδίαση, μετάφραση, παραγωγή, αναπαραγωγή και μεταγραφή σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές υλικού επικοινωνίας και προβολής της Πράξης	D2.3.2 Communication material and tools	€5.730,00
2. Διοργάνωση μίας (1) ημερίδας επικοινωνίας και προβολής της Πράξης	D2.3.3 Public Project Events	€2.500,00
3. Ανάπτυξη και συντήρηση προσβάσιμου ιστότοπου επικοινωνίας και προβολής της Πράξης	D2.3.4 Project website (WCAG 2.0, AA)	€10.540,00
4. Έρευνα για την καταγραφή των	D3.3.1 Joint study of	€9.920,00

αναγκών των ομάδων-στόχου της Πράξης	needs and gaps	
5. Ανάπτυξη εξειδικευμένου συστήματος αξιολόγησης προσβασιμότητας και φιλικότητας υποδομών και υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας και απογραφή προσβάσιμων υποδομών και υπηρεσιών βάσει αυτοψιών στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης	D3.3.2 Inspections and data collection	€23.476,00
6. Σχεδίαση, μετάφραση, παραγωγή και μεταγραφή σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές ενός (1) οδηγού με πληροφορίες πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και φροντίδας της διασυνοριακής περιοχής του Προγράμματος	D3.3.3 Common strategy & action plan	€44.970,00
7. Συμβολή στη διαμόρφωση κοινής στρατηγικής και σχεδίου δράσης, με έμφαση σε πρακτικές υγείας και φροντίδας χωρίς αποκλεισμούς	D3.3.3 Common strategy & action plan	€8.060,00
8. Διοργάνωση δύο (2) ειδικών σεμιναρίων άτυπης εκπαίδευσης ενηλίκων για την ευαισθητοποίηση, συνειδητοποίηση και ενημέρωση σε ζητήματα ανισοτήτων στον τομέα της υγείας	D3.3.5 Awareness and activation raising campaign	€7.264,00
9. Σχεδίαση, παραγωγή και παρουσίαση ειδικού εκπαιδευτικού υλικού για την	D3.3.5 Awareness and activation raising	€4.680,00

ευαισθητοποίηση, συνειδητοποίηση και ενημέρωση σε ζητήματα ανισοτήτων στον τομέα της υγείας (στο πλαίσιο του Παραδοτέου D3.3.5)	campaign	
10. Ανάπτυξη και συντήρηση προσβάσιμης διαδικτυακής πύλης για την πρόσβαση σε πληροφορίες, δεδομένα και πόρους υγείας και φροντίδας στη διασυνοριακή περιοχή του Προγράμματος	D4.3.1 Cross-border Portal for accessible health services	€34.720,00
11. Ανάπτυξη ειδικής εφαρμογής για φορητές συσκευές για την υποστήριξη πολιτών και επισκεπτών της διασυνοριακής περιοχής του Προγράμματος	D5.3.3 Mobile app for citizens & medical tourists	€34.720,00

Άρθρο 2

Διάρκεια

Η διάρκεια υλοποίησης του έργου είναι από την υπογραφή της παρούσας έως την, με δυνατότητα παράτασης σε περίπτωση παράτασης της πράξης, χωρίς μεταβολή του οικονομικού αντικειμένου. Η ισχύς της παρούσας σύμβασης αρχίζει με την υπογραφή της και λήγει με την προσήκουσα παραλαβή του τελευταίου παραδοτέου.

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) οποιεσδήποτε 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 του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνής διατάξεις περιβαλλοντικού, εργατικού και κοινωνικού δικαίου.

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 Προγράμματος INTERREG IPA Cross -Border Cooperation Programme Greece – Republic of North Macedonia 2014-2020 και αυτό δεν απαλλάσσει τον ανάδοχο από τις υποχρεώσεις του και την τήρηση του χρονοδιαγράμματος.

Άρθρο 5

Έργο του Αναδόχου

1. Σχεδίαση, μετάφραση, παραγωγή, αναπαραγωγή και μεταγραφή σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές υλικού επικοινωνίας και προβολής της Πράξης

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά:

- (i) Στη σχεδίαση, μετάφραση και παραγωγή του βασικού υλικού επικοινωνίας και προβολής της Πράξης. Συγκεκριμένα, ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και παραδώσει σε τελική μορφή κατάλληλη προς ηλεκτρονική διάχυση και σε μορφή κατάλληλη προς παραγωγή/εκτύπωση:
 - Μια (1) **αφίσα** προβολής της Πράξης (αγγλ. *Visibility Poster of Cross4all*), σε τρεις γλώσσες (GR, EN, MK) και σε μορφή κατάλληλη για τετράχρωμη εκτύπωση CMYK σε διάσταση χαρτιού A1 και A3.
 - Ένα (1) **φυλλάδιο** παρουσίασης της Πράξης και των αποτελεσμάτων της, σε τρεις γλώσσες (GR, EN, MK) και σε μορφή κατάλληλη για τετράχρωμη εκτύπωση CMYK σε διαστάσεις χαρτιού A3 και A4 (με ανάλογα διπλώματα με τελική επιφάνεια διαστάσεων A5).
 - Ένα (1) **σχέδιο προς τύπωση σε προωθητικά USB** της Πράξης, τύπου business cards με full-color εκτύπωση και στις δύο πλευρές.

Τα παραπάνω θα πρέπει να παραδοθούν σε κατάλληλες μορφές για μελλοντική επεξεργασία, αναπαραγωγή, και διακίνηση μέσω διαδικτύου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κοινωνικών δικτύων. Τα παραπάνω, στο σύνολό τους, θα πρέπει να αναπτυχθούν σύμφωνα με τους Κανόνες Δημοσιότητας του Προγράμματος και το Πλάνο Επικοινωνίας (αγγλ. *Communication Plan*) της Πράξης.

Σημείωση: Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της μετάφρασης και επιμέλειας των κειμένων στις ζητούμενες γλώσσες, και στην τιμή που θα προσφέρει θα πρέπει να περιλαμβάνονται τα όποια σχετικά κόστη.

(ii) Στην αναπαραγωγή του παραπάνω υλικού σε συγκεκριμένου αριθμού αντιτύπων για κάθε μια από τις τρεις γλώσσες:

- 150 αφίσες A3 και 50 αφίσες A1 για κάθε γλώσσα (4-χρωμη offset εκτύπωση σε χαρτί velvet ή illustration 115gr ή βαρύτερο), συνολικά **450 τεμάχια A3** και **150 τεμάχια A1**.
- 1000 φυλλάδια A3, διπλωμένα σε διάσταση A5, για κάθε γλώσσα (4-χρωμη offset εκτύπωση σε χαρτί velvet ή illustration 170gr ή βαρύτερο), συνολικά **3000 τεμάχια**.
- 300 προωθητικές Κάρτες μνήμης USB Flash Drives σε μέγεθος business card (4-χρωμη offset εκτύπωση σε όλη την επιφάνεια της κάρτας και στις δύο πλευρές, χωρητικότητας τουλάχιστον 2GB, μέγιστο μέγεθος 8,5εκ x 5,2εκ x 0,2εκ, συμβατό με USB 2.0 και USB 3.0, Υποστήριξη των Windows 7/10 και MAC) με προεγγεγραμμένο περιεχόμενο της Πράξης (βλ. *Communication Plan* της Πράξης), συνολικά **300 τεμάχια**.

(iii) Στη μεταγραφή του παραπάνω φυλλαδίου της Πράξης σε διάφορες εναλλακτικές ισοδύναμες μορφές, προσβάσιμες σε αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών. Ο όρος «μεταγραφή» (αγγλ. *transcription*) αφορά στη παροχή εγγράφων σε προσβάσιμες μορφές, ώστε να διασφαλισθεί η δυνατότητα πρόσβασης σε αυτά για όλους, χωρίς αποκλεισμούς για αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών, βάσει διεθνών οδηγιών, προτύπων και καλών πρακτικών.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει την ηλεκτρονική προσβασιμότητα του παραπάνω φυλλαδίου της Πράξης σε αναγνώστες με αναπηρία και χρήστες υποστηρικτικών τεχνολογιών, μέσω της παραγωγής και διάθεσης εναλλακτικών, ισοδύναμων μορφών οι οποίες θα είναι προσβάσιμες και κατάλληλα σχεδιασμένες για άτομα με αναπηρία. Συγκεκριμένα περιλαμβάνεται:

- Η επεξεργασία και αποκατάσταση της προσβασιμότητας φωτογραφιών, εικόνων, γραφημάτων, και λοιπών στοιχείων του φυλλαδίου.
- Η επιδιόρθωση / παραγωγή διαφόρων ελέγξιμων προσβάσιμων τύπων, όπως σε μορφή **Adobe PDF** και **MS Word** και στις τρεις γλώσσες, με βάση διεθνείς οδηγίες, πρότυπα και καλές πρακτικές για την παραγωγή προσβάσιμων ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Η αναπαραγωγή / μεταγραφή σε εναλλακτικές, ισοδύναμες μορφές κατάλληλες για συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών και περιπτώσεων χρήσης: σε μορφή απλού κειμένου (**ΤΧΤ**) και στις τρεις γλώσσες, έκδοση έτοιμη προς εκτύπωση Braille (**PEF**) στα ελληνικά και αγγλικά, ακουστική έκδοση (**MP3**) στα ελληνικά και αγγλικά, και έκδοση έτοιμη προς εκτύπωση για αμβλύωπες (**LargePrint**) και στις τρεις γλώσσες, με βάση σχετικές οδηγίες και καλές πρακτικές.

Τα παραπάνω θα πρέπει να παραδοθούν σε κατάλληλες μορφές για μελλοντική ανάρτηση στο διαδίκτυο ή/και διακίνηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κοινωνικών δικτύων.

Σημείωση: Επιπλέον υπηρεσίες που τυχόν προσφέρει ο Ανάδοχος και περιγράψει ή/και δειγματίσει στην προσφορά του, θα συνεκτιμηθούν ως προς την προστιθέμενη αξία και τη συμβολή τους στην προβολή της Πράξης, και αναλόγως θα βαθμολογηθούν με πρόσθετη βαθμολογία.

Στάδια υλοποίησης

- (i) Ως προς τη σχεδίαση, μετάφραση και παραγωγή του υλικού, τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:
- (1) Σχεδιασμός του υλικού και υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) – Έγκριση.
 - (2) Παραγωγή, προ-εκτύπωση του υλικού (ως δείγμα) και υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) - Τελική Έγκριση.
 - (3) Παράδοση. Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο των τελικών αρχείων σε μορφή κατάλληλη για πιθανή επεξεργασία, επανέκδοση και αναπαραγωγή στο μέλλον από την Ε.Σ.Α.μεΑ.
- (ii) Ως προς την αναπαραγωγή του υλικού, τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Αναπαραγωγή αντιτύπων.
 - (2) Συσσκευασία. Στο στάδιο αυτό θα πρέπει το σύνολο του υλικού να συσκευασθεί κατάλληλα σε επτά (7) συσκευασίες, μια για κάθε δικαιούχο της Πράξης, και μια για την Κοινή Τεχνική Γραμματεία του Προγράμματος, σύμφωνα με οδηγίες που θα διαθέσει η Ε.Σ.Α.μεΑ. στον ανάδοχο.
 - (3) Παράδοση. Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναλάβει τη μεταφορά και παράδοση των ως άνω συσκευασιών στα γραφεία της Ε.Σ.Α.μεΑ. στη Θεσσαλονίκη.
- (iii) Ως προς τη μεταγραφή, η **μεθοδολογία** του Αναδόχου για την υλοποίηση αυτού του μέρους του έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Καθορισμό των προδιαγραφών μετατροπής του περιεχομένου σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές για διάφορες αναπηρίες και συνθήκες χρήσης
- Κατάρτιση πλάνου ελέγχου και τεκμηρίωσης / πιστοποίησης της προσβασιμότητας
- Μετατροπή και διάθεση περιεχομένου σε εναλλακτικές ψηφιακές μορφές (προσχέδια)
- Ελέγχους και τεκμηρίωση / πιστοποίηση των τελικών εναλλακτικών μορφών

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, ιδιαίτερα με αυτές της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού (W3C) και συγκεκριμένα, όπου αρμόζει, με τη νέα έκδοση 2.0 των ελέγξιμων 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).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, στην Προσφορά, επιπλέον του σχετικού δείγματος που απαιτείται (βλ., *Περιεχόμενα τεχνικών προσφορών*), θα πρέπει να προσδιορίσει κατ' ελάχιστον:

- τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει, τις τεχνικές που θα εφαρμόσει και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιήσει,
- τις εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές που προτείνει να δημιουργήσει για διάφορες κατηγορίες χρηστών με αναπηρίες και διάφορες συνθήκες χρήσης, καθώς και τις τεχνικές προδιαγραφές αυτών, και
- το προβλεπόμενο πλάνο ελέγχου και τεκμηρίωσης/πιστοποίησης της

προσβασιμότητας και καταλληλότητας των παραγόμενων μορφών.

Τα αναφερόμενα παραπάνω δεν αποκλείουν και την παρουσίαση οιονδήποτε άλλων στοιχείων, που ο υποψήφιος κρίνει σκόπιμο να περιλάβει στην προσφορά του.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Παραγωγή δείγματος του υλικού σε εναλλακτικές, προσβάσιμες ηλεκτρονικές και ψηφιακές μορφές, το οποίο θα υποβληθεί στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Τελική έγκριση.
- (2) Παράδοση. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο των τελικών αρχείων σε μορφή κατάλληλη για πιθανή επεξεργασία, επανέκδοση και αναπαραγωγή στο μέλλον από την Ε.Σ.Α.μεΑ.

2. Διοργάνωση μίας (1) ημερίδας επικοινωνίας και προβολής της Πράξης

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Στο πλαίσιο της ευρύτερης διάχυσης του στόχου και των εργασιών της Πράξης, ο ΕΣΑμεΑ έχει αναλάβει τη διοργάνωση μιας εκδήλωσης ευρείας προβολής. Η εκδήλωση θα είναι ανοιχτή στο κοινό, προκειμένου να προωθηθεί περαιτέρω η Πράξη Cross4all, οι στόχοι και οι εκροές της. Η εν λόγω Ημερίδα θα πρέπει να διεξαχθεί στην πόλη της Θεσσαλονίκης.

Η οριστική ημερομηνία και το πρόγραμμα των παρουσιάσεων (με τις ώρες των διαλλειμάτων) της Ημερίδας, θα κοινοποιηθούν στον Ανάδοχο από της Αναθέτουσα Αρχή τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες πριν την Ημερίδα. Η γλώσσα της εκδήλωσης θα είναι τα Ελληνικά.

Για τις ανάγκες της Ημερίδας, ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει:

- (i) Υποστήριξη διοργάνωσης
 - δημιουργία και αποστολή προσκλήσεων
 - υπηρεσία διερμηνείας στην ελληνική νοηματική γλώσσα
 - υπηρεσίες βιντεοσκόπησης και φωτογραφικής κάλυψης
 - υπηρεσία ζωντανής αναμετάδοσης μέσω Διαδικτύου
 - προετοιμασία των φακέλων των συμμετεχόντων (kit συμμετεχόντων) για τουλάχιστον 200 άτομα
 - υπηρεσία υποδοχής την ημέρα της Ημερίδας
 - δημιουργία δελτίου τύπου
 - τήρηση πρακτικών
- (ii) Μία (1) αίθουσα εκδηλώσεων (διάταξη: θεατρική/συνεδριακή με podium / τράπεζα ομιλητών)

- χωρητικότητας τουλάχιστον 200 ατόμων
 - με δυνατότητα πρόσβασης από χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου
 - με δυνατότητα πρόσβασης σε πλησίον WC για ΑμεΑ
 - με σύνδεση Wi-Fi
 - με οπτικοακουστικό εξοπλισμό και overhead video-data projector για παρουσίαση / προβολή μέσω Η/Υ laptop
- (iii) Catering για τουλάχιστον 200 άτομα (γλυκά/αλμυρά σνακ, ροφήματα, αναψυκτικά, κ.λπ.)
- Υποδοχή (καφές καλωσορίσματος): ροφήματα, χυμοί/αναψυκτικά, μπισκότα/κέικ
 - Διάλειμμα (καφές διαλείμματος): ροφήματα, χυμοί/αναψυκτικά, γλυκά/αλμυρά σνακ
 - Λήξη (ελαφρύ μπουφέ): ποτά, χυμοί/αναψυκτικά, ελαφριά σνακ
- (iv) Αποδελτίωση

Σημείωση: Οι δαπάνες μετακίνησης και διαμονής των συμμετεχόντων στην Ημερίδα από πλευράς των Δικαιούχων της Πράξης, θα καλυφθούν από τους ίδιους και δεν επιβαρύνουν τον Ανάδοχο. Η προετοιμασία του Προγράμματος και των ομιλιών είναι ευθύνη της Αναθέτουσας Αρχής και των λοιπών Δικαιούχων της Πράξης και δεν περιλαμβάνεται στις απαιτούμενες από τον Ανάδοχο υπηρεσίες.

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Τα στάδια υλοποίησης που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Πρόταση / -εις ως προς τον χώρο φιλοξενίας της Ημερίδας (διεύθυνση, χαρακτηριστικά της αίθουσας, πληροφορίες προσβασιμότητας, πληροφορίες υλικοτεχνικού εξοπλισμού, οδηγίες εύρεσης και συντεταγμένες για συστήματα ηλεκτρονικής πλοήγησης) - Αντιμετώπιση τυχόν παρατηρήσεων - Έγκριση από την Ε.Σ.Α.μεΑ.
- (2) Καθορισμός οριστικής ημερομηνίας (σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή)
- (3) Προετοιμασία προσκλήσεων και καταλόγου αποδεκτών (σε συνεννόηση με την Ε.Σ.Α.μεΑ.) - Αποστολή προσκλήσεων.
- (4) Πρόταση μενού catering - Αντιμετώπιση τυχόν παρατηρήσεων - Έγκριση από την Ε.Σ.Α.μεΑ.
- (5) Οργάνωση - Διεξαγωγή. Ο Ανάδοχος πρέπει να:
 - (1) αναπαράγει το τελικό πρόγραμμα και να ετοιμάσει τους φακέλους (kit) συμμετεχόντων,
 - (2) οργανώσει γραφείο υποδοχής για την εγγραφή των συμμετεχόντων,

- (3) διανέμει τους φακέλους στους συμμετέχοντες,
 - (4) διαθέσει το κατάλληλο προσωπικό για τεχνική υποστήριξη, για τη σωστή λειτουργία του παρεχόμενου εξοπλισμού, για την ομαλή εξυπηρέτηση των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια των ομιλιών και των διαλλειμάτων, για την τήρηση πρακτικών, για την κάλυψη με βίντεο, για τη λήψη φωτογραφιών και για τη ζωντανή αναμετάδοση στο διαδίκτυο,
 - (5) ετοιμάσει δελτίο τύπου μετά το πέρας της εκδήλωσης.
- (6) Αποδελτίωση / Παράδοση. Ως προς την αποδελτίωση, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο του υλικού της προετοιμασίας και διεξαγωγής της Ημερίδας (τελικό πρόγραμμα, κατάλογο εγγραφών, σκαναρισμένη λίστα συμμετεχόντων/ δηλώσεων GDPR, βίντεο και φωτογραφίες, πρακτικά, υλικό παρουσιάσεων/εισηγήσεων/ συνεντεύξεων, κ.λπ.).

Τα παραπάνω, στο σύνολό τους, θα πρέπει να αναπτυχθούν σύμφωνα με τους Κανόνες Δημοσιότητας του Προγράμματος και το Πλάνο Επικοινωνίας της Πράξης.

Σημείωση: Η προετοιμασία του Προγράμματος των ομιλιών είναι ευθύνη της Αναθέτουσας Αρχής και των λοιπών Δικαιούχων της πράξης και δεν περιλαμβάνεται στις απαιτούμενες από τον Ανάδοχο υπηρεσίες.

3. Ανάπτυξη και συντήρηση προσβάσιμου ιστότοπου επικοινωνίας και προβολής της Πράξης

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει αποκλειστική ιστοσελίδα για την Πράξη Cross4all, σύμφωνα με συγκεκριμένη γραφική ταυτότητα της Πράξης (βλ. Πλάνο Επικοινωνίας της Πράξης), με σκοπό την παροχή πληροφοριών τόσο για τους ωφελούμενους όσο και για το ευρύ κοινό και την ανάδειξη του ρόλου του Προγράμματος (συμπερ. υπερσύνδεσμος στη σελίδα του Προγράμματος). Συγκεκριμένα, θα πρέπει να γίνεται αναφορά στην Ευρωπαϊκή Εδαφική Συνεργασία και την ευρωπαϊκή συγχρηματοδότηση και η ιστοσελίδα της Πράξης να είναι συνδεδεμένη με τον ιστότοπο του Προγράμματος.

Ο ιστότοπος της Πράξης θα πρέπει να είναι τρίγλωσσος (GR, EN, MK), και να παρέχει πληροφορίες για το σύνολο του της Πράξης (στόχοι, δράσεις, εκδηλώσεις, νέα - ανακοινώσεις, εκροές κ.λπ.), την πρόοδο και τα αποτελέσματά του, και να ενσωματώνει τα (δημόσια) προσβάσιμα παραδοτέα όλων των Εταίρων. Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζει ειδική περιοχή περιορισμένης πρόσβασης (αγγλ. restricted area), όπου οι υπεύθυνοι διαχείρισης θα μπορούν να αναρτούν πληροφορίες π.χ. για τη Διαχειριστική Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ολοκληρώσει τη δημιουργία της πρώτης ενδιάμεσης έκδοσης της προσβάσιμης ιστοσελίδας, η οποία θα πρέπει να ξεκινήσει να λειτουργεί άμεσα, μέσα στον πρώτο μήνα υλοποίησης της σύμβασης. Στη συνέχεια θα πρέπει αναπτυχθεί-εμπλουτισθεί σταδιακά περαιτέρω, και να υποστηρίζει τη λειτουργία της Πράξης με νέα-ανακοινώσεις και νέο περιεχόμενο, και να ενημερώνεται διαρκώς (από στελέχη των δικαιούχων LB1 και PB2) μέχρι τη λήξη της Πράξης. Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την ενσωμάτωση του προσβάσιμου ψηφιακού υλικού δημοσιότητας του Έργου (εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές) στην ιστοσελίδα της Πράξης (βλ. παραπάνω).

Η ιστοσελίδα που θα αναπτυχθεί, θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις οδηγίες WCAG 2.0, τουλάχιστον σε επίπεδο AA (μεσαίο επίπεδο), να υιοθετεί τις αρχές του «Σχεδιασμού για Όλους» και της «Καθολικής Πρόσβασης» και να έχει προχωρημένες επιλογές προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία, συμβάλλοντας στην προώθηση των στόχων και των υπηρεσιών που προσφέρονται.

Ενδεικτικά, στα περιεχόμενα της Ιστοσελίδας θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται:

- Πληροφορίες για το κοινό σε σχέση με το Έργο (Στόχοι, Πλαίσιο υλοποίησης, Αποτελέσματα, Εταιρικό σχήμα, κλπ.) και σε σχέση με τις εκροές (Παραδοτέα) της Πράξης.
- Οι προσβάσιμες μορφές υλικού δημοσιότητας της Πράξης (ενσωμάτωση στην ιστοσελίδα των διάφορων προσβάσιμων ηλεκτρονικών μορφών υλικού δημοσιότητας της Πράξης, όπως αυτό προκύπτει από τις λοιπές δράσεις του έργου).
- Νέα και ανακοινώσεις σε σχέση με την Πράξη και το αντικείμενό της. Η υπηρεσία αυτή θα υποστηρίζεται από όλους τους Εταίρους της Πράξης.

Ο σχεδιασμός της ιστοσελίδας θα λάβει υπόψη του:

- Προσβασιμότητα, ευχρηστία, λειτουργικότητα και φιλικότητα προς τον χρήστη.

- Αποτελεσματικούς μηχανισμούς αναζήτησης περιεχομένων.
- Απλοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης και εμπλουτισμού του περιεχομένου.

Η ιστοσελίδα της Πράξης θα πρέπει να φιλοξενείται σε διακομιστή ευθύνης του Αναδόχου και να διατηρείται αδιάλειπτα διαθέσιμη online για τουλάχιστον δύο (2) χρόνια μετά τη λήξη της Πράξης. Η διαδικτυακή διεύθυνση (URL) του ιστότοπου έχει αρχικά κατοχυρωθεί με ευθύνη της Ε.Σ.Α.μεΑ. (www.cross4all.eu).

Στις επόμενες παραγράφους προσδιορίζονται τα ποιοτικά χαρακτηριστικά και οι απαιτούμενες τεχνικές προδιαγραφές της ζητούμενης Ιστοσελίδας καθώς και του σχετικού συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου.

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ

Η Ιστοσελίδα, όπως και όλα τα συστήματα του έργου, θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με τους Κανόνες Δημοσιότητας του Προγράμματος και το Πλάνο Επικοινωνίας (αγγλ. *Communication Plan*) της Πράξης. Θα πρέπει να αναδεικνύεται ο ρόλος του Προγράμματος και να γίνεται αναφορά στην Ευρωπαϊκή Εδαφική Συνεργασία και την ευρωπαϊκή συγχρηματοδότηση και να περιλαμβάνεται σύνδεσμος στον ιστότοπο του Προγράμματος.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Γενικά, η Ιστοσελίδα θα πρέπει να είναι πολύγλωσση και θα πρέπει να λειτουργεί αυτόνομα και ανεξάρτητα από τα λοιπά συστήματα της Πράξης. Ωστόσο, θα πρέπει να υποστηρίζεται και η μετάβαση σε αυτήν και από τις ιστοσελίδες των Εταίρων της Πράξης (π.χ. με την παροχή σχετικού συνδέσμου που θα ενσωματωθεί στις ιστοσελίδες όλων των εταίρων). Οι επιμέρους ιστοσελίδες θα πρέπει να καλύπτουν πλήρως και βέλτιστα τις ανάγκες πρόσβασης των ομάδων στόχου της Πράξης. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυναμική οργάνωση, δομή και παρουσίαση περιεχομένου, κατάλληλα προσαρμοσμένου στις λειτουργικές απαιτήσεις (διεπαφή-λειτουργικότητα) και ενδιαφέροντα (περιεχόμενο) του χρήστη. Η διάθεση των πληροφοριών θα βασίζεται σε συγκεκριμένα διεθνή πρότυπα και προδιαγραφές των απαραίτητων διεπαφών, ώστε η πληροφορία να είναι προσπελάσιμη από όλες τις κατηγορίες ατόμων των ομάδων στόχου. Οι γενικές αρχές που θα διέπουν το σύστημα για την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο είναι:

- σύστημα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή υποχρεωτική χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν:
- η ομαλή λειτουργία και συνεργασία μεταξύ του συνόλου του προς προμήθεια υπηρεσιών
- η επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.

Οι εφαρμογές του Συστήματος θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας, διασύνδεσης ή και ολοκλήρωσης με τρίτες

εφαρμογές ή / και υποσυστήματα. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Τεκμηριωμένα API (Application Programming Interface) τα οποία να επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές, όπου αυτό είναι απαραίτητο. Η τεκμηρίωση της προγραμματιστικής διεπαφής (API) θα πρέπει να συνοδεύεται από μηχανισμό γραφικής αλληλεπίδρασης με σκοπό την άμεση και εύκολη κλήση των μεθόδων του που θα επιτρέπει παράλληλα και τη δυναμική παραμετροποίηση των ορισμάτων των μεθόδων.
- Δυνατότητα διασύνδεσης / επικοινωνίας με τρίτες εφαρμογές βάσει διεθνών standards (REST, JSON, XML, SOAP, UDDI κλπ.), ώστε να εξασφαλισθεί η διασύνδεση με το αντίστοιχο σύστημα που λειτουργεί στη Βουλγαρία.
- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού. Τα αρθρώματα (modules) θα πρέπει να ενσωματώνονται στο κορμό της εφαρμογής χωρίς να απαιτούνται αλλαγές σε αυτόν.
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα, αλλά και στη συντήρησή του.
- Χρήση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας των χρηστών για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους.
- Διασφάλιση της πληρότητας, ποιότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας των δεδομένων των εφαρμογών.
- Σχεδιασμός και υλοποίηση με βασική αρχή την οικονομία πόρων αλλά και τη βέλτιστη απόδοση των συστημάτων που θα προσφερθούν.

ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η επιλογή της πλατφόρμας και του περιβάλλοντος ανάπτυξης της Ιστοσελίδας θα πρέπει να εξασφαλίζει:

- Την υψηλή της απόδοση
- Την αξιοποίηση και συνεργασία με βάσεις δεδομένων
- Τη διαθεσιμότητα αυτής
- Τη μεταφερισιμότητά της (αγγλ. *portability*)

Η πλατφόρμα της Ιστοσελίδας θα πρέπει να υποστηρίζει δυνατότητα διαχείρισης περιεχομένου (content management system - CMS) που θα επιτρέπει τη δημιουργία και διαχείριση του ηλεκτρονικού περιεχομένου με εύκολο και φιλικό τρόπο. Η παροχή προσβάσιμου συστήματος διαχείρισης περιεχομένου και χρηστών της Ιστοσελίδας,

σύμφωνα με τα πρότυπα που παρουσιάζονται παρακάτω στην ενότητα «Πρότυπα», θεωρείται επίσης σημαντική.

ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ

Η αρχιτεκτονική που θα προταθεί για την ιστοσελίδα θα πρέπει να προσφέρει:

- υψηλή διαθεσιμότητα και αξιοπιστία
- ανεξαρτησία από λειτουργικά συστήματα
- επεκτασιμότητα
- ασφάλεια

ΑΝΟΙΚΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Τα ανοικτά δεδομένα της ιστοσελίδας της Πράξης θα πρέπει να παραμένουν διαθέσιμα και ασφαλή παρά τις μελλοντικές αστοχίες του εξοπλισμού ή τις τεχνολογικές αλλαγές. Επιπλέον θα πρέπει να είναι δυνατή η ευρεία και συνδυαστική πρόσβαση σε αυτά, ανεξαρτήτως πηγής, για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή ερευνών, εκπαιδευτικών, εκδοτικών και άλλων δραστηριοτήτων. Η απαίτηση αυτή μεταφράζεται σε τεχνικό επίπεδο σε απαίτηση για δυνατότητα (α) μεταφοράς (migration) σε διάφορες πλατφόρμες, (β) διασύνδεσης (integration) των δεδομένων, (γ) διαλειτουργικότητας (interoperability) των συστημάτων που χειρίζονται τα δεδομένα και (δ) διάθεσης στον Παγκόσμιο Ιστό.

ΠΟΛΥΚΑΝΑΛΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Η βασική πρόσβαση στο περιεχόμενο της ιστοσελίδας θα πρέπει να μπορεί να γίνεται μέσω του διαδικτύου και πιο συγκεκριμένα να απαιτείται η χρήση μόνο ενός φυλλομετρητή ιστού (web browser), ο οποίος θα υπάρχει στη συσκευή του χρήστη. Παράλληλα θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη έτσι ώστε η πρόσβαση σε περιεχόμενο και κατάλληλες υπηρεσίες να μπορεί να παρέχεται και μέσω φορητών συσκευών, οι οποίες διαθέτουν μικρότερο μέγεθος οθόνης. Σε αυτές θα πρέπει να γίνεται αυτόματη προσαρμογή τόσο των λειτουργιών του συστήματος και της διεπαφής του χρήστη, όσο και του περιεχομένου (π.χ., διαφορετικού μεγέθους φωτογραφίες αναλόγως της συσκευής).

ΠΡΟΤΥΠΑ

Για τον σχεδιασμό της διεπαφής του χρήστη, προτείνεται να ληφθούν υπόψη διεθνώς αναγνωρισμένες σχετικές οδηγίες και πρότυπα, συμπεριλαμβανομένου των οδηγιών που ορίζονται από το σχετικό διεθνές πρότυπο ISO 9241, Μέρος 10 (1994α) και Μέρος 14 (1994γ). Ως προς τις διενέργειες για τον προσδιορισμό και την ανάλυση απαιτήσεων ευχρηστίας, προκειμένου να εξασφαλιστεί η βέλτιστη ποιότητα αυτών, προτείνεται να ακολουθηθεί το σχετικό πλαίσιο που ορίζει το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 9241, Μέρος 11 (1994β). Επιπλέον, η ιστοσελίδα θα πρέπει να σχεδιαστεί βάσει διεθνών προτύπων και κανόνων για την ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών. Κατ' ελάχιστο, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα πρότυπα και οι διεθνείς προδιαγραφές της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού (World Wide Web Consortium - W3C) για χρήση έγκυρου κώδικα XHTML, HTML, και CSS. Προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο

σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το ηλεκτρονικό περιεχόμενο της Ιστοσελίδας, η κατασκευή αυτών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγχιμες «Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού» έκδοση 2.0 της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού W3C (διαθέσιμες και με τη μορφή προτύπου ISO/IEC 40500:2012), τουλάχιστον στο μεσαίο επίπεδο «AA» (WCAG 2.0, level AA). Το υποσύστημα διαχείρισης περιεχομένου της Ιστοσελίδας θα είναι και αυτό προσβάσιμο, σύμφωνα με τις Οδηγίες Προσβασιμότητας για Εργαλεία Συγγραφής, έκδοση 2.0 (Authoring Tool Accessibility Guidelines 2.0) του W3C, τουλάχιστον σε επίπεδο ATAG 2.0 επίπεδο A. Η Ιστοσελίδα θα πρέπει να υποστηρίζει και πρόσβαση μέσω φορητών συσκευών τηλεφώνου και tablets (iPhone, iPad, Android, Blackberry), σύμφωνα με κατάλληλες πρακτικές.

ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ - ΕΥΡΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

Θα πρέπει να δοθεί προσοχή στην προώθηση της Ιστοσελίδας και τη βελτιστοποίηση για τις Μηχανές Αναζήτησης (αγγλ. *Search Engine Optimisation* ή αλλιώς SEO), διότι για την αληθινή επιτυχία μιας ιστοσελίδας, προϋπόθεση είναι:

- να αποκτήσει η Ιστοσελίδα πολλούς επισκέπτες
- να έχει τους σωστούς επισκέπτες, δηλαδή άτομα στα οποία πραγματικά στοχεύει
- να έλκει ένα ικανοποιητικό ποσοστό επισκεπτών, το οποίο να αφιερώνει τον απαιτούμενο χρόνο στις ιστοσελίδες της και να ολοκληρώνει επιτυχώς τις διαδικασίες για τις οποίες έχει σχεδιαστεί η Ιστοσελίδα, είτε πρόκειται για ενημέρωση, εγγραφή, συμπλήρωση φόρμας επικοινωνίας, κ.ο.κ.

ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ

Το σχεδιαζόμενο σύστημα χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών περιεχομένων και υπηρεσιών που θα παρέχει. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά τον σχεδιασμό, τις διαφορετικές ομάδες χρηστών και επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας της Πράξης. Η λογική / λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή που επιτρέπει σε χρήστες μη εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΕΠΑΦΗΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Οι χρήστες – επισκέπτες της Ιστοσελίδας μπορεί να είναι, μεταξύ άλλων, άτομα που για διάφορους λόγους έχουν δυσκολία ή αδυνατούν πλήρως, προσωρινά ή μόνιμα:

- να δουν, να ακούσουν, να μιλήσουν ή να κινηθούν, και κατ' επέκταση, να επεξεργαστούν κάποιες πληροφορίες τόσο εύκολα, όσο ο μέσος χρήστης,
- να διαβάσουν ή να καταλάβουν ένα κείμενο ή
- να χειριστούν το πληκτρολόγιο ή το ποντίκι.

Για τα άτομα με αναπηρία, η προσβασιμότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική διότι δημιουργεί ίσες ευκαιρίες και καθιστά τον Ιστό ένα εν δυνάμει βασικό κομμάτι επικοινωνίας ή αναβάθμισης της ποιότητας ζωής τους. Επιπλέον, η προσβασιμότητα μιας ψηφιακής υπηρεσίας είναι σημαντική, γιατί αυτόματα μπορεί το περιεχόμενό της να γίνει διαθέσιμο σ' ένα ευρύτερο κοινό όπως για παράδειγμα:

- άτομα που διαθέτουν αργή σύνδεση δικτύου ή οθόνη (π.χ., του Η/Υ) η οποία είναι σχετικά μικρή,
- άτομα που ασχολούνται συγχρόνως και με κάτι άλλο ή άτομα που εργάζονται σε παράδοξες και αντίξοες συνθήκες εργασίας (π.χ., σε θορυβώδες περιβάλλον, σε πολύ φωτεινό ή σκοτεινό χώρο),
- άτομα που χρησιμοποιούν εναλλακτικά συστήματα ή παλιές εκδόσεις πλοηγών, κ.λπ.

Συνεπώς, η Ιστοσελίδα θα πρέπει να σχεδιαστεί βάσει διεθνών προτύπων και πρακτικών, ώστε να εξασφαλίζεται η δυνατότητα πρόσβαση στο μέγιστο δυνατό αριθμό χρηστών του Ιστού, ανεξάρτητα από:

- το είδος της συσκευής μέσω της οποίας ο χρήστης επισκέπτεται τις ιστοσελίδες (notebook, laptop, PDA, προσωπικός υπολογιστής ή συσκευή κινητής τηλεφωνίας, κ.λπ.)
- τον πλοηγό και την έκδοση του πλοηγού που έχει επιλέξει ο χρήστης για την πρόσβασή του στο Διαδίκτυο (Internet Explorer, Firefox, Opera, Google Chrome, κ.λπ.)
- τις όποιες υποστηρικτικές τεχνολογίες μπορεί να έχουν ανάγκη και να χρησιμοποιούν οι επισκέπτες, όπως αναγνώστες οθόνης, ειδικές συσκευές εισόδου, εφαρμογές μεγέθυνσης, κ.λπ.
- την αναπηρία ή πρόβλημα του χρήστη, όπως μειωμένη όραση, αχρωματοψία, ή άλλα προβλήματα όρασης, κ.λπ.

Όπως προαναφέρθηκε στα ανοικτά πρότυπα, το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών της Ιστοσελίδας θα πρέπει να αναπτυχθεί έτσι ώστε να είναι πλήρως προσβάσιμο από αυτά. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να υιοθετηθούν οι οδηγίες του W3C/WAI (βλ. παρ. ΠΡΟΤΥΠΑ) όσον αφορά την προσβασιμότητα σε διαδικτυακό περιεχόμενο, υπηρεσίες και λειτουργικά περιβάλλοντα, εξυπηρετώντας έτσι άτομα με αναπηρία και άλλες ειδικές κατηγορίες πληθυσμού. Θα συνεκτιμηθεί/βαθμολογηθεί με πρόσθετη βαθμολογία η οποία ενσωμάτωση προηγμένων λειτουργιών στην Ιστοσελίδα, οι οποίες προσφέρουν βελτιστοποίηση των επιπέδων ευκολίας πρόσβασης, ευχρηστίας και υποκειμενικής ικανοποίησης για το ευρύτερο δυνατό φάσμα χρηστών και συνθηκών χρήσης.

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΩΝ

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει τη διάθεση προσβάσιμου ψηφιακού περιεχομένου της Ιστοσελίδας που θα παραχθεί στην Πράξη, συμπεριλαμβανομένου μέσω της παροχής

εναλλακτικών προσβάσιμων μορφών όπου είναι απαραίτητο. Ο Υποψήφιος θα πρέπει να προσδιορίσει τη διαδικασία και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάρτηση των περιεχομένου στην Ιστοσελίδα. Η παροχή επιπλέον προσβάσιμων εναλλακτικών ψηφιακών λύσεων για περιπτώσεις ατόμων με αναπηρία που παρουσιάζουν ειδικότερες απαιτήσεις πρόσβασης (π.χ., για άτομα με συγκριμένα προβλήματα όραση) είναι επιθυμητές.

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η κατασκευή προσβάσιμων ιστοσελίδων, για παράδειγμα ιστοσελίδων που συμμορφώνονται με τις σχετικές Οδηγίες της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού, απαιτεί κατάρτιση, συστηματική προσέγγιση, και αφοσίωση στις αρχές καθολικής πρόσβασης και ίσων ευκαιριών. Όμως, σε πολλές περιπτώσεις, παρόλη την αγνή πρόθεση των κατασκευαστών, στο βωμό της προσβασιμότητας θυσιάζεται η αισθητική της ιστοσελίδας. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει εμπειρία και να είναι σε θέση να συνδυάσει τις παραπάνω αρχές και απαιτήσεις με σχεδίαση υψηλής και σύγχρονης αισθητικής.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κατά το σχεδιασμό, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

- την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών, μέσων και υποδομών
- την προστασία της ακεραιότητας και της παροχής των πληροφοριών
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων

Θα πρέπει να αναζητηθούν και να εντοπιστούν με μεθοδικό τρόπο τα απαραίτητα τεχνικά μέτρα και οι οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες.

Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας, η ομάδα υλοποίησης θα πρέπει να λάβει υπόψη της:

- το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. προστασία των προσωπικών δεδομένων)
- τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της ασφάλειας
- τα επαρκέστερα διατιθέμενα προϊόντα λογισμικού και υλικού
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Το προσφερόμενο λογισμικό θα πρέπει να εγκατασταθεί και να λειτουργεί σε διακομιστή (server) ή Ψηφιακό Κέντρο Δεδομένων (data center) ευθύνης του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να δεσμεύεται να φιλοξενήσει το σύστημα, σε εγκατάσταση ευθύνης του ή σε ειδικό κέντρο φιλοξενίας δεδομένων χωρίς επιπλέον κόστος για την Ε.Σ.Α.μεΑ., για τουλάχιστον δυο (2) έτη μετά την ολοκλήρωση της Πράξης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει τη δυνατότητα μετάπτωσης (migration) της εφαρμογής σε οποιοδήποτε Ψηφιακό Κέντρο Δεδομένων τυχόν του υποδειχθεί κατά το διάστημα αυτό από την Ε.Σ.Α.μεΑ.

Οι εφαρμογές που θα αποτελούν τα συστήματα του Έργου, θα πρέπει κατ' ελάχιστο να υποστηρίζουν τα κάτωθι:

- Έλεγχος πρόσβασης χρηστών σε επίπεδο συστήματος, εφαρμογής, εγγράφων, βάσεων δεδομένων και αρχείων.
- Ασφαλής διαχείριση, καταχώρηση και κρυπτογράφηση των κωδικών πρόσβασης.

- Δημιουργία καταλόγου εξουσιοδοτημένων φυσικών προσώπων που θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης καθώς και η διαδικασία ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης.
- Σύστημα διαχείρισης χρηστών και καθορισμού δικαιωμάτων.
- Σύστημα ελέγχου της ακεραιότητας των δεδομένων (data integrity).
- Κρυπτογράφηση για τη μεταφορά δεδομένων πάνω από ανασφαλή δίκτυα.
- Δυνατότητες καταγραφής γεγονότων και ενεργειών (event logging).

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑΣ

Για το προτεινόμενο έργο, επειδή δεν είναι εκ των προτέρων γνωστός ο αριθμός των χρηστών που θα επισκέπτονται συγχρόνως το σύστημα, είναι επιθυμητό για τη χρήση της φιλοξενίας των συστατικών που απαρτίζουν το σύστημα να εγκατασταθούν σε dedicated ή shared hosting server με δίσκους SSD για αυξημένη ταχύτητα προσπέλασης. Αυτό σημαίνει ότι όλη η υπολογιστική δύναμη του εξυπηρετητή θα πρέπει να είναι αποκλειστική για το προτεινόμενο σύστημα. Επιπλέον, το bandwidth θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστο 1TB/μήνα.

Μεγάλη σημασία επίσης δίνεται στη δυνατότητα επέκτασης του συστήματος (επεξεργαστές / βάσεις δεδομένων) χωρίς τη διακοπή της λειτουργίας του. Για να επιτευχθεί αυτό σε περίπτωση που απαιτηθεί από την διαρκώς αυξημένη κίνηση που πιθανώς να προκύψει, θα πρέπει να προβλεφθεί η χρήση node balancers που διαμοιράζουν το φόρτο σε διαφορετικούς servers χωρίς να γίνεται αντιληπτό από τους χρήστες και το κυριότερο χωρίς να απαιτούνται προγραμματιστικές αλλαγές.

Τέλος, επιθυμητό είναι η φυσική υπόσταση της υποδομής να είναι σε κάποιο data center στην κεντρική Ευρώπη.

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της Πράξης και για τουλάχιστον δυο (2) έτη από τη λήξη της Πράξης (εντός του συνολικού τιμήματος του έργου), και στην περίπτωση υπογραφής σύμβασης Συντήρησης καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Συντήρησης. Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η άμεση βοήθεια στη χρήση των εφαρμογών, του διαχειριστικού συστήματος, η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών.

Η αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού/διαχειριστικού και των εφαρμογών θα πρέπει να γίνεται στο πλαίσιο των υποχρεώσεων του Αναδόχου για τη διαθεσιμότητα που καθορίζεται στη συνέχεια.

Η απόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση βλάβης θα είναι:

- Εφόσον η ειδοποίηση έγινε εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης ΚΩΚ (10:00-17:00), μέσα σε 48 ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης.
- Εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός ΚΩΚ, σε 48 ώρες με την έναρξη της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Ως Απόκριση ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή λήψης μιας αναγγελίας βλάβης από το Help desk του Αναδόχου μέχρι τη χρονική στιγμή της έναρξης αντιμετώπισης του προβλήματος από τους χώρους του Αναδόχου (remote). Ως Χρόνος αποκατάστασης κάθε βλάβης λογίζεται ο αριθμός των ωρών από την αναγγελία της βλάβης έως την επαναφορά του συστήματος σε κανονική λειτουργία. Ο Μέγιστος Χρόνος Αποκατάστασης Βλάβης από τη στιγμή της απόκρισης του Αναδόχου, ορίζεται στις 72 ώρες.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Σχετικά με την τελική παράδοση της Ιστοσελίδας, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει με ηλεκτρονικά μέσα, εκτός από σχετική Έκθεση, και τον πηγαίο κώδικα όλων των υλοποιημένων εφαρμογών και μηχανισμών, διαθέσιμο τόσο σε ιδιωτικό αποθετήριο κώδικα (Github private, Bitbucket private, κ.λπ.), όσο και σε μορφή συμπιεσμένου φακέλου (ZIP, RAR, κ.λπ.). Ο πηγαίος κώδικας θα πρέπει συμπεριλαμβάνει κατάλληλη τεκμηρίωση (για την ανάγνωσή και κατανόησή του) και να συνοδεύεται με οδηγίες εγκατάστασης και να περιλαμβάνει οπωσδήποτε όλες τις εξαρτήσεις (dependencies) που απαιτούνται ή/και μηχανισμό για την αυτόματη εύρεση των εξαρτήσεων αυτών. Επιπλέον όλοι οι πόροι (resources) των εφαρμογών (όπως π.χ., fonts, images, databases) θα πρέπει επίσης να συμπεριλαμβάνονται. Ακολουθώντας τις οδηγίες εγκατάστασης στις οποίες θα πρέπει να περιγράφονται επακριβώς όλα τα βήματα (π.χ., εντολές κονσόλας), το αποτέλεσμα θα πρέπει να είναι όμοιο με την τελική έκδοση της Ιστοσελίδας που παραδόθηκε στη λήξη της Πράξης.

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Η **μεθοδολογία** του Αναδόχου για την υλοποίηση αυτού του μέρους του έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Συλλογή και ανάλυση αναγκών και απαιτήσεων
- Σχεδίαση του συστήματος (αρχιτεκτονική, λειτουργίες, διεπαφή του χρήστη, κ.λπ.)
- Υλοποίηση / ολοκλήρωση και έλεγχος αρχικής έκδοσης του συστήματος
- Σύνταξη οδηγιών χρήσης για χειριστές
- Εισαγωγή περιεχομένου της αρχικής έκδοσης του συστήματος
- Αξιολόγηση συμμόρφωσης της αρχικής έκδοσης του συστήματος με τις οδηγίες WCAG. 2.0
- Δημοσίευση της αρχικής έκδοσης του συστήματος
- Επέκταση, επικαιροποίηση συντήρηση του συστήματος έως τη λήξη της πράξης
- Συντήρηση του συστήματος τουλάχιστον για δύο έτη μετά τη λήξη της πράξης

Ως προς την ανάπτυξη της τεχνικής λύσης, ο υποψήφιος Ανάδοχος, στην προσφορά του, θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει, τις τεχνικές που θα εφαρμόσει και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιήσει και να τεκμηριώσει αναλυτικά το πως επιτυγχάνεται η συμμόρφωση της τεχνικής λύσης με όλες τις παραπάνω απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές. Ως προς την αξιολόγηση της προσβασιμότητας της ιστοσελίδας,

στην προσφορά του, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τις ενέργειές του που αφορούν στον γενικό και ειδικό έλεγχο και στην τεκμηρίωση/πιστοποίηση της προσβασιμότητας, της καταλληλότητας και της συμμόρφωσης με τις οδηγίες WCAG 2.0 της τεχνικής λύσης. Τα αναφερόμενα παραπάνω δεν αποκλείουν και την παρουσίαση οιονδήποτε άλλων στοιχείων, που ο υποψήφιος κρίνει σκόπιμο να περιλάβει στην προσφορά του, προκειμένου να τεκμηριώσει την τεχνική του ικανότητα και επάρκεια σε σχέση με τη δημιουργία της ζητούμενης ιστοσελίδας.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Συλλογή / καταγραφή αναγκών - Σχεδίαση της εμπειρίας/διεπαφής χρηστών, της αρχιτεκτονικής, και των υποσυστημάτων και μηχανισμών της ιστοσελίδας - Ανάπτυξη, ολοκλήρωση και δοκιμή της αρχικής έκδοσης της ιστοσελίδας - Σύνταξη των οδηγιών χρήσης για τους διαχειριστές περιεχομένου - Ενσωμάτωση πρωταρχικών πληροφοριών στο σύστημα Έλεγχος επιπέδου συμμόρφωσης με τις οδηγίες WCAG 2.0 - Υποβολή έκθεσης σχεδιασμού (με οδηγίες χρήσης) και αξιολόγησης συμμόρφωσης με τις οδηγίες WCAG 2.0 στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) - Έγκριση
- (2) Δημοσίευση στη διεύθυνση www.cross4all.eu - Επέκταση, επικαιροποίηση και συντήρηση έως τη λήξη της Πράξης.
- (3) Παράδοση. Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ., σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παραπάνω στην παρ. «Απαιτήσεις Παράδοσης», το σύνολο των αρχείων που απαιτούνται για πιθανή επεξεργασία/επέκταση στο μέλλον από την Ε.Σ.Α.μεΑ, καθώς και σχετική έκθεση/δήλωση προσβασιμότητας.
- (4) Συντήρηση. Ο Ανάδοχος θα πρέπει σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παραπάνω στην παρ. «Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση» να διασφαλίσει τη συντήρηση του συστήματος τουλάχιστον για δύο έτη μετά τη λήξη της Πράξης.

4. Έρευνα για την καταγραφή των αναγκών των ομάδων-στόχου της Πράξης

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Μεταξύ των βασικών στόχων της Πράξης Cross4all για την προώθηση της πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και κοινωνικής προστασίας των ευάλωτων πολιτών στη διασυνοριακή περιοχή με απώτερο σκοπό την κοινωνική τους ενσωμάτωση, είναι η **ανάδειξη των ανισοτήτων και των προβλημάτων πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας που βιώνουν οι διάφορες ομάδες πολιτών με αναπηρία.**

Σε αυτήν την κατεύθυνση, στο πλαίσιο της Πράξης, μεταξύ άλλων, έχουν προγραμματισθεί:

- Τηλεφωνική έρευνα και συνεντεύξεις πρόσωπο-με-πρόσωπο με πολίτες με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις και με μέλη των οικογενειών τους που διαβιούν στην περιοχή του Προγράμματος.
- Συνεντεύξεις πρόσωπο-με-πρόσωπο με επαγγελματίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας που δραστηριοποιούνται στην περιοχή του Προγράμματος.

Ο στόχος των πρωτογενών αυτών ερευνών στις δύο όμορες περιοχές είναι η καταγραφή των απόψεων και των βιωμάτων των πολιτών τους σχετικά με το ζήτημα, η σύγκριση των ευρημάτων στις δύο περιοχές, και η διαπίστωση κοινών στοιχείων ή διαφορών, με απώτερο σκοπό να καταστεί δυνατόν να προσδιορισθούν στοιχειοθετημένα οι ανάγκες και τα κενά που χρίζουν αντιμετώπισης και επίλυσης σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Οι παραπάνω έρευνες στην ελληνική πλευρά του Προγράμματος θα εκπονηθούν από τον εταίρο LB1 της Πράξης και τα ευρήματα αυτών θα τεθούν στη διάθεση του αναδόχου ώστε στη συνέχεια να εκτελέσει τη ζητούμενη υπηρεσία, όπως αυτή περιγράφεται παρακάτω.

Ο ανάδοχος, λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα των ερευνών του LB1, θα αναλάβει μια εις βάθος ανάλυση και μελέτη του ζητήματος βάσει:

- (1) έρευνας δευτερογενών στοιχείων / τεκμηρίωσης (desk research) από διάφορες πηγές άντλησης πληροφοριών, εθνικές, ευρωπαϊκές ή/και διεθνείς, και
- (2) έρευνας βάσει ερωτηματολογίων σε στελέχη τοπικών και περιφερειακών οργανώσεων εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία και των οικογενειών τους στην ελληνική πλευρά του Προγράμματος.

Στόχος της μελέτης του Αναδόχου είναι (α) η καταγραφή και ταξινόμηση των προβλημάτων και αναγκών της βασικής ομάδας-στόχου της Πράξης, δηλαδή πολίτες με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις και με μέλη των οικογενειών τους που διαβιούν στην περιοχή, και (β) η συλλογή πληροφοριών σχετικά με υποδομές και υπηρεσίες της περιοχής τους. Η εν λόγω μελέτη θα αποτελέσει τη βάση για την υλοποίηση των ζητούμενων Υπηρεσιών #5 και #7 του έργου (βλ. παρακάτω).

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Η **μεθοδολογία** του Αναδόχου για την υλοποίηση αυτού του μέρους του έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τις εξής εργασίες από πλευράς του:

- να μελετήσει σχετική βιβλιογραφία ώστε να προσδιορίσει την ομάδα-στόχου και να μελετήσει τα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά, καθώς και τις ιδιαιτερότητές της,
- να σχεδιάσει το ερωτηματολόγιο (τόσο με «κλειστές» ερωτήσεις τύπου ΝΑΙ/ΟΧΙ, με κλίμακα απαντήσεων, πολλαπλών απαντήσεων κ.λπ., όσο και «ανοιχτές» ερωτήσεις) για την καταγραφή των απόψεων των ερωτώμενων και τη λήψη πληροφοριών από αυτούς εστιάζοντας σε ζητήματα που θα έχουν αναδείξει οι

- τηλεφωνικές έρευνες και πληροφορίες σχετικά με διαθέσιμες υποδομές και υπηρεσίες στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης,
- να διαμοιράσει τα ερωτηματολόγια τοπικών και περιφερειακών οργανώσεων εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία και των οικογενειών τους που δραστηριοποιούνται στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης και να συλλέξει τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια
 - να επεξεργασθεί τις απαντήσεις στα ερωτηματολόγια, να ταξινομήσει και ιεραρχήσει τα ζητήματα αποδίδοντας αναλόγως βαρύτητες στις επιμέρους ανάγκες και προβλήματα, να συνθέσει κατάλογο των υποδομών και υπηρεσιών υγείας και φροντίδας στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης που χρίζουν περαιτέρω ελέγχου (βλ. αυτοψίες στο πλαίσιο της Υπηρεσίας #5),
 - να συνθέσει τα αποτελέσματα των παραπάνω εργασιών και να συντάξει μια τελική έκθεση.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Βιβλιογραφική έρευνα για την καταγραφή της ομάδας στόχου, των βασικών αναγκών και των διαθέσιμων πόρων υγείας και κοινωνικής φροντίδας στην περιοχή - Μελέτη των ευρημάτων των ερευνών του LB1 και στοχοθέτηση της ζητούμενης έρευνας/μελέτης - Σχεδίαση των ερωτηματολογίων - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.με.Α. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) – Έγκριση.
- (2) Διαμοιρασμός σε και συλλογή συμπληρωμένων ερωτηματολογίων από ενεργά σωματεία αναπηρίας στην περιοχή - Επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων - Σύνταξη της τελικής έκθεσης - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.με.Α. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) - Έγκριση
- (3) Παράδοση. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.με.Α. (α) με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο του ηλεκτρονικού υλικού της εργασίας (σχέδια ερωτηματολογίων, πινακοποιημένα δεδομένα, τελική έκθεση, κ.λπ.) και (β) στα γραφεία της στη Θεσσαλονίκη αντίγραφα των συμπληρωμένα ερωτηματολογίων.

5. Ανάπτυξη εξειδικευμένου συστήματος αξιολόγησης προσβασιμότητας και φιλικότητας υποδομών και υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας και διεξαγωγή αυτοψιών στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Μεταξύ των βασικών στόχων της Πράξης Cross4all για την άρση των ανισοτήτων στην πρωτοβάθμια υγεία και κοινωνική φροντίδα στη διασυνοριακή περιοχή με απώτερο σκοπό την κοινωνική ενσωμάτωση των ευάλωτων πολιτών, είναι:

- η **τεκμηρίωση των προβλημάτων προσβασιμότητας** που παρουσιάζονται σε σημαντικές υπηρεσίες και υποδομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας στην περιοχή και
- η **συλλογή πληροφοριών προσβασιμότητας** υπηρεσιών και υποδομών υγείας και κοινωνικής φροντίδας της περιοχής οι οποίες εξυπηρετούν πολίτες/επισκέπτες με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις (με στόχο την προβολή τους, π.χ. βλ. Υπηρεσίες #6, #10 και #11).

Για τις ανάγκες αυτές, ο Ανάδοχος θα πρέπει να:

- (1) Αναπτύξει ένα (1) Εγχειρίδιο (στην ελληνική γλώσσα, σε μορφή ηλεκτρονικού εντύπου) για την ενσωμάτωση της προσβασιμότητας και την κάλυψη των αναγκών και των απαιτήσεων των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις σε υποδομές και υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας, στο οποίο θα περιλαμβάνονται (α) οδηγίες/καλές πρακτικές και (β) σύστημα αξιολόγησης (ως μεθοδολογία, εργαλεία, κλπ.) του βαθμού προσβασιμότητας, φιλικότητας και λειτουργικότητας υφιστάμενων υποδομών και υπηρεσιών για τις ομάδες-στόχου.
- (2) Συστήσσει ομάδες επιθεωρητών που θα διεξάγουν στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης και να εκπαιδεύσει τα μέλη τους στη χρήση του συστήματος αξιολόγησης.
- (3) Διοργανώσει τις επισκέψεις πεδίου (αυτοψίες) για τη συστηματική επιθεώρηση των υποδομών και υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας που επιλέχθηκαν στο πλαίσιο της Υπηρεσίας #4, και να καταχωρήσει τα δεδομένα σε βάση δεδομένων του LB1. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναλάβει την επίβλεψη όλων των επιθεωρήσεων, ώστε να διασφαλισθεί η ορθή εφαρμογή του συστήματος από τους επιθεωρητές και να παρέχει υποστήριξη ανάλογα με τις προκύπτουσες ανάγκες.
- (4) Να επεξεργασθεί τα δεδομένα και να συντάξει μια συνοπτική έκθεση τεκμηρίωσης των προβλημάτων προσβασιμότητας που παρουσιάζονται σε σημαντικές υπηρεσίες και υποδομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης.

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Οι Υποψήφιοι θα πρέπει στην τεχνική προσφορά να προσδιορίσουν την προσέγγισή τους για την υλοποίηση των παραπάνω. Ως προς την ανάπτυξη του Εγχειριδίου, δεδομένου ότι η εκπόνησή του συνιστά ένα πολύπλοκο έργο που απαιτεί υψηλή τεχνογνωσία, θα πρέπει ο Ανάδοχος, στο πλαίσιο της μεθοδολογίας που καλείται να παρουσιάσει στην προσφορά του, να εξασφαλίσει τα εξής:

- Το απασχολούμενο προσωπικό στο Έργο να διαθέτει άρτια γνώση της προσβασιμότητας, κατάλληλη εμπειρία και όλα τα απαιτούμενα επιστημονικά προσόντα.
- Τα όποια εργαλεία για την αξιολόγηση της προσβασιμότητας να καταρτιστούν σύμφωνα με τους εθνικούς και Ευρωπαϊκούς νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην προσβασιμότητα.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Συγκέντρωση στοιχείων/βιβλιογραφική έρευνα - Σχεδιασμός συγγραφή του Εγχειριδίου - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση
- (2) Παράδοση του Εγχειριδίου. Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο των τελικών αρχείων σε μορφή κατάλληλη για πιθανή επεξεργασία, επανέκδοση και αναπαραγωγή στο μέλλον από την Ε.Σ.Α.μεΑ.
- (3) Σύνθεση ομάδων αυτοψιών και εκπαίδευση επιθεωρητών στη διεξαγωγή αυτοψιών προσβασιμότητας - Αναλυτικός προγραμματισμός και εκπόνηση των αυτοψιών – Καταχώρηση των δεδομένων στη βάση δεδομένων του LB1 - Σύνταξη απολογιστικής έκθεσης - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) – Έγκριση.
- (4) Παράδοση της Απολογιστικής Έκθεσης. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. σε ηλεκτρονική μορφή την έκθεση που θα περιλαμβάνει σύντομο απολογισμό των εργασιών και συνοπτική παρουσίαση των προβλημάτων προσβασιμότητας που παρουσιάζονται σε σημαντικές υπηρεσίες και υποδομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης.

6. Σχεδίαση, μετάφραση, παραγωγή και μεταγραφή σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές ενός (1) οδηγού με πληροφορίες πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και φροντίδας της διασυνοριακής περιοχής του Προγράμματος

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Είναι δεδομένο πως ένας προορισμός, ανεξάρτητα από τα επίπεδα προσβασιμότητάς του, όσο δεν υποστηρίζεται από αξιόπιστες πληροφορίες προσβασιμότητας και χαρακτηριστικών των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι οποίες να διατίθενται στους δυνητικούς επισκέπτες/χρήστες, ειδικά πριν από την επίσκεψη, δε θα είναι ποτέ σε θέση να προσελκύσει πολλούς επισκέπτες/χρήστες με αναπηρία. Οι πληθυσμοί αυτοί τείνουν να μελετούν και να σχεδιάζουν προσεκτικά την όποια επίσκεψή τους εκ των προτέρων, ώστε να αποφεύγουν την εμπλοκή τους σε άβολες ή ακόμα και επικίνδυνες για την ασφάλειά τους καταστάσεις. Για παράδειγμα, σύμφωνα με ευρωπαϊκές μελέτες στον τομέα του

προσβάσιμου τουρισμού, για το 71% περίπου των ατόμων με αναπηρία τη μεγαλύτερη σημασία στην επιλογή προορισμού έχει η οργάνωση του ταξιδιού (προετοιμασία, πληροφόρηση, κράτηση). Δηλαδή, επί της ουσίας, μια υποδομή/υπηρεσία υγείας, ένας προορισμός ιατρικού τουρισμού, κ.λπ., ακόμα και αν είναι σε θέση να εξυπηρετήσει ικανοποιητικά τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, εφόσον δεν επικοινωνεί αποτελεσματικά τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητάς του, τότε καθίσταται επί της ουσίας μη προσπελάσιμος-επιλέξιμος. Εντούτοις, αν για μια υποδομή/υπηρεσία είναι εύκολο να βρει κανείς έγκυρες και ακριβείς πληροφορίες προσβασιμότητας, ακόμη και αν δεν παρουσιάζει ιδανικές συνθήκες προσβασιμότητας για όλους τους τύπους αναπηρίας (δηλαδή δεν είναι κατάλληλη/φιλική για όλους), θα ενθαρρύνει σαφώς περισσότερα άτομα να την επισκεφθούν/χρησιμοποιήσουν.

Αναγνωρίζοντας τα παραπάνω, στο πλαίσιο της Πράξης «Cross4all», η ΕΣΑμεΑ έχει αναλάβει τη δημιουργία ενός ενιαίου πληροφοριακού οδηγού για τους πολίτες και επισκέπτες της διασυνοριακής περιοχής. Ο οδηγός θα παρουσιάζει πληροφορίες προσβασιμότητας υφιστάμενων υποδομών/υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας στην περιοχή του Προγράμματος ως επιλογές που έχουν στη διάθεσή τους οι πολίτες/επισκέπτες με αναπηρία, μειωμένη κινητικότητα και χρόνιες παθήσεις.

Οι πληροφορίες αυτές θα προέρχονται κυρίως:

- από τα ευρήματα της Υπηρεσίας #5, καθώς και
- από τα ευρήματα ανάλογων αυτοψιών που θα ολοκληρωθούν στην περιοχή της Βόρειας Μακεδονίας από τον εταίρο PB4, ο οποίος και θα τα διαθέσει εγκαίρως στον Ανάδοχο.

Ο Οδηγός θα αναπαραχθεί:

- ως έντυπο σε συμβατική μορφή από τον εταίρο PB4, καθώς και
- σε γραφή Μπράιγ, σε νοηματική γλώσσα και σε διάφορες προσβάσιμες ηλεκτρονικές μορφές από τον Ανάδοχο.

Οι μορφές αυτές θα διανέμονται δωρεάν, μέχρι εξαντλήσεως των αποθεμάτων, από τους Δικαιούχους της Πράξης.

Για τις ανάγκες αυτές, ο Ανάδοχος θα πρέπει να:

- (1) Σχεδιάσει τον ζητούμενο Οδηγό κατ' αρχάς ως έντυπο 35-40 σελίδων, όπου θα συνοψίζονται πληροφορίες προσβασιμότητας σε σχέση με υποδομές και υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας της διασυνοριακής περιοχής. Η εργασία αυτή περιλαμβάνει
 - τη σαφή οριοθέτηση του αντικειμένου του Οδηγού και τον σαφή προσδιορισμό των στόχων του, της δομής του και τα είδη πληροφορίας που θα περιλαμβάνει,
 - την επεξεργασία πληροφοριών, φωτογραφιών, κ.λπ. για τη σύνταξη των περιεχομένων του Οδηγού,
 - τη μετάφραση και επιμέλεια των κειμένων στις τρεις γλώσσες (EN, GR, MK),

- τη δημιουργία του αρχικού θέματος της έκδοσης (αγγλ. concert) με εικαστική πρόταση για το εξώφυλλο και το εσωτερικό και τον καθορισμό της αισθητικής διάταξης των ενοτήτων του εγγράφου (αγγλ. layout),
 - τη σελιδοποίηση και στοιχειοθεσία (καθορισμός της διάταξης των σελίδων που πρόκειται να δημιουργηθούν, μορφοποίηση κειμένων, επεξεργασία εικόνων, πινάκων, διαγραμμάτων, ειδικών συμβόλων, κ.λπ.),
 - τη δημιουργία προτύπου για αναπαραγωγή με εκτύπωση τετραχρωμίας από τον εταίρο PB4, και
 - τη δημιουργία έκδοσης κατάλληλης προς εκτύπωση από τους παραλήπτες με χρήση συμβατικών εκτυπωτών και έτοιμης προς διαμοιρασμό/διάχυση με ηλεκτρονικά μέσα (αποστολή με email, ανάρτηση σε ιστοσελίδες, διάχυση σε social media, κ.λπ.).
- (2) Να αναπαράγει τον Οδηγό σε οπτικοακουστική μορφή (ελληνικά και αγγλικά) η οποία θα παρουσιάζει με ισοδύναμο τρόπο τα περιεχόμενα του Οδηγού σε νοηματική γλώσσα και παράλληλο υποτιτλισμό (μεταγραφή σε νοηματική με υποτιτλισμό). Ειδικότερα, η εργασία αυτή περιλαμβάνει:
- Απόδοση των περιεχομένων σε νοηματική γλώσσα από επαγγελματία/-ίες διερμηνέα/-είς.
 - Επαγγελματική βιντεοσκόπηση σε studio με green box, φωτιστικά σώματα, κλπ. από επαγγελματίες (σκηνοθέτης, οπερατέρ, μακιγιέζ κ.λπ.)
 - Επαγγελματικός υποτιτλισμός με βάση τα διεθνή πρότυπα με επιλογή γλώσσας (Αγγλικά - Ελληνικά – χωρίς).
 - Κατάλληλος συγχρονισμός – παραμετροποίηση της εικόνας με τον ήχο και τη ροή των υπότιτλων.
 - Παραγωγή δημιουργικού για την εισαγωγή (π.χ. 3D animation ή/και σπικάζ)
- (3) Να αναπαράγει τον Οδηγό σε γραφή Braille σε ενενήντα (90) αντίτυπα (μεταγραφή σε Braille).
- (4) Να αναπαράγει τον Οδηγό σε εναλλακτικές ηλεκτρονικές μορφές (με τις ίδιες προδιαγραφές που αναφέρονται παραπάνω για την Υπηρεσία #1):
- μορφή Adobe PDF και MS Word (τρεις γλώσσες), με βάση σχετικές οδηγίες και πρότυπα για την παραγωγή προσβάσιμων ηλεκτρονικών εγγράφων,
 - μορφή απλού κειμένου TXT (τρεις γλώσσες),
 - έκδοση για αμβλύωπες LargePrint (τρεις γλώσσες),
 - έκδοση PEF, έτοιμη προς εκτύπωση Braille (ελληνικά και αγγλικά)
 - ακουστική έκδοση MP3 (ελληνικά και αγγλικά).
- (5) Να παράγει εξακόσιους (600) ψηφιακούς δίσκους DVD ή/και USB στους οποίους θα περιέχονται όλες οι ηλεκτρονικές/ψηφιακές μορφές του Οδηγού (έκδοση έτοιμη προς εκτύπωση με συμβατικούς εκτυπωτές, βίντεο νοηματικής με υποτιτλισμό και

εναλλακτικές ηλεκτρονικές μορφές) και να τους συσκευάσει κατάλληλα σε επτά (7) πακέτα, ένα για κάθε δικαιούχο της Πράξης, ένα για την Κοινή Τεχνική Γραμματεία του Προγράμματος, σύμφωνα με οδηγίες που θα διαθέσει η Ε.Σ.Α.μεΑ. στον ανάδοχο.

Ειδικότερα ως προς τη σχεδίαση της έντυπης μορφής του Οδηγού (συμβατική και ηλεκτρονική):

- Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στην επιμέλεια του εντύπου και γενικότερα στο συντονισμό όλων των ενεργειών που απαιτεί μία ποιοτική έκδοση, καθώς θα καθορίσουν τη μορφή του τελικού προϊόντος και θα εξασφαλίσουν την παραγωγή ενός καλαίσθητου και λειτουργικού εντύπου.
- Θα πρέπει να σχεδιασθεί σύμφωνα με διαδομένες τεχνικές και οδηγίες για βέλτιστη αναγνωσιμότητα (αγγλ. *readability*) και προσβασιμότητα έντυπων εκδόσεων. Η ευρεία αναγνωσιμότητα δεν πρέπει να είναι δευτερεύουσας σημασίας κατά την παραγωγή. Θα πρέπει εξ αρχής να αποτελεί προτεραιότητα του σχεδιασμού του εντύπου.
- Τα περιεχόμενα και οι πληροφορίες θα πρέπει να παρουσιάζονται στο έντυπο με τρόπο εύχρηστο και συνοπτικό χωρίς να παραλείπονται σημαντικά στοιχεία.
- Οι αναγνώστες θα πρέπει με τη χρήση κωδικών QR (Quick Response Codes) να έχουν πρόσβαση σε πρόσθετες, πιο αναλυτικές πληροφορίες που θα υπάρχουν διαθέσιμες επιγραμμικά στην τουριστική διαδικτυακή πλατφόρμα της Πράξης (βλ. Υπηρεσία #10). Δηλαδή, θα πρέπει οι αναγνώστες, εφόσον έχουν εγκατεστημένη στο κινητό ή στο tablet τους κατάλληλη εφαρμογή η οποία «διαβάζει» κωδικούς QR, να μπορούν να χρησιμοποιήσουν την κάμερα της συσκευής τους για να σκανάρουν την εικόνα του κωδικού μιας υποδομής/υπηρεσίας που παρουσιάζεται στον έντυπο οδηγό (π.χ. ενός ιατρικού κέντρου) για να μεταφερθούν αυτόματα μέσα από τον πλοηγό της συσκευής τους στη αντίστοιχη σελίδα της διαδικτυακής πλατφόρμας του έργου όπου θα περιέχονται αναλυτικότερες πληροφορίες (χάρτες, φωτογραφίες, αναλυτικές εκθέσεις προσβασιμότητας, σχόλια και βαθμολογίες άλλων επισκεπτών/χρηστών, κ.λπ.).
- Επίσης στο Οδηγό θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες σε σχέση με την Πράξη (Στόχοι, Πλαίσιο υλοποίησης, Δράσεις, Αποτελέσματα), με τους δικαιούχους της Πράξης, με την παραγωγή του Οδηγού, καθώς και με τη διάθεση/πρόσβαση στις διάφορες εναλλακτικές του μορφές.

Για τη δημιουργία του εν λόγω Οδηγού, ως λειτουργικό έντυπο, για ειδικούς πληθυσμούς αναγνωστών, είναι σαφές ότι ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει κατάλληλη κατάρτιση και εμπειρία η οποία αποδεικνύεται από την παρουσίαση στην προσφορά του ανάλογων

παραγωγών που έχει ολοκληρώσει η οποία και θα συνεκτιμηθεί/βαθμολογηθεί με πρόσθετη βαθμολογία.

Οι παραγόμενες μορφές, στο σύνολό τους, θα πρέπει να αναπτυχθούν σύμφωνα με τους Κανόνες Δημοσιότητας του Προγράμματος και το Πλάνο Επικοινωνίας (αγγλ. Communication Plan) της Πράξης.

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Οι Υποψήφιοι θα πρέπει στην τεχνική προσφορά τους να προσδιορίσουν αναλυτικά την προσέγγισή τους για την υλοποίηση κάθε μιας από τις παραπάνω ζητούμενες μορφές, δηλαδή τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσουν, τις τεχνικές που θα εφαρμόσουν, τυχόν πρότυπα ή οδηγίες/καλές πρακτικές στις οποίες θα βασισθούν, τα εργαλεία που θα χρησιμοποιήσουν και τις τεχνικές προδιαγραφές των μορφών που θα παραδώσουν.

Επίσης, στην προσφορά τους, θα πρέπει να γίνεται ειδική μνεία στην προσέγγισή τους για τον έλεγχο της προσβασιμότητας και της ποιότητας των τελικών μορφών που θα παραδοθούν.

Μορφές ή/και χαρακτηριστικά επιπλέον των ζητούμενων της Διακήρυξης που τυχόν προσφέρει ο Υποψήφιος, θα συνεκτιμηθεί ως προς την προστιθέμενη αξία τους και αναλόγως θα βαθμολογηθούν με πρόσθετη βαθμολογία.

Τα αναφερόμενα παραπάνω δεν αποκλείουν και την παρουσίαση οιονδήποτε άλλων στοιχείων που ο υποψήφιος κρίνει σκόπιμο να περιλάβει στην προσφορά του.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Δημιουργικό και σχεδίαση του Οδηγού ως έντυπη έκδοση – Επιμέλεια και μετάφραση σε 3 γλώσσες - Προεκτύπωση σε μορφή PDF (ως δείγμα) - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση – Αποστολή έκδοσης έτοιμης προς εκτύπωση στον PB4.
- (2) Παράλληλα:
 - a. Μεταγραφή του Οδηγού σε εναλλακτικές ηλεκτρονικές μορφές - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση.
 - b. Μεταγραφή του Οδηγού σε νοηματική με - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση.
 - c. Μεταγραφή του Οδηγού σε Braille - Προεκτύπωση ως δείγμα - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση – Αναπαραγωγή τελικών αντιτύπων.

- (3) Παραγωγή δείγματος ψηφιακού δίσκου DVD με τις ηλεκτρονικές/ψηφιακές μορφές του Οδηγού- Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση – Αναπαραγωγή τελικών αντιτύπων - Συσκευασία.
- (4) Παράδοση. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο των τελικών αρχείων σε μορφή κατάλληλη για πιθανή επεξεργασία, επανέκδοση και αναπαραγωγή στο μέλλον από την Ε.Σ.Α.μεΑ και θα αναλάβει τη μεταφορά και παράδοση των ως άνω συσκευασιών στα γραφεία της Ε.Σ.Α.μεΑ. στη Θεσσαλονίκη.

7. Συμβολή στη διαμόρφωση κοινής στρατηγικής και σχεδίου δράσης, με έμφαση σε πρακτικές υγείας και φροντίδας χωρίς αποκλεισμούς

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Μεταξύ των βασικών στόχων της Πράξης Cross4all είναι η διατύπωση συστάσεων για τη διαμόρφωση κοινής (Ελλάδα-Βόρεια Μακεδονία) στρατηγικής για την άρση των ανισοτήτων στην πρωτοβάθμια υγεία και κοινωνική φροντίδα στη διασυνοριακή περιοχή και σύσταση σχεδίου δράσης και πρωτοβουλιών που θα συμβάλουν στην πρόσβαση σε υπηρεσίες και υποδομές για όλους χωρίς αποκλεισμούς και σύνορα.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού κρίνεται απαραίτητη η ανάπτυξη στρατηγικών για την προώθηση και ενσωμάτωση της προσβασιμότητας και των αρχών του «Σχεδιασμού για όλους» στο σύνολο των εκφάνσεων της υγείας και κοινωνικής φροντίδας της περιοχής που θα ανταποκρίνονται στα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις πολιτών και επισκεπτών με αναπηρία, μειωμένη κινητικότητα και χρόνια ζητήματα υγείας.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Ανάδοχος καλείται να μελετήσει σχετικές πολιτικές, προσεγγίσεις και καλές πρακτικές ανά τον κόσμο, αποδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση σε αυτές που αποσκοπούν/συμβάλουν στην προσβασιμότητα στην πρωτοβάθμια υγεία και την κοινωνική φροντίδα και σε αυτές που συνάδουν με τη φιλοσοφία και τη γενικότερη προσέγγιση της Πράξης, ώστε να διατυπώσει τεκμηριωμένα συγκεκριμένες προτάσεις (στα Αγγλικά) για την κοινή στρατηγική και το κοινό σχέδιο δράσης της Πράξης.

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Η **μεθοδολογία** του Αναδόχου για την υλοποίηση αυτού του μέρους του έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τις εξής εργασίες από πλευράς του:

- Δευτερογενή έρευνα (π.χ. σε πηγές στο Διαδίκτυο) με έμφαση σε πρακτικές υγείας και φροντίδας χωρίς αποκλεισμούς για:
 - την καταγραφή του σχετικού θεσμικού πλαισίου σε Ελλάδα, Βόρεια Μακεδονία και λοιπά μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
 - την καταγραφή σχετικών προτύπων, στρατηγικών, πρωτοβουλιών και καλών πρακτικών σε εθνικό επίπεδο (Ελλάδα, Βόρεια Μακεδονία), ευρωπαϊκό επίπεδο (λοιπά μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης) και διεθνώς (Αμερική, Καναδά, Αυστραλία, κ.λπ.).
 - την καταγραφή σχετικών θέσεων και προτάσεων των φορέων εκπροσώπησης της ομάδας - στόχου σε τοπικό επίπεδο (βλ. Υπηρεσία #4), σε εθνικό επίπεδο (ΕΣΑμεΑ και National Council of Disability Organizations- NSIOM της Βόρειας Μακεδονίας), σε ευρωπαϊκό επίπεδο (European Disability Forum) και σε διεθνές επίπεδο (International Disability Alliance).

- Διατύπωση συστάσεων οι οποίες θα αφορούν (ενδεικτικά) σε άξονες/τομείς προτεραιότητας, θεματικούς και ειδικούς στόχους, καθώς και (α) νομοθετικές μεταρρυθμίσεις, (β) έργα υποδομής, (γ) δράσεις δικτύωσης, (δ) δράσεις ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης, (ε) προγράμματα κατάρτισης/εκπαίδευσης, (στ) έργα αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, (ζ) τυποποίηση και πρότυπα, (η) πηγές χρηματοδότησης, κ.λπ.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Βιβλιογραφική έρευνα - Μελέτη των ευρημάτων - Στοχοθέτηση της ζητούμενης στρατηγικής – Διαμόρφωση Σχεδίου Δράσης – Σύνθεση τελικής έκθεσης συστάσεων (Αγγλικά)- Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) – Έγκριση.
- (2) Παράδοση. Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. με ηλεκτρονικά μέσα την τελική έκθεση σε μορφή επεξεργάσιμη.

8. Διοργάνωσης δύο (2) ειδικών σεμιναρίων άτυπης εκπαίδευσης ενηλίκων για την ευαισθητοποίηση, συνειδητοποίηση και ενημέρωση σε ζητήματα ανισοτήτων στον τομέα της υγείας

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Η Πράξη έχει ως στόχο να προωθήσει στο σύνολο της διασυνοριακής περιοχής τη βελτίωση της πρόσβασης σε υπηρεσίες υγείας και φροντίδας για όλους, και ιδιαίτερα για τα άτομα εκείνα που προέρχονται από ευάλωτες και παραδοσιακά αποκλεισμένες ομάδες πληθυσμού, όπως για παράδειγμα τα άτομα με αναπηρία, τα άτομα με χρόνιες παθήσεις, και εν γένει τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και αυτονομία.

Οι δικαιούχοι της Πράξης αποδίδουν ιδιαίτερη σημασία και έμφαση αφενός στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των γεωγραφικά και κοινωνικά αποκλεισμένων πληθυσμών, αφετέρου στη διαμόρφωση πιο ασφαλών συνθηκών διασυνοριακού ιατρικού τουρισμού, καθώς:

- σημαντικά μέρη του πληθυσμού στην περιοχή του Προγράμματος διαβιούν υπό συνθήκες κοινωνικού αποκλεισμού αλλά και σε αγροτικές περιοχές με περιορισμένη πρόσβαση σε υποδομές και υπηρεσίες,
- στην περιοχή του Προγράμματος, η διαθεσιμότητα υπηρεσιών οι οποίες είναι κατάλληλα σχεδιασμένες για όλους και η διαθεσιμότητα εξειδικευμένων και αποκλειστικών υπηρεσιών για ευάλωτες ομάδες και ομάδες υψηλού κινδύνου είναι περιορισμένες,
- τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται στην περιοχή αυξανόμενος αριθμός πολιτών οι οποίοι περνούν τα σύνορα, προσβλέποντας στη λήψη είτε ποιοτικότερων, είτε οικονομικότερων υπηρεσιών, χωρίς όμως να υφίστανται επαρκείς προβλέψεις, απαραίτητες για λήψη σωστών και τεκμηριωμένων ιατρικών αποφάσεων στην χώρα προορισμού.

Προς την κατεύθυνση αυτή, οι δικαιούχοι εταίροι της Πράξης κρίνουν απαραίτητη τη συστηματική ενημέρωση, τόσο των τοπικών κοινωνιών, όσο και των τοπικών συλλογικών φορέων της κοινωνίας των πολιτών, στο σύνολο της διασυνοριακής περιοχής, ώστε να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση γύρω από τα παραπάνω ζητήματα, να αυξηθεί η ενημέρωση σχετικά με τα εμπόδια, τις προκαταλήψεις, τις διακρίσεις, και τους κινδύνους που υφίστανται, να προωθηθούν καλύτερες πρακτικές αυτόδιαχείρισης, αλλά και να αυξηθεί η συμμετοχή στις δράσεις της Πράξης, και παράλληλα να καλλιεργηθεί κατάλληλο έδαφος για τη μετέπειτα προώθηση και υποδοχή των νέων προσεγγίσεων και εργαλείων που σχεδιάζονται στο πλαίσιο της Πράξης.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Πράξης προβλέπεται η διοργάνωση μιας ευρείας καμπάνιας

ευαισθητοποίησης και συνειδητοποίησης (αγγλ. *awareness & advocacy campaign*), με στόχο τις ευάλωτες ομάδες αλλά και γενικότερα την κοινή γνώμη στην περιοχή του Προγράμματος. Η καμπάνια επικεντρώνεται στη διάχυση σχετικού υλικού της Πράξης και στη διοργάνωση ειδικών σεμιναρίων άτυπης εκπαίδευσης ενηλίκων, για την ευαισθητοποίηση, συνειδητοποίηση και ενημέρωση σε ζητήματα ανισοτήτων στον τομέα της υγείας και προώθησης της ίσης πρόσβασης για όλους. Τέτοια σεμινάρια θα πραγματοποιηθούν στις εξής πόλεις: Μπίτολα, Φλώρινα, Κιλκίς, Θεσσαλονίκη, Οχρίδα και Γευγελή.

Για τις ανάγκες της κοινής αυτής καμπάνιας των δικαιούχων της Πράξης, ο ανάδοχος, στο πλαίσιο του Παραδοτέου “D3.3.5 Awareness and activation raising campaign” της Πράξης, θα αναλάβει τη διοργάνωση των σεμιναρίων στη Φλώρινα και το Κιλκίς.

Τα σεμινάρια θα έχουν το ίδιο πρόγραμμα και το καθένα θα έχει διάρκεια τρεις (3) ημέρες, έξι (6) διδακτικές ώρες ανά ημέρα. Η ημερομηνία και ο χώρος διεξαγωγής τους θα καθοριστεί με τη σύμφωνη γνώμη της ΕΣΑμεΑ. Το πρόγραμμα των σεμιναρίων θα απευθύνεται κατά προτεραιότητα σε πολίτες και στελέχη των φορέων της κοινωνίας των πολιτών που διαβιούν και δραστηριοποιούνται στην περιοχή των νομών φιλοξενίας, εντούτοις, εφόσον υπάρξουν διαθέσιμες θέσεις και σχετικό ενδιαφέρον, είναι δυνατόν να συμμετάσχουν σε αυτά και άτομα από τη γενικότερη περιοχή της ελληνικής πλευράς της περιοχής του Προγράμματος.

Για τις ανάγκες του κάθε σεμιναρίου, ο ανάδοχος πρέπει να παρέχει:

- Υποστήριξη προετοιμασίας – διοργάνωσης:
 - δημιουργία και αποστολή προσκλήσεων
 - υπηρεσία διερμηνείας στην ελληνική νοηματική γλώσσα
 - υπηρεσίες βιντεοσκόπησης και φωτογραφικής κάλυψης για το σύνολο της διάρκειας του Σεμιναρίου
 - υπηρεσία εγγραφής και υπηρεσία υποδοχής των συμμετεχόντων
 - (επιθυμητή) δημιουργία δελτίου τύπου
 - (επιθυμητή) διοργάνωση συνέντευξης τύπου
 - (επιθυμητή) υπηρεσία ζωντανής αναμετάδοσης μέσω Διαδικτύου (live web broadcasting)
- Μία (1) αίθουσα εκδηλώσεων για τρεις ημέρες (διάταξη αίθουσας διδασκαλίας με έδρα εισηγητή):
 - χωρητικότητας τουλάχιστον 50 ατόμων
 - με δυνατότητα πρόσβασης από αναπηρικό αμαξίδιο
 - με δυνατότητα πρόσβασης σε πλησίον WC για ΑμεΑ
 - με δωρεάν σύνδεση Wi-Fi

- με οπτικοακουστικό εξοπλισμό και overhead video-data projector για παρουσίαση / προβολή μέσω Η/Υ laptop ο με flip charts
- Catering για τουλάχιστον 50 άτομα κάθε μέρα του σεμιναρίου:
 - υποδοχή (καφές καλωσορίσματος): ροφήματα, χυμοί/αναψυκτικά, μπισκότα/κέικ
 - διάλειμμα (καφές διαλείμματος): ροφήματα, χυμοί/αναψυκτικά, γλυκά/αλμυρά σνακ
- Εκτύπωση σημειώσεων για τους συμμετέχοντες (βλ. επόμενη υπηρεσία)
- Αξιολόγηση Σεμιναρίου & Αποδελτίωση.

Σημείωση: Επιπλέον υπηρεσίες που τυχόν προσφέρει ο Ανάδοχος, θα συνεκτιμηθούν ως προς την προστιθέμενη αξία και τη συμβολή τους στην επιτυχία του σκοπού της εκπαίδευσης, και αναλόγως θα βαθμολογηθούν με πρόσθετη βαθμολογία.

Στάδια υλοποίησης

Ως προς τη διοργάνωση των σεμιναρίων στη Φλώρινα και το Κιλκίς, τα στάδια υλοποίησης που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Πρόταση / -εις ως προς τον χώρο φιλοξενίας των σεμιναρίων (διεύθυνση, χαρακτηριστικά της αίθουσας, πληροφορίες προσβασιμότητας, πληροφορίες υλικοτεχνικού εξοπλισμού, οδηγίες εύρεσης και συντεταγμένες για συστήματα ηλεκτρονικής πλοήγησης) - Υποβολή για λήψη παρατηρήσεων - Έγκριση
- (2) Καθορισμός οριστικής ημερομηνίας για τη διεξαγωγή του σεμιναρίου (σε συνεννόηση με τα στελέχη της ΕΣΑμεΑ)
- (3) Προετοιμασία προσκλήσεων και καταλόγου αποδεκτών - Υποβολή για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων - Έγκριση
- (4) Αποστολή προσκλήσεων - Εγγραφές συμμετεχόντων
- (5) Πρόταση μενού catering - Υποβολή για λήψη παρατηρήσεων - Έγκριση
- (6) Διεξαγωγή. Ο Ανάδοχος πρέπει κατά τη διάρκεια του κάθε σεμιναρίου: (α) να αναπαράγει το τελικό πρόγραμμα και να ετοιμάσει kit συμμετεχόντων, (β) να οργανώσει γραφείο υποδοχής για την εγγραφή των συμμετεχόντων και τη διανομή έντυπου υλικού, (γ) να διαθέσει το κατάλληλο προσωπικό για τεχνική υποστήριξη, για τη σωστή λειτουργία του παρεχόμενου εξοπλισμού, και για την ομαλή εξυπηρέτηση των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια των ομιλιών και των διαλειμμάτων, (ε) να καλύψει με βίντεο και φωτογραφίες τα δρώμενα, (στ) να διανέμει στους συμμετέχοντες, με τη λήξη του σεμιναρίου, αντίτυπα της φόρμας αξιολόγησης του σεμιναρίου και να συλλέξει τα συμπληρωμένα έντυπα, και (ζ) να παραδώσει στους συμμετέχοντες βεβαιώσεις παρακολούθησης.

- (7) Αποδελτίωση / Παράδοση. Ως προς την αποδελτίωση, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ. με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο του υλικού της προετοιμασίας και διεξαγωγής της Ημερίδας (τελικό πρόγραμμα, κατάλογο εγγραφών, σκαναρισμένη λίστα συμμετεχόντων/ δηλώσεων GDPR, βίντεο και φωτογραφίες, πρακτικά, υλικό παρουσιάσεων/εισηγήσεων/ συνεντεύξεων, κ.λπ.).

Τα παραπάνω, στο σύνολό τους, θα πρέπει να αναπτυχθούν σύμφωνα με τους Κανόνες Δημοσιότητας του Προγράμματος και το Πλάνο Επικοινωνίας της Πράξης.

9. Σχεδίαση, παραγωγή και παρουσίαση ειδικού εκπαιδευτικού υλικού για την ευαισθητοποίηση, συνειδητοποίηση και ενημέρωση σε ζητήματα ανισοτήτων στον τομέα της υγείας

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Η εν λόγω υπηρεσία συνδέεται με την προηγούμενη υπηρεσία και τα αποτελέσματά της θα συνδράμουν στη διοργάνωση των τριήμερων σεμιναρίων για την ευαισθητοποίηση, συνειδητοποίηση και ενημέρωση σε ζητήματα ανισοτήτων στον τομέα της υγείας και προώθησης της ίσης πρόσβασης για όλους.

Ειδικότερα, η παρούσα υπηρεσία αφορά:

- Στον καθορισμό του εκπαιδευτικού προγράμματος του σεμιναρίου
- Στην προετοιμασία των μαθημάτων και των σημειώσεων των συμμετεχόντων
- Στην κάλυψη των δαπανών των ομιλητών/εισηγητών του σεμιναρίου

Τα μαθήματα και οι σχετικές σημειώσεις των συμμετεχόντων, θα πρέπει να καλύπτουν τουλάχιστον τις εξής θεματικές ενότητες:

- Η σημασία της προληπτικής υγείας και έννοιες αυτό-διαχείρισης
- Εισαγωγή στον ιατρικό τουρισμό: μορφές, κίνδυνοι και ζητήματα, καλά και κακά παραδείγματα
- Το ζήτημα των ανισοτήτων στον τομέα της υγείας και των κοινωνικών υπηρεσιών: μορφές, αιτίες και επιπτώσεις
- Ευάλωτες και αποκλεισμένες ομάδες: δικαιώματα, χαρακτηριστικά και στοιχεία ερευνών
- Συμβουλές για την προετοιμασία ενός ταξιδιού για τη λήψη υπηρεσιών υγείας
- Συμβουλές και αρχές ανάπτυξης ικανοτήτων αυτό-διαχείρισης
- Εισαγωγή στην έννοια του Προσωπικού Φακέλου Υγείας
- Παραδείγματα Προσωπικών Φακέλων Υγείας
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων και γνώσεων ψηφιακής υγείας
- Πηγές ενημέρωσης, πληροφόρησης και εξειδικευμένης υποστήριξης

- Εισαγωγή στην προσέγγιση, τις δράσεις και τα εργαλεία της Πράξης Cross4all που έχουν σχεδιαστεί για την υποστήριξη των πολιτών και ιδιαίτερα των μη εξυπηρετούμενων ομάδων
- Ασκήσεις - Ερωτήσεις – Απαντήσεις

Για τη δημιουργία των μαθημάτων και των σχετικών σημειώσεων των συμμετεχόντων, θα πρέπει ο ανάδοχος, στο πλαίσιο της μεθοδολογίας του, να εξασφαλίσει τα εξής:

- Το υλικό να είναι στην ελληνική γλώσσα και να σχεδιαστεί κατάλληλα με βάση τα χαρακτηριστικά της ομάδας-στόχο.
- Το περιεχόμενο να βασίζεται σε έγκυρες πηγές και σε σύγχρονες προσεγγίσεις για την εκπαίδευση ενηλίκων και για την αναπηρία, αναγνωρισμένες από το εθνικό και διεθνές κίνημα της αναπηρίας.
- Το περιεχόμενο να είναι στοχευμένο, περιεκτικό, τεκμηριωμένο, επικαιροποιημένο, να υποστηρίζεται από κατάλληλο οπτικό υλικό, παραδείγματα και ασκήσεις, να είναι σύμφωνο με τους υφιστάμενους εθνικούς και ευρωπαϊκούς νόμους και κανονισμούς που αφορούν στην προσβασιμότητα, τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, κ.λπ.
- Το υλικό να περιλαμβάνει / αναφέρεται σε στοιχεία που προέρχονται από τα εξής παραδοτέα της Πράξης και του έργου:
 - D3.1.1: Αποτελέσματα της Έρευνα Κοινής Γνώμης στην Ελλάδα (του εταίρου LB1)
 - D3.4.1: Αποτελέσματα της Έρευνα Κοινής Γνώμης στη Βόρεια Μακεδονία (του εταίρου PB4)
 - D3.6.4: Οδηγός για παρόχους και επαγγελματίες υπηρεσιών υγείας και φροντίδας (του εταίρου PB6)
 - Τα παραδοτέα Π4, Π5(α), Π6 και Π7 του έργου

Στάδια υλοποίησης

- (1) Συγκέντρωση στοιχείων και βιβλιογραφική έρευνα - Σχεδιασμός, προδιαγραφές, περιεχόμενα - Υποβολή για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση.
- (2) Συγγραφή των σημειώσεων των συμμετεχόντων – Υποβολή για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων – Έγκριση.
- (3) Δημιουργία οπτικοακουστικής παρουσίασης των μαθημάτων - Υποβολή για λήψη παρατηρήσεων - Εφαρμογή τυχών αλλαγών και βελτιώσεων - Τελική έγκριση.

- (4) Συμμετοχή με τρεις (3) εισηγητές-ομιλητές στα σεμινάρια στη Φλώρινα και το Κιλκίς.
- (5) Παράδοση. Ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει με ηλεκτρονικά μέσα το σύνολο του υλικού του σεμιναρίου σε μορφή κατάλληλη για πιθανή επανέκδοση και μελλοντική αναπαραγωγή στο μέλλον.

10. Ανάπτυξη και συντήρηση προσβάσιμης διαδικτυακής πύλης για την πρόσβαση σε πληροφορίες, δεδομένα και πόρους υγείας και φροντίδας στη διασυνοριακή περιοχή του Προγράμματος

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Στο πλαίσιο της Πράξης, θα αναπτυχθεί συλλογικά με τη συμβολή κυρίων τριών εταίρων (LB1, PB2, PB3), μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα νέφους (αγγλ. *cloud platform*) η οποία θα ενσωματώνει ένα ευρύ φάσμα πληροφορίας και υπηρεσιών/εφαρμογών.

Οι βασικοί στόχοι της *Ολοκληρωμένης πλατφόρμας Cross4all* είναι:

- Η διάθεση και ελεύθερη πρόσβαση σε αναλυτικές πληροφορίες προσβασιμότητας υφιστάμενων υποδομών/υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας στη διασυνοριακή περιοχή Ελλάδας-Βόρειας Μακεδονίας, ως επιλογές που έχουν στη διάθεσή τους οι πολίτες και επισκέπτες της με αναπηρία, μειωμένη κινητικότητα και χρόνιες παθήσεις.
- Η διάθεση και ελεύθερη πρόσβαση των πολιτών που διαβιούν στη διασυνοριακή περιοχή σε ασφαλή εργαλεία για τη βελτίωση της ικανότητάς τους διαχείρισης των προσωπικών τους ιατρικών δεδομένων και γενικότερα δεδομένων υγείας.
- Η διάθεση και ελεύθερη πρόσβασης σε πόρους φροντίδας (ενημέρωση, πρακτικοί οδηγοί και εγχειρίδια, αποτελέσματα ερευνών κ.λπ.) και εξειδικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προληπτικής και πρωτοβάθμιας υγείας και κοινωνικής φροντίδας (tele-monitoring, e-prescription, e-referral κ.λπ.), τόσο για τους πολίτες και για τους επισκέπτες (ιατρικοί τουρίστες) της διασυνοριακής περιοχής όσο και για φορείς και επαγγελματίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας που δραστηριοποιούνται στην περιοχή.

Στο σύνολό της, η *Ολοκληρωμένη πλατφόρμας Cross4all* περιλαμβάνει μι συλλογή από συνδεδεμένα συστήματα και εξοπλισμούς διαφόρων φύσεων, όπως μια διαδικτυακή πύλη (Web), διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές (Web), διάφορες συνδεδεμένες εφαρμογές φορητών συσκευών (mobile apps), ηλεκτρονική πληροφορία και συλλογές από ηλεκτρονικά έγγραφα, σταθμούς αποκλειστικής πρόσβασης (info/access kiosks), συνδεδεμένες ιατρικές συσκευές και αισθητήρες λήψης βιοσημάτων (medical devices/sensors) κ.λπ.

Αναλυτικότερα, η *Ολοκληρωμένη πλατφόρμας Cross4all*, ως ένα ενιαίο ολοκληρωμένο σύστημα:

- προσφέρει πληροφορίες σχετικά με υφιστάμενες υποδομές και υπηρεσίες στη διασυνοριακή περιοχή, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την πρόσβαση και την προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα,
- θα υποστηρίξει τη σύσταση, διαχείριση και λειτουργία προγραμμάτων εθελοντικής

- βοήθειας (προσφορά - ζήτηση),
- θα προσφέρει πρόσβαση σε πόρους για επαγγελματίες (στατιστικά δεδομένα, πληροφορίες για διαθέσιμες εξειδικευμένες υποδομές και ειδικότητες στην περιοχή, εγχειρίδια και οδηγίες καλών πρακτικών, κ.ά.),
 - πρόσβαση σε πόρους για τους πολίτες (πληροφορίες για προγράμματα προληπτικής υγειονομικής περίθαλψης και κοινωνικών υπηρεσιών, για διαθέσιμες εξειδικευμένες υποδομές και ειδικότητες στην περιοχή, εγχειρίδια με οδηγίες και συμβουλές υγείας και αυτοδιαχείρισης της υγείας, διασύνδεση με υφιστάμενες υπηρεσίες καταγγελιών και διεκδίκησης δικαιωμάτων, κ.ά.),
 - θα προσφέρει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να δημιουργήσει και διατηρεί Προσωπικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (*Electronic Personal Health Record – ePHR*) του οποίου τα απόλυτα δικαιώματα πρόσβασης, διαχείρισης, διαμοιρασμού, επεξεργασίας, διαγραφής, κ.λπ. θα ανήκουν αποκλειστικά στον ίδιο,
 - θα προσφέρει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να αποδώσει κατά βούληση δικαιώματα πρόσβασης ή και συνδιαχείρισης σε τρίτα πρόσωπα που επιθυμεί να τον υποστηρίξουν στις διαδικασίες σύστασης/διαχείρισης του δικού του ePHR (π.χ. μέλη της οικογένειας, προσωπικό των Κέντρων Αναφοράς των δήμων με αρμοδιότητα την παροχή υπηρεσιών ψηφιοποίηση προσωπικών ιατρικών εγγράφων),
 - θα προσφέρει τη δυνατότητα στους πολίτες να εισάγουν με βάση το καθημερινό τους πρόγραμμα δεδομένα στο δικό τους ePHR με τη χρήση προσωπικών τους συσκευών και αισθητήρων,
 - θα προσφέρει τη δυνατότητα στους πολίτες να επιλέγουν και διαμοιράζονται κατά βούληση και με φιλικό και εύχρηστο τρόπο περιεχόμενα του δικού τους ePHR με επαγγελματίες υγείας/φροντίδας στο πλαίσιο της λήψης υπηρεσιών από αυτούς,
 - θα προσφέρει τη δυνατότητα στους πολίτες να ενεργοποιούν δυνατότητες αυτόματης εισαγωγής δεδομένων από συστήματα τρίτων μερών (π.χ. υφιστάμενα ηλεκτρονικά συστήματα υγειονομικής περίθαλψης διαφόρων υπηρεσιών υγείας, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών συστημάτων συνταγών, νοσοκομειακών ηλεκτρονικών συστημάτων, ιδιωτικών υπηρεσιών telecare, κ.λπ.)
 - θα προσφέρει πληροφορίες και οδηγίες σε πολίτες σχετικά με την πρόσβαση, εκμάθηση και χρήση των ενσωματωμένων στην πλατφόρμα ηλ-υπηρεσιών, στις οποίες επιπλέον του ePHR περιλαμβάνεται, ηλεκτρονική μάθηση (eLearning), ηλεκτρονική συνταγογράφηση (ePrescription), ηλεκτρονικό παραπεμπτικό (eReferral) και τηλε-παρακολούθηση (tele-monitoring) κατόπιν δικής τους εξουσιοδότησης σε επαγγελματίες της επιλογής τους.

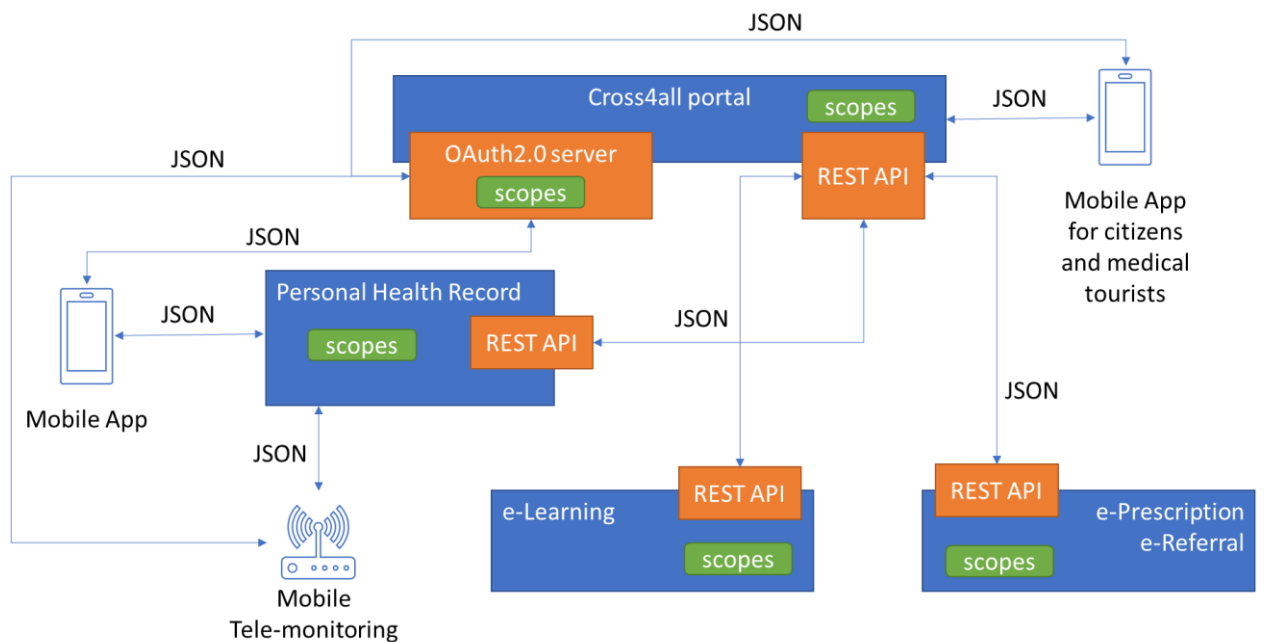
Στόχος της Πράξης είναι, αφού ολοκληρωθεί η ολοκληρωμένη πλατφόρμα Cross4all, να τεθεί σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία (pilot), στο πλαίσιο δύο ολοκληρωμένων προγραμμάτων προληπτικής υγειονομικής περίθαλψης και κοινωνικών υπηρεσιών στους δήμους της Οχρίδας και Νεάπολης-Συκεών για την υποστήριξη μειονεκτούντων και αποκλεισμένων δημοτών.

Τα πιλοτικά προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν την παροχή των πιλοτικών υπηρεσιών:

- (α) αφενός στα **ειδικά κέντρα αναφοράς** που θα συσταθούν εξοπλισθούν και επανδρωθούν στο πλαίσιο της Πράξης από τους δύο Δήμους και
- (β) αφετέρου **στο σπίτι**, μέσω πολυ-επιστημονικών και ειδικά εξοπλισμένων κινητών μονάδων που επίσης θα συσταθούν εξοπλισθούν και επανδρωθούν στο πλαίσιο της Πράξης από τους δύο Δήμους.

Για τις ανάγκες του Έργου ο Ανάδοχος θα αναλάβει να υλοποιήσει την *κεντρική πύλη* (Cross4all portal) της Ολοκληρωμένης πλατφόρμας Cross4all η οποία θα διασυνδέεται (βλ. Εικόνα) και θα παρέχει πρόσβαση στα λοιπά *υποσυστήματα*:

- Personal Health Record και PHR Mobile app, των οποίων την ευθύνη της ανάπτυξης έχει ο εταίρος LB1.
- e-Learning, e-Prescription και e-Referral, Mobile telemonitoring, των οποίων την ευθύνη της ανάπτυξης έχει ο εταίρος PB2.
- Mobile App for citizens and visitors, του οποίου την ευθύνη της ανάπτυξης θα έχει ο Ανάδοχος (βλ. επόμενη Υπηρεσία). Σημειώνεται ότι η φιλοσοφία της πλατφόρμας στοιχειοθετεί ένα σύστημα το οποίο θα επιτρέπει σε απομακρυσμένους χρήστες (μέσω εφαρμογής στο κινητό και μέσω web browser) να προβαίνουν σε παράλληλες αλλαγές και τροποποιήσεις δεδομένων που θα αποθηκεύονται σε ένα κεντρικό σύστημα (back-end). Εφόσον υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο, η όποια επέμβαση πάνω στα δεδομένα θα γίνεται σε πραγματικό χρόνο και όλοι οι χρήστες θα βλέπουν ανά πάσα στιγμή, ανάλογα το επίπεδο πρόσβασης τους, τα δεδομένα στην πιο πρόσφατη μορφή τους. Η εφαρμογή στο κινητό θα πρέπει να λειτουργεί και χωρίς την ύπαρξη ενεργούς σύνδεσης στο διαδίκτυο από την έξυπνη κινητή συσκευή, με πρόβλεψη για την προσωρινή αποθήκευση δεδομένων στη συσκευή του χρήστη.



Η Κεντρική Πύλη της Πλατφόρμας *Cross4all*, την οποία θα πρέπει να αναπτύξει και ενσωματώσει/ολοκληρώσει ο Ανάδοχος, θα λειτουργεί ως η «αρχική σελίδα προσγείωσης» (αγγλ. *landing page*) για του ενδιαφερόμενους επισκέπτες/χρήστες του *Cros4all*, με τη χρήση των προσωπικών τους συσκευών και σύνδεσης στο Διαδίκτυο. Επιπλέον η Κεντρική Πύλη της Πλατφόρμας *Cross4all* θα λειτουργεί και ως «αρχική οθόνη» (αγγλ. *home*), στους προσβάσιμους σταθμούς πληροφόρησης (*info-kiosks*) που θα εγκατασταθούν στα κέντρα αναφοράς των δύο Δήμων.

Ο επισκέπτης/χρήστης (πολίτης, ιατρικός τουρίστας, επαγγελματίας υγείας, μέλος προγράμματος εθελοντικής βοήθειας, κ.λπ.) της Κεντρικής Πύλης της Πλατφόρμας *Cross4all* θα μπορεί, μέσα από τη λειτουργικότητα που θα παρέχει η Κεντρική Πύλη της Πλατφόρμας *Cross4all*, να (κυρίως):

- Να βρει πληροφορίες σχετικά με υποδομές και υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης διαθέσιμες στην περιοχή, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες πρόσβασης και προσβασιμότητας αυτών με χάρτες, εκθέσεις των επιθεωρήσεων/αυτοψιών, φωτογραφίες και λοιπό υλικό. Οι πληροφορίες αυτές θα προέρχονται από τα επεξεργασμένα αποτελέσματα της Υπηρεσίας 5, παραδοτέο Π5(β), καθώς και από τα ευρήματα ανάλογων αυτοψιών που θα ολοκληρωθούν στην περιοχή της Βόρειας Μακεδονίας από τον εταίρο ΡΒ4, ο οποίος και θα τα διαθέσει εγκαίρως στον Ανάδοχο. Ο Ανάδοχος, αξιοποιώντας τη σχετική βάση δεδομένων του LB1 στην οποία θα βρίσκονται όλα αυτά τα δεδομένα, θα αναλάβει να τα ενσωματώσει στην Κεντρική Πύλη ώστε η πρόσβαση σε αυτά να είναι απλή, κατανοητή, εύκολη και χωρίς εμπόδια προσβασιμότητας. Σημειώνεται ότι στον οδηγό της Υπηρεσίας 6, θα γίνεται εκτενώς χρήση κωδικών QR (Quick

Response Codes) για τη διασύνδεση του Πληροφοριακού οδηγού με τα αναλυτικά περιεχόμενα της Πύλης, γεγονός το οποίο θα πρέπει να προβλέψει ο Ανάδοχος στον γενικότερο και ειδικότερο σχεδιασμό του, καθώς και να προβλέψει τη δυνατότητα για τον χρήστη custom εξαγωγής QR codes προς τη σελίδα κάθε καταχωρημένης υποδομής/υπηρεσίας ώστε να διευκολύνεται από τη χρήση αυτών, π.χ. για τη σήμανση του φορέα/της επιχείρησής του, στην είσοδο ή σε έντυπα, κ.λπ., εξυπηρετώντας έτσι δυνητικούς πελάτες που χρειάζονται να ενημερωθούν άμεσα και αναλυτικά για τα στοιχεία πρόσβασης πριν εισέλθει/μεταβεί στον φορέα ή την επιχείρηση.

- Να υποβάλει καταγγελίες, ερωτήματα, αιτήματα, κ.λπ. που αφορούν σε ενημέρωση και διεκδίκησης δικαιωμάτων στην ΕΣΑμεΑ (Υπηρεσία «Διεκδικούμε μαζί»).
- Να βρει πληροφορίες για προγράμματα προληπτικής υγειονομικής περίθαλψης και κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου του και να υποβάλει σχετικό αίτημα εγγραφής.
- Να έχει πρόσβαση σε στοιχεία και να συμμετάσχει σε προγράμματα εθελοντικής βοήθειας (να δει ή να ανακοινώσει ή να απαντήσει σε αιτήσεις / προσφορές για υπηρεσίες υποστήριξης, κ.λπ.)
- Να ανατρέξει σε σημαντικά έγγραφα/εργαλεία που θα παραχθούν στο πλαίσιο της Πράξης μέσω εύχρηστης *Βιβλιοθήκης* (τα οποία θα διατεθούν εγκαίρως στον Ανάδοχο από τους εταίρους της Πράξης που έχουν αναλάβει την παραγωγή τους).
- Να βρει/ζητήσει πληροφορίες/καθοδήγηση (από το Help Desk του Δήμου) σχετικά με υπάρχοντα εργαλεία, υπηρεσίες και πόρους που περιλαμβάνονται στην Ολοκληρωμένη Πλατφόρμα Cross4all.
- Να μεταφερθεί (είσοδος) στις ηλ-υπηρεσίες/εφαρμογές της Ολοκληρωμένη Πλατφόρμα Cross4all.

Για τις ανάγκες αυτές, η Πύλη θα πρέπει κατ' ελάχιστον να ενσωματώνει:

- Μηχανισμούς απλής και σύνθετης αναζήτησης
- Μηχανισμό διαδραστικών χαρτών GIS
- Δυνατότητα διεξαγωγής (συμμετοχής των επισκεπτών) σε διαδικτυακές έρευνες/δημοσκοπήσεις
- Μηχανισμό Νέων και ανακοινώσεων σε σχέση με τη λειτουργία της Πύλης και γενικά της Πλατφόρμας και σε σχέση με εκδηλώσεις και άλλες δραστηριότητες ιατρικού ενδιαφέροντος που λαμβάνουν χώρα στη διασυνοριακή περιοχή.
- Μηχανισμό σχολιασμού και αξιολόγησης υποδομών και υπηρεσιών από χρήστες για την υποστήριξη της κοινωνικής πλοήγησης (social navigation).
- Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων (βιβλιοθήκης).
- Υποσύστημα επικοινωνίας (με την Υπηρεσία «Διεκδικούμε μαζί της ΕΣΑμεΑ και με το HelpDesk και τις λοιπές δομές των κέντρων αναφοράς των δήμων).

- Υποσύστημα διαχείρισης και επίβλεψης προγραμμάτων εθελοντικής βοήθειας.
- Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου για την ευέλικτη και παραμετρική διαχείριση των τμημάτων της Πύλης, του περιεχομένου και των χρηστών, με ενσωματωμένες λειτουργίες για τους διαχειριστές, ώστε να είναι σε θέση καταχωρούν έκτακτες ειδοποιήσεις, να λαμβάνουν και να αποκρίνονται σε ερωτήσεις-αιτήματα από πολίτες/ταξιδιώτες, να καταχωρούν πληροφορίες γενικού ενδιαφέροντος σχετικά με δράσεις, εκδηλώσεις, προσφορές, κ.λπ.
- Υποσύστημα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων επισκεψιμότητας και χρήσης στο οποίο θα προβάλλονται ενδιαφέροντα αναλυτικά στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με την επισκεψιμότητα της πλατφόρμας, των υπηρεσιών και των περιεχομένων, με βάση γεωγραφικά και ημερολογιακά κριτήρια.

Θα συνεκτιμηθεί/βαθμολογηθεί με πρόσθετη βαθμολογία η προσφορά για ενσωμάτωση επιπλέον λειτουργιών, οι οποίες θα προσφέρουν σημαντική προστιθέμενη αξία, συμβάλλοντας στην επίτευξη των στόχων της Πύλης και της Πλατφόρμας και στη βελτιστοποίηση της χρηστικότητας και των επιπέδων ευκολίας πρόσβασης, ευχρηστίας και υποκειμενικής ικανοποίησης για το ευρύτερο δυνατό φάσμα χρηστών και συνθηκών χρήσης.

Η Κεντρική Πύλη της Πλατφόρμας Cross4all θα αφορά στο σύνολο της περιοχής του Προγράμματος, θα είναι κοινή και για τις δύο χώρες, και θα πρέπει να είναι τρίγλωσση (GR, EN, MK). Επίσης θα πρέπει να περιλαμβάνει μια ενότητα με σύντομες πληροφορίες για την Πράξη και το Πρόγραμμα και συνδέσμους στις ιστοσελίδες αυτών.

Στόχος είναι μέσω της Πύλης, και ενίοτε σε συνδυασμό με τον έντυπο οδηγό της Πράξης (βλ. Υπηρεσία 6) ή/και με την εφαρμογή για φορητές συσκευές (βλ. Υπηρεσία 11), οι ενδιαφερόμενοι να εξυπηρετούνται τόσο ως προς τον προγραμματισμό των ιατρικών επισκέψεων τους σε δημοτικούς, ιδιωτικούς ή και δημόσιους παρόχους υγείας/φροντίδας στην ελληνική πλευρά του Προγράμματος όσο και στο πλαίσιο ιατρικού τουρισμού, τουρισμού υγείας και ευεξίας ή οποιουδήποτε άλλου είδους ταξιδιού στη Βόρεια Μακεδονία, έχοντας ανά πάσα στιγμή και από οπουδήποτε πρόσβαση (ubiquitous access) στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες της Πλατφόρμας.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ολοκληρώσει τη δημιουργία της πρώτης ενδιάμεσης έκδοσης της Κεντρικής Πύλης (έτοιμη προς πιλοτική χρήση και δοκιμή), η οποία θα πρέπει να ξεκινήσει να λειτουργεί άμεσα, μέσα στον τρίτο μήνα υλοποίησης της σύμβασης. Στη συνέχεια θα πρέπει αναπτυχθεί-εμπλουτισθεί σταδιακά περαιτέρω, και να υποστηρίξει τη διεξαγωγή των προγραμμάτων προληπτικής υγειονομικής περίθαλψης και κοινωνικών υπηρεσιών στους δήμους της Οχρίδας και Νεάπολης-Συκεών, και να ενημερώνεται διαρκώς μέχρι τη λήξη της Πράξης. Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την ενσωμάτωση στην Πύλη όλου του σχετικού υλικού που θα του διαθέσουν οι εταίροι της Πράξης (βλ. παραπάνω).

Η Πύλη που θα αναπτυχθεί, θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις οδηγίες WCAG 2.0, τουλάχιστον σε επίπεδο AA (μεσαίο επίπεδο), να υιοθετεί τις αρχές του «Σχεδιασμού για Όλους» και της «Καθολικής Πρόσβασης» και να έχει προχωρημένες επιλογές

προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία, συμβάλλοντας στην προώθηση των στόχων και των υπηρεσιών που προσφέρονται.

Ο σχεδιασμός της Πύλης θα λάβει υπόψη του:

- Προσβασιμότητα, ευχρηστία, λειτουργικότητα και φιλικότητα προς τον χρήστη.
- Αποτελεσματικούς μηχανισμούς αναζήτησης περιεχομένων.
- Απλοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης και εμπλουτισμού του περιεχομένου.
- Τυχόν σχετικές προβλέψεις που αφορούν στην υποχρέωση συμμόρφωσης με απαιτήσεις στον τομέα της προστασίας δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR). Εν προκειμένω, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει υπηρεσίες Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) για το σύνολο των λειτουργιών της Πύλης και της Πλατφόρμας κατά την πιλοτική εφαρμογή στην ελληνική περιοχή του Προγράμματος, παρέχοντας συμβουλές, όταν ζητείται, όσον αφορά την εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων και παρακολουθώντας την υλοποίησή τους σύμφωνα με το άρθρο 35.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναλάβει, για τουλάχιστον έως έξι (6) μήνες μετά τη λήξη της Πράξης, τη φιλοξενία της Κεντρικής Πύλης της Πράξης, αλλά και των υπολοίπων υποσυστημάτων του ελληνικού κόμβου της πλατφόρμας, σε υποδομή νέφους (cloud) με τις εξής ελάχιστες προδιαγραφές:

- 8 πυρήνες - 16 GB RAM - τουλάχιστον 100GB (κατά προτίμηση SSD), που θα καλύπτουν τις βάσεις δεδομένων, APIs, το υποσύστημα ePHR, και τα services του LB1
- 4 πυρήνες 8GB RAM για τον κεντρικό server από πλευράς του LB1
- Συμβατό λειτουργικό με Root Access και για τα δύο.

Την ευθύνη της παραμετροποίησης θα αναλάβουν οι δημιουργοί των επιμέρους συστημάτων.

Για τη διαδικτυακή διεύθυνση (URL) της κεντρικής πύλης θα χρησιμοποιηθεί sub-domain της διεύθυνσης που έχει ήδη κατοχυρωθεί με ευθύνη της Ε.Σ.Α.μεΑ.: www.cross4all.eu.

Γενικά, ως προς το τεχνικά χαρακτηριστικά της Κεντρικής Πύλης της Πλατφόρμας Cross4all, ισχύουν όλα όσα αναφέρονται παραπάνω για την Υπηρεσία 3, και οι Υποψήφιοι θα πρέπει στις πρόσφορές τους να προσδιορίσουν και τεκμηριώσουν τυχόν διαφοροποιήσεις.

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Η **μεθοδολογία** του Αναδόχου για την υλοποίηση αυτού του μέρους του έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Συλλογή και ανάλυση αναγκών και απαιτήσεων
- Σχεδίαση του συστήματος (αρχιτεκτονική, λειτουργίες, διεπαφή του χρήστη, κ.λπ.)

- Εισαγωγή περιεχομένου της αρχικής έκδοσης του συστήματος
- Υλοποίηση / ολοκλήρωση και έλεγχος αρχικής έκδοσης του συστήματος
- Αξιολόγηση συμμόρφωσης της αρχικής έκδοσης του συστήματος με τις οδηγίες WCAG. 2.0 -Βελτιώσεις
- Σύνταξη οδηγιών χρήσης για χειριστές
- Δημοσίευση της αρχικής έκδοσης του συστήματος
- Επέκταση, επικαιροποίηση συντήρηση του συστήματος έως τη λήξη της πράξης
- Συντήρηση του συστήματος τουλάχιστον για δύο έτη μετά τη λήξη της πράξης

Ως προς την ανάπτυξη της τεχνικής λύσης, ο υποψήφιος Ανάδοχος, στην προσφορά του, θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει, τις τεχνικές που θα εφαρμόσει και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιήσει και να τεκμηριώσει αναλυτικά το πως επιτυγχάνεται η συμμόρφωση της τεχνικής λύσης με όλες τις παραπάνω απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές. Ως προς την αξιολόγηση της προσβασιμότητας της Πύλης, στην προσφορά του, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τις ενέργειές του που αφορούν στον γενικό και ειδικό έλεγχο και στην τεκμηρίωση/πιστοποίηση της προσβασιμότητας, της καταλληλότητας και της συμμόρφωσης με τις οδηγίες WCAG 2.0 της τεχνικής λύσης. Τα αναφερόμενα παραπάνω δεν αποκλείουν και την παρουσίαση οιονδήποτε άλλων στοιχείων, που ο υποψήφιος κρίνει σκόπιμο να περιλάβει στην προσφορά του, προκειμένου να τεκμηριώσει την τεχνική του ικανότητα και επάρκεια σε σχέση με τη δημιουργία της ζητούμενης Πύλης.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Συλλογή / καταγραφή αναγκών - Σχεδίαση της εμπειρίας/διεπαφής χρηστών, της αρχιτεκτονικής, και των υποσυστημάτων και μηχανισμών της ιστοσελίδας - Ανάπτυξη, ολοκλήρωση και δοκιμή της αρχικής έκδοσης της Ιστοσελίδας - Σύνταξη των οδηγιών χρήσης για τους διαχειριστές περιεχομένου - Ενσωμάτωση πρωταρχικών πληροφοριών στο σύστημα Έλεγχος επιπέδου συμμόρφωσης με τις οδηγίες WCAG 2.0 - Υποβολή έκθεσης σχεδιασμού (με οδηγίες χρήσης) και αξιολόγησης συμμόρφωσης με τις οδηγίες WCAG 2.0 στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) - Έγκριση
- (2) Δημοσίευση στη διεύθυνση www.cross4all.eu - Επέκταση, επικαιροποίηση και συντήρηση έως τη λήξη της Πράξης.
- (3) Παράδοση. Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ., σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παραπάνω στην παρ. «Απαιτήσεις Παράδοσης», το σύνολο των αρχείων που απαιτούνται για πιθανή επεξεργασία/επέκταση στο μέλλον από την Ε.Σ.Α.μεΑ, καθώς και σχετική έκθεση/δήλωση προσβασιμότητας.



- (4) Συντήρηση. Ο Ανάδοχος θα πρέπει σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παραπάνω στην παρ. «Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση» να διασφαλίσει τη συντήρηση του συστήματος τουλάχιστον για δύο έτη μετά τη λήξη της Πράξης.

11. Ανάπτυξη ειδικής εφαρμογής για φορητές συσκευές για την υποστήριξη πολιτών και επισκεπτών της διασυνοριακής περιοχής του Προγράμματος

Απαιτήσεις και Προδιαγραφές

Ο Ανάδοχος, σε συνέχεια και σε συνδυασμό με την Υπηρεσία 10, θα αναλάβει την ανάπτυξη εφαρμογής για πολίτες και επισκέπτες της Διασυνοριακής Περιοχής, η οποία θα μπορεί να εγκατασταθεί και να λειτουργεί σε φορητές συσκευές (tablets, κινητά, και λοιπές έξυπνες συσκευές) ως «προσωπικός οδηγός/βοηθός» για προσφέροντας πρόσβαση κατά τη μετακίνηση και διαμονή τους στην περιοχή, εν κινήσει (on the move) και με βάση τη γεωγραφική τους θέση (geolocated), σε δεδομένα της Πύλης καθώς και σε εξατομικευμένες πληροφορίες, ειδοποιήσεις και υπηρεσίες.

Η εφαρμογή αυτή, μεταξύ άλλων, θα:

- Είναι φιλική και προσβάσιμη για ΑμεΑ και ηλικιωμένους, σύμφωνα με καθιερωμένα πρότυπα και οδηγίες.
- Ενσωματώνει «διαισθητική λογική πλοήγησης» (Intuitive Navigation Logic) ώστε να είναι δυνατή η πλήρης χρήση με περιορισμένο αριθμό πλήκτρων και με χρήση μόνο ενός χεριού.
- Αναπτυχθεί για δύο (2) τουλάχιστον από τις υπάρχουσες και διαδεδομένες πλατφόρμες λειτουργικών συστημάτων κινητών συσκευών (smartphones / tablets).
- Είναι «native» και όχι web-based. Θα χρησιμοποιεί δηλαδή τις ίδιες πηγές και πόρους του λειτουργικού συστήματος της κινητής συσκευής (και όχι να προσφέρουν την λειτουργικότητα με διεπαφή web και χρήση του web browser της συσκευής).
- Είναι διασυνδεδεμένη με την πύλη και την ενιαία ηλεκτρονική πλατφόρμα χρησιμοποιώντας κοινή βάση δεδομένων, κ.λπ. και θα συλλέγει μέσω του δικτύου GPRS και των κατάλληλων διεπαφών με τις υπόλοιπες εφαρμογές της πύλης και της πλατφόρμας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και θα τις εμφανίζει με σκοπό την ενημέρωση του χρήστη.
- Ενσωματώνει λειτουργικότητα αντίστοιχη με τη λειτουργικότητα των υπηρεσιών της Πύλης ώστε να ο χρήστης να μπορεί να βρει άμεσα πληροφορίες σχετικά με υποδομές και υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης διαθέσιμες στην περιοχή που βρίσκεται (συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες πρόσβασης και προσβασιμότητας αυτών με χάρτες, εκθέσεις των επιθεωρήσεων/αυτοψιών, φωτογραφίες, αξιολογήσεις άλλων επισκεπτών και λοιπό υλικό), με τρόπο προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις των φορητών συσκευών.
- Υποστηρίζει τη δυνατότητα καθορισμού προφίλ ή/και φίλτρων για την εξατομίκευση των αποτελεσμάτων ανάλογα με τις ατομικές απαιτήσεις/προτιμήσεις προσβασιμότητας.

- Δημιουργεί αυτόματα δεδομένα (κατόπιν έγκρισης του χρήστη, με τη χρήση λειτουργιών εντοπισμού, διασύνδεσης με social media, κ.λπ.) αλλά και θα δίνει τη δυνατότητα καταγραφών on demand (ανώνυμες καταγραφές, επώνυμα σχόλια και αξιολογήσεις, καταγγελίες, ερωτήσεις και αιτήματα) που θα μπορούν να αξιοποιηθούν για τον εμπλουτισμό και την επικαιροποίηση του περιεχομένου της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, αλλά και την ειδοποίηση των αρμόδιων αρχών/επιχειρήσεων για τον εντοπισμό και αποκατάσταση προβλημάτων προσβασιμότητας (στη λογική των «έξυπνων πόλεων»). Για παράδειγμα, μέσω της εφαρμογής, ο κάθε χρήστης που έχει λογαριασμό σε εργαλείο κοινωνικής δικτύωσης (π.χ., facebook), όταν κάνει “check-in” σε μια υπηρεσία που (α) είναι ήδη καταχωρημένη στην Πύλη, θα καλείται να τη βαθμολογήσει και να δει τα σχόλια άλλων χρηστών, (β) δεν είναι καταχωρημένη στην Πύλη, θα καλείται να διεξάγει εθελοντική αυτοψία και να υποβάλει μέσω της εφαρμογής (ή της Πύλης) ένα σχετικό accessibility inspection report στο κέντρο ελέγχου στο οποίο θα αναφέρει συνθήκες πρόσβασης στη συγκεκριμένη υποδομή/υπηρεσία, το οποίο θα επαληθεύεται μέσω του στίγματος GPS που θα υποστηρίζει η συσκευή του.
- Παρέχει τη δυνατότητα γενικής και εξατομικευμένης ειδοποίησης του χρήστη με μηνύματα από τους διαχειριστές της Πύλης (push notifications/ messages), όπως για γενική ενημέρωση (mass notifications/alerts) για δράσεις, εκδηλώσεις, προσφορές, εκδήλωση απειλών και οδηγίες αντιμετώπισης κινδύνων, κ.λπ.).
- Παρέχει τη δυνατότητα υποβολής καταγγελιών, αιτημάτων στην Υπηρεσία «διεκδικούμε μαζί» της ΕΣΑμεΑ.
- Παρέχει πρόσβαση στο Υποσύστημα για τα προγράμματα εθελοντικής βοήθειας (να δει ή να ανακοινώσει ή να απαντήσει σε αιτήσεις / προσφορές για υπηρεσίες υποστήριξης, κ.λπ.) και θα λαμβάνει σχετικές ειδοποιήσεις συστήματος.
- Παρέχει τη δυνατότητα αποστολής και λήψης μηνυμάτων σε πλησίον Help Desk (Δήμου).
- Αξιοποιεί σύγχρονες μέθόδους εντοπισμού θέσης καθότι η πληροφορία για τη θέση του κινητού είναι χρήσιμη για κάποιες λειτουργίες (π.χ. GPS / internet, coarse network based location, fine gps location).
- Διατηρεί ένα σχετικά μικρό μέγεθος, έτσι ώστε να μην προκαλεί καθυστερήσεις στη συσκευή και γενικότερα να μην την επιβαρύνει σε χρήση CPU κ RAM.
- Διαθέτει αυτόματο έλεγχο ενημερώσεων και ειδοποίησης του χρήστη προκειμένου να προβεί σε διαδικασία update/ αναβάθμιση.

Μεταξύ άλλων η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει εύχρηστους και κατανοητούς μηχανισμούς πλοήγησης για την περιήγηση του χρήστη στις σελίδες καθώς και αξιοπιστία και απόδοση.

Η διάθεση της εφαρμογής θα πραγματοποιείται με εύκολο τρόπο, συμβατό με αυτό που είναι συνηθισμένοι και χρησιμοποιούν οι χρήστες των «smartphones» π.χ. μέσω «App Store».

Ενδεικτικά η δομή της εφαρμογής περιλαμβάνει:

- Δυνατότητα μετάπτωσης (download) στην τοπική μνήμη της συσκευής του χρήστη των πληροφοριών που αφορούν μια περιοχή επιλογής του χρήστη.
- Αναζήτηση – ενεργοποίηση φίλτρων (π.χ., για παρουσίαση δεδομένων για μια ειδική κατηγορία αναπηρίας ή τύπο σημείων ενδιαφέροντος).
- Παρουσίαση πληροφοριών προσβασιμότητας σε χάρτες ανά περιοχή.
- Προαιρετικά (μέσω του μενού ρυθμίσεων) νέα, ενημερώσεις, ειδοποιήσεις που αφορούν το κοινό (από τους διαχειριστές της Πύλης).
- Διασύνδεση με Κοινωνικά Δίκτυα (Facebook, Twitter), για ενημέρωση φίλων και γνωστών.
- Σελίδα ρυθμίσεων χρήστη και αλλαγής γλώσσας (GR, EN, MK).
- Καρτέλα εισαγωγής νέων καταγραφών (πληροφοριών προσβασιμότητας) από τον πολίτη/ταξιδιώτη μέσω της εφαρμογής.
- Συγχρονισμό και αποθήκευση, π.χ., αναφορών που έχει καταχωρήσει ο χρήστης.

Στην εφαρμογή θα μπορεί κάποιος (εφόσον είναι διαπιστευμένος) να καταχωρήσει:

- Παράπονα προς τους υπευθύνους
- Σχόλια και βαθμολογία τα οποία θα γίνονται διαθέσιμα σε όλους τους χρήστες (πολίτες/ επισκέπτες)
- Συνοπτικά ή/και πλήρη accessibility inspection reports

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει στο πλαίσιο του έργου τη διαδικασία υποβολής και έγκρισης στα αντίστοιχα ηλεκτρονικά καταστήματα εφαρμογών (App Stores). Όσον αφορά σε θέματα εξυπηρετητή (διαχειριστικό σύστημα, βάση δεδομένων, επικοινωνία συστημάτων) θα αξιοποιηθεί ο ζητούμενος της παρούσας προκήρυξης (βλέπε Υπηρεσία 10).

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Το σύνολο των παρεχόμενων λειτουργιών της εφαρμογής θα πρέπει να αναπτυχθεί έτσι ώστε να είναι πλήρως προσβάσιμο από ΑμεΑ. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να υιοθετηθούν οι οδηγίες του W3C/WAI όσον αφορά την προσβασιμότητα τέτοιων εφαρμογών, εξυπηρετώντας έτσι άτομα με αναπηρία και άλλες ειδικές κατηγορίες πληθυσμού. Θα συνεκτιμηθεί η ενσωμάτωση προηγμένων λειτουργιών στην εφαρμογή, οι οποίες θα προσφέρουν βελτιστοποίηση των επιπέδων ευκολίας πρόσβασης, ευχρηστίας και

υποκειμενικής ικανοποίησης για το ευρύτερο δυνατό φάσμα χρηστών και συνθηκών χρήσης.

Τέλος, σημειώνεται ότι:

- Η σχεδίασή της εφαρμογής θα συμμορφώνεται με τις αρχές του «Καθολικού Σχεδιασμού», για την βέλτιστη δυνατότητα πρόσβασης σε χρήστες με διαφορετικούς τύπους αναπηρίας
- Η σχεδίαση της εφαρμογής θα συμμορφώνεται με τις Βέλτιστες Πρακτικές για Χρήση Διαδικτυακού Περιεχομένου από Κινητές Συσκευές, έκδοση 1.0 (Mobile Web Best Practices 1.0) του W3C, αν απαιτηθεί η παρουσία Διαδικτυακού Περιεχομένου μέσα στην εφαρμογή.
- Θα εξασφαλίζεται η συμβατότητα των εφαρμογών με διαδεδομένες υποστηρικτικές τεχνολογίες και τεχνικά βοηθήματα που χρησιμοποιούν τα ΑμεΑ (π.χ. αναγνώστες οθόνης, μεγεθυντές οθόνης, κ.λπ.).
- Για τη διεπαφή του χρήστη, στο σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, θα πρέπει να υποστηρίζεται πολυγλωσσία (EN, GR, MK).

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η δημιουργία προσβάσιμων εφαρμογών κινητού, για παράδειγμα εφαρμογών που συμμορφώνονται με τις σχετικές Οδηγίες της Κοινοπραξίας του Παγκόσμιου Ιστού, δυστυχώς ως πρακτική δεν είναι ιδιαίτερα δεδομένη και απαιτεί ειδική κατάρτιση, συστηματική προσέγγιση, και αφοσίωση στις αρχές καθολικής πρόσβασης και ίσων ευκαιριών. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει εμπειρία και να είναι σε θέση να συνδυάσει τις παραπάνω αρχές και απαιτήσεις με σχεδίαση υψηλής και σύγχρονης αισθητικής.

Ως προς τις απαιτήσεις ασφάλειας και τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης ισχύουν οι ίδιες απαιτήσεις με αυτές της Υπηρεσίας 3.

Μεθοδολογία και στάδια υλοποίησης

Η **μεθοδολογία** του Αναδόχου για την υλοποίηση αυτού του μέρους του έργου θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τα εξής:

- Συλλογή και ανάλυση αναγκών και απαιτήσεων
- Σχεδίαση του συστήματος (αρχιτεκτονική, λειτουργίες, διεπαφή του χρήστη, κ.λπ.)
- Υλοποίηση / ολοκλήρωση και έλεγχος αρχικής έκδοσης του συστήματος
- Αξιολόγηση ευχρηστίας, προσβασιμότητας και συμμόρφωσης με σχετικά πρότυπα - Βελτιώσεις
- Σύνταξη / ενσωμάτωση οδηγιών χρήσης
- Επέκταση, επικαιροποίηση συντήρηση του συστήματος έως τη λήξη της πράξης

- Συντήρηση του συστήματος τουλάχιστον για δύο έτη μετά τη λήξη της πράξης

Ως προς την ανάπτυξη της τεχνικής λύσης, ο υποψήφιος Ανάδοχος, στην προσφορά του, θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει, τις τεχνικές που θα εφαρμόσει και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιήσει και να τεκμηριώσει αναλυτικά το πως επιτυγχάνεται η συμμόρφωση της τεχνικής λύσης με όλες τις παραπάνω απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές. Τα αναφερόμενα παραπάνω δεν αποκλείουν και την παρουσίαση οιονδήποτε άλλων στοιχείων, που ο υποψήφιος κρίνει σκόπιμο να περιλάβει στην προσφορά του, προκειμένου να τεκμηριώσει την τεχνική του ικανότητα και επάρκεια σε σχέση με τη δημιουργία της ζητούμενης εφαρμογής.

Τα **στάδια υλοποίησης** που προβλέπονται είναι τα ακόλουθα:

- (1) Συλλογή / καταγραφή αναγκών - Σχεδίαση της εμπειρίας/διεπαφής χρηστών, της αρχιτεκτονικής, των μηχανισμών και των διαλόγων - Ανάπτυξη, ολοκλήρωση και δοκιμή αρχικής έκδοσης –Έλεγχο/αξιολόγηση - Σύνταξη των οδηγιών χρήσης για τους διαχειριστές περιεχομένου - Υποβολή στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για παρατηρήσεις - Διορθώσεις (εάν απαιτούνται) - Έγκριση
- (2) Δημοσίευση στα σχετικά “App Stores” - Επέκταση, επικαιροποίηση και συντήρηση έως τη λήξη της Πράξης.
- (3) Παράδοση. Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να παραδώσει στην Ε.Σ.Α.μεΑ., σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται παραπάνω στην παρ. «Απαιτήσεις Παράδοσης», το σύνολο των αρχείων που απαιτούνται για πιθανή επεξεργασία/επέκταση στο μέλλον από την Ε.Σ.Α.μεΑ, καθώς και σχετική έκθεση/δήλωση προσβασιμότητας.

Όλα τα παραδοτέα του έργου θα υποβάλλονται στην Ε.Σ.Α.μεΑ. για τελική έγκριση.

Άρθρο 6

Χρονοδιάγραμμα Εργασιών

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

α/π	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΠΑΡΑΔΟΣΗ
Π1	Υλικό επικοινωνίας και προβολής της Πράξης	Τον τελευταίο μήνα της

		Σύμβασης
Π2	Υλικό αποδελτίωσης της Ημερίδας επικοινωνίας και προβολής της Πράξης	Δύο (2) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης
Π3(α)	Αρχική έκδοση της ιστοσελίδας του Έργου σε λειτουργία	Ένα (1) μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης
Π3(β)	Τελική έκδοση της ιστοσελίδας του Έργου – Δήλωση Προσβασιμότητας	Τον τελευταίο μήνα της Σύμβασης
Π4	Έκθεση αποτελεσμάτων της έρευνας αναγκών με αναπηρικές οργανώσεις των νομών Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης	Δύο (2) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης
Π5(α)	Εγχειρίδιο με οδηγίες/καλές πρακτικές και σύστημα αξιολόγησης προσβασιμότητας υποδομών και υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας	Δύο (2) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης
Π5(β)	Απολογιστική έκθεση με κριτική παρουσίαση των συμπερασμάτων της έρευνας προσβασιμότητας στους νομούς Φλώρινας, Πέλλας, Κιλκίς, Σερρών και Θεσσαλονίκης	Τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Πράξης
Π6(α)	Ο Οδηγός σε μορφή έτοιμη προς εκτύπωση	Τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Πράξης
Π6(β)	Ενενήντα (90) αντίτυπα του Οδηγού σε μορφή Braille	Πέντε (5) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και σε κάθε περίπτωση πριν τη

		λήξη της Πράξης
Π6(γ)	Εξακόσιοι (600) ψηφιακοί δίσκοι με τις ηλεκτρονικές/ψηφιακές μορφές του Οδηγού (έκδοση έτοιμη προς εκτύπωση με συμβατικούς εκτυπωτές, βίντεο νοηματικής με υποτιτλισμό και εναλλακτικές ηλεκτρονικές μορφές)	Πέντε (5) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Πράξης
Π7	Έκθεση προτάσεων ως συμβολή για τη διαμόρφωση της κοινής στρατηγικής και του σχεδίου δράσης της Πράξης	Τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Πράξης
Π8	Υλικό αποδελτίωσης των σεμιναρίων στη Φλώρινα και το Κιλκίς	Πέντε (5) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Πράξης
Π9	Εκπαιδευτικό υλικό για τα σεμινάρια του έργου	Τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Πράξης
Π10(α)	Αρχική έκδοση της Πύλης του έργου σε λειτουργία	Τρεις (3) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης
Π10(β)	Τελική έκδοση της Πύλης του έργου – Δήλωση Προσβασιμότητας	Τον τελευταίο μήνα της Σύμβασης
Π11	Εφαρμογή για φορητές συσκευές για την υποστήριξη πολιτών και επισκεπτών της διασυνοριακής περιοχής του	Πέντε (5) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης και

	Προγράμματος	σε κάθε περίπτωση πριν τη λήξη της Πράξης
--	--------------	---

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.

5. 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 0,07% 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 επιβάλλεται.

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 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016) .

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 8

Τρόπος πληρωμής

Οι πληρωμές θα ακολουθούν την κατά τμήματα παράδοση του έργου από τον Ανάδοχο, σύμφωνα με τις επιμέρους τιμές στην Αναλυτική Οικονομική Προσφορά του, ήτοι:
.....

Καθώς το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο Πράξης η οποία εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα INTERREG IPA Cross -Border Cooperation Programme Greece – Republic of North Macedonia 2014-2020, 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 τμήματος 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.

Άρθρο 9

Εγγυήσεις

1. Για την καλή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης, ο Ανάδοχος κατέθεσε την υπ' αριθμόν Νο..... εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης της ποσού € που αντιπροσωπεύει ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας, 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.
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 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:

- i. Η παροχή κατευθύνσεων στον Ανάδοχο
- ii. Η παρακολούθηση και ο έλεγχος της πορείας υλοποίησης του έργου από τον Ανάδοχο, η διατύπωση παρατηρήσεων και διορθώσεων.
- iii. Η ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των παραδοτέων και του έργου από τον Ανάδοχο, προκειμένου να εκκαθαριστεί και να καταβληθεί στον Ανάδοχο το συμφωνηθέν τίμημα.

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).

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.

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.

Ο Ανάδοχος υποβάλλει στο πρωτόκολλο της ΕΣΑμεΑ τα παραδοτέα του έργου στην Ελληνική γλώσσα σε δύο (2) αντίτυπα, σε έντυπη και ηλεκτρονική σε τυποποιημένο περιβάλλον-format που θα είναι πλήρως επεξεργάσιμο και ελέγξιμο.

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.

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 παρατάσης 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 προστεθέντες 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 αντικειμένου δεν μπορεί να συμφωνηθεί σε περίπτωση τροποποίησης της Σύμβασης, δεδομένου ότι οι δαπάνες για συμπληρωματικές εργασίες δεν είναι επιλέξιμες.

Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί, εάν συμφωνήσουν εγγράφως προς τούτο τα δύο συμβαλλόμενα μέρη (αλλαγή Φ.Π.Α., τροποποίηση Τ.Δ.Π. κλπ) και με την απαραίτητη προϋπόθεση της σύμφωνης γνώμης της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής

Έργου. 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. ο Ανάδοχος δεν εκπληρώνει προσηκόντως και εμπροθέσμως τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη Σύμβαση,
2. ο Ανάδοχος δεν συμμορφώνεται προς τις σύμφωνες με τις διατάξεις της Σύμβασης εντολές της Αναθέτουσας Αρχής,
3. ο Ανάδοχος εκχωρεί τη Σύμβαση ή αναθέτει εργασίες υπεργολαβικά χωρίς την άδεια της Αναθέτουσας Αρχής,
4. εάν ο Ανάδοχος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση ή συνδιαλλαγή, λυθεί ή ανακληθεί η άδεια λειτουργίας του ή γίνουν πράξεις αναγκαστικής εκτελέσεως σε βάρος του, στο σύνολο ή σε σημαντικό μέρος των περιουσιακών του στοιχείων,
5. εάν εκδοθεί τελεσίδικη απόφαση κατά του Αναδόχου για αδίκημα σχετικό με την άσκηση του επαγγέλματός του ή τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση για τα αδικήματα του άρ. 2.2.3 της διακήρυξης,
6. εάν η Σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης δυνάμει του άρ. 132 του ν. 4412/2016,
7. εάν ο Ανάδοχος, κατά τον χρόνο της ανάθεσης της Σύμβασης, τελούσε σε μία από τις καταστάσεις που αναφέρονται στο άρ. 2.2.3 της διακήρυξης, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία της σύναψης σύμβασης,
8. εάν 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 άρ. 258 της ΣΛΕΕ.

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 απέχει 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 ζημίες 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 ίδιου, 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.

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 αυτού διάδοχοι και τυχόν συνδεδεμένα αυτού 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.

Οποιαδήποτε περαιτέρω αναπαραγωγή ή χρήση των παραδοτέων της παρούσας σύμβασης από την Αναθέτουσα Αρχή απαιτεί την προηγούμενη συναίνεση του Αναδόχου.

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.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να συλλέγει και να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 679/2016 και τον Ν.2472/1997 (ΦΕΚ 50/Α'/10.4.1997) αναφορικά με την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, καθώς και κάθε παράγωγο δίκαιο/γνωμοδοτήσεις/αποφάσεις που έχουν εκδοθεί ή θα εκδοθούν από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και κάθε σχετική νομοθεσία.

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. Για κάθε διαφορά, διένεξη ή διαφωνία που ενδεχομένως προκύψει μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών από την εφαρμογή της παρούσας και θα αφορά στην ερμηνεία ή στην εκτέλεση των όρων της, αρμόδια κρίνονται τα δικαστήρια της πόλης των Αθηνών.
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 κατάδελων 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