



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

-----  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ  
-----

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ  
Βαθμός Ασφαλείας:  
Να διατηρηθεί μέχρι:  
Βαθμός Προτεραιότητας:

Αρ. Πρωτ.: 12512/ΣΤ4  
Αθήνα, 29-01-2013

Ταχ. Δ/ση : Ανδρέα Παπανδρέου 37  
Τ.Κ. – Πόλη : 15180 – Μαρούσι  
Ιστοσελίδα : <http://www.minedu.gov.gr>  
Email : [kpan@minedu.gov.gr](mailto:kpan@minedu.gov.gr)  
Πληροφορίες : Πανάγου Κωνσταντίνα  
Τηλέφωνο : 2103442027  
FAX : 2103442230

## ΑΠΟΦΑΣΗ

**Προς: Πίνακα Αποδεκτών**

**ΘΕΜΑ:** Προκήρυξη πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού (Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α.).

### Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:
  - α) Του Π.Δ. 147/1976 "περί του οργανισμού της Κ.Υ. του ΥΠΕΠΘ".
  - β) Του Ν. 3027/2002 άρθρο 6.,παρ. 7, «Ρύθμιση θεμάτων ΟΣΚ, Ανωτάτης Εκπαίδευσης και άλλες διατάξεις».
  - γ) Του Ν.2362/1995 "περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις".
  - δ) Του Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός προμηθειών Δημοσίου».
2. Την με αριθμό 108009/ΣΤ5 (ΦΕΚ 1950/τ.Β'/3-10-07) Απόφαση περί Μεταβίβασης εξουσίας να υπογράφουν "Με εντολή Υπουργού" ο Γενικός Γραμματέας, οι Ειδικοί Γραμματείς και οι Προϊστάμενοι Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων και Τμημάτων της Κ.Υ. του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α., όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την αριθμό 56686/ΣΤ5/2012 (ΦΕΚ 1724/τ.Β'/21.05.12) Υ.Α.
3. Την Υπουργική Απόφαση 35130/739/11-8-2010 (ΦΕΚ 1291/Β'/11-08-2010) «Αύξηση των χρηματικών ποσών του άρθρου 83 παρ. 1 του Ν. 2362/95 για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων που αφορούν προμήθεια προϊόντων, παροχή υπηρεσιών ή εκτέλεση έργων»
5. Την Απόφαση συγκρότησης τριμελούς Επιτροπής διενέργειας του πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού- *Εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού* με αρ. πρωτ. 9258/ΣΤ4/22-01-2013 και Α.Δ.Α.: ΒΕΙΩ9-ΡΔΝ

6. Την Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αρ. πρωτ. 7647/ΣΤ4/ 18-01-2013 και Α.Δ.Α.: ΒΕΙ69-7Κ1.
7. Την Απόφαση «Έγκριση διενέργειας πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού (Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α.) - Εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού» με αρ. πρωτ. 10471/ΣΤ4/24-01-2011 και Α.Δ.Α.: ΒΕΙΨ9-2ΞΔ
7. Την ανάγκη απρόσκοπτης λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α.

### Αποφασίζουμε

**1.** Προκηρύσσουμε πρόχειρο μειοδοτικό διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή, για παροχή υπηρεσιών που αφορά τη συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α., συνολικής δαπάνης τμήματος **κατά ανώτατο όριο** 55.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α., σύμφωνα με το συνημμένο παράρτημα των τεχνικών προδιαγραφών που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Απόφασης.

Γίνονται δεκτές προσφορές για το συνολικό έργο, σύμφωνα με τους όρους υποβολής προσφορών. Δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες, προσφορές που υποβάλλονται για μέρος του έργου.

Τελική ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών ορίζεται η Παρασκευή 8/2/2013 και ώρα 2.30 μ.μ. Ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού ορίζεται η Δευτέρα 11/2/2013 και ώρα 10.00 π.μ.

**2. Δικαίωμα συμμετοχής:** Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, κοινοπραξίες φυσικών ή / και νομικών προσώπων των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης των χωρών του ΕΟΧ, των κρατών-μελών της Συμφωνίας Δημοσίων Συμβάσεων (G.P.A.) του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου καθώς επίσης και των οικονομικών φορέων που προέρχονται από χώρες που έχουν υπογράψει διμερείς συμφωνίες ή συμφωνίες σύνδεσης με την Ευρωπαϊκή Ένωση, που έχουν την καταστατική τους έδρα και δραστηριοποιούνται στις προαναφερθείσες χώρες. Επίσης ενώσεις φυσικών ή νομικών προσώπων με κοινή προσφορά που πληρούν τα παραπάνω χαρακτηριστικά.

**3. Διάρκεια των προσφορών:** Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους συμμετέχοντες στον διαγωνισμό για 120 ημέρες από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, της προθεσμίας υπολογιζόμενης σύμφωνα με το τα οριζόμενα στο Άρθρο 13 του Π.Δ 118/10.7.08 (ΦΕΚ 150/Α/10.7.07). Προσφορές που αναφέρουν χρόνο ισχύος μικρότερο των 120 ημερών απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Εάν προκύψει θέμα παράτασης της ισχύος των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή απευθύνει έγγραφο ερώτημα προς τους προσφέροντες, δεκαπέντε (15) τουλάχιστον ημέρες πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών, αν αποδέχονται την παράταση για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Οι προσφέροντες οφείλουν να απαντήσουν σχετικά μέσα σε οκτώ (8) ημέρες. Ανακοίνωση επιλογής Αναδόχου μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της προσφοράς, δεσμεύει όμως τον προσφέροντα μόνο εφόσον αυτός το αποδεχθεί. Σε

περίπτωση άρνησης του επιλεγέντος η ανάθεση γίνεται στο δεύτερο κατά σειρά επιλογής, ο οποίος ερωτάται κατά τον ίδιο τρόπο, και ούτω καθεξής.

**4. Διάρκεια και προϋπολογισμός του έργου:** Το έργο του Αναδόχου αρχίζει από την υπογραφή της σύμβασης και έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών. Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου που θα αναλάβει να υλοποιήσει ο Ανάδοχος του παρόντος διαγωνισμού συμπεριλαμβανομένης της αμοιβής του, ανέρχεται **κατά ανώτατο όριο** στο ποσό των 55.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. Σε περίπτωση λύσης της σύμβασης για οποιοδήποτε λόγο πριν την κάλυψη του παραπάνω συνολικού προϋπολογισμού ο Ανάδοχος απεκδύεται κάθε δικαιώματός του για το υπόλοιπο ποσό. Η δαπάνη θα βαρύνει τις πιστώσεις του ΚΑΕ 0869 του ειδικού φορέα 19-110, του Τακτικού Προϋπολογισμού του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α. του οικονομικού έτους 2013 & 2014.

**5. Σύνταξη προσφορών:** Στο φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

- α) Η λέξη «Προσφορά»,
- β) Ο πλήρης τίτλος της Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό,
- γ) Ο αριθμός της διακήρυξης,
- δ) Η ημερομηνία του διαγωνισμού,
- ε) Τα στοιχεία του αποστολέα.

Μέσα στο φάκελο θα περιλαμβάνονται δύο (2) αντίτυπα, το ένα εκ των οποίων θα φέρει την ένδειξη «ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ» και το δεύτερο την ένδειξη «ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ». Η διάρθρωση της προσφοράς θα είναι η εξής:

- α) Δικαιολογητικά (σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά»)
- β) Η Τεχνική Προσφορά (σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Τεχνική προσφορά» και με τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου) στην οποία περιγράφονται οι υποδομές, εγκαταστάσεις, ανθρώπινο δυναμικό, δίκτυο, πελατολόγιο, αναφορές σε αντίστοιχα έργα στο δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα που έχει αναλάβει και υλοποιήσει με επιτυχία ο υποψήφιος, η αντίληψή του για το έργο και η προσέγγισή του για την υλοποίησή του και οι προσφερόμενες υπηρεσίες.
- γ) Η Οικονομική Προσφορά σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική προσφορά» (και με τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου) και συμπληρωμένο τον αντίστοιχο πίνακα κάθε τμήματος όπως αυτοί δίνονται στην παράγραφο **9. Οικονομική Προσφορά.**

**6. Αξιολόγηση προσφορών:** Η αξιολόγηση των προσφορών πραγματοποιείται σε μια (1) φάση που περιλαμβάνει τα παρακάτω επιμέρους στάδια:

1. Παραλαβή των φακέλων και αποσφράγιση προσφορών
2. Έλεγχος δικαιολογητικών
3. Άνοιγμα τεχνικής προσφοράς
4. Αξιολόγηση οικονομικής προσφοράς
5. Επιλογή αναδόχου

Οι προσφορές δεν πρέπει να έχουν ξέσματα, προσθήκες ή διορθώσεις.

**Το κριτήριο για την αξιολόγηση των προσφορών είναι η μειοδοτούσα οικονομικά προσφορά.**

**7. Δικαιολογητικά υποβολής προσφορών:** Οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό υποχρεούνται να υποβάλλουν μαζί με την προσφορά τους τα εξής:

**A. Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/86** με θεώρηση γνησίου υπογραφής, στην οποία ρητώς θα δηλώνεται ότι: η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας προκήρυξης της οποίας έλαβε γνώση και ότι αποδέχεται ανεπιφύλαχτα τους όρους της, ότι δεν έχει αποκλειστεί από διαγωνισμούς του Ελληνικού Δημοσίου και διαγωνισμούς του Δημοσίου στις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή σε τρίτες χώρες, ότι παραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση αναβολής ή ακύρωσης του έργου για λόγους δημοσίου συμφέροντος, ότι δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα που αφορά την επαγγελματική του διαγωγή βάσει απόφασης που έχει ισχύ δεδικασμένου, και ότι δεν έχει διαπράξει βαρύ επαγγελματικό παράπτωμα.

**B. Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν.1599/1986** με θεώρηση γνησίου υπογραφής στην οποία:

1. Να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού στον οποίο συμμετέχουν.
2. Να δηλώνεται ότι μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς τους:
  - δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αναφερόμενα στο άρθρο 6, παρ 2, περ. 1 του εδ. Α του Π.Δ 118/10.7.08 (ΦΕΚ150/Α/10.7.08)
  - δεν τελούν σε κάποια από τις αναφερόμενες στην περίπτωση (2) εδ. Α της παρ.2 του άρθρου 6 του Π.Δ 118/10.7.08 (ΦΕΚ150/Α/10.7.08) κατάσταση
  - είναι φορολογικά και ασφαλιστικά ενήμεροι
  - είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο Επιμελητήριο
  - Να αναλαμβάνεται η υποχρέωση για την έγκαιρη και προσήκουσα προσκόμιση των δικαιολογητικών της παρ.2 του άρθρου 6 και σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 20 του Π.Δ 118/10.7.08 (ΦΕΚ150/Α/10.7.08)
  - Να αναλαμβάνεται η υποχρέωση για την

**Για τους Συνεταιρισμούς,** βεβαίωση εποπτεύουσας αρχής ότι ο Συνεταιρισμός λειτουργεί νόμιμα.

**8. Τεχνική Προσφορά:** Τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «Τεχνική Προσφορά».

Η τεχνική προσφορά που θα πρέπει να περιέχει α) την αναλυτική παρουσίαση και περιγραφή των δραστηριοτήτων του υποψήφιου αναδόχου, υποδομές, εγκαταστάσεις, ανθρώπινο δυναμικό, δίκτυο, πελατολόγιο, αναφορές σε αντίστοιχα έργα στο δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα που έχει αναλάβει και υλοποιήσει με επιτυχία ο υποψήφιος, β) περιγραφή της σχετικής εμπειρίας του σε θέματα που συνδέονται με το αντικείμενο του έργου, γ) η σύνθεση της ομάδας έργου, με τα βιογραφικά σημειώματα των στελεχών του διαγωνιζόμενου που προτείνεται να στελεχώσουν την Ομάδα καθώς επίσης την περιγραφή της σχετικής εμπειρίας της σε θέματα που συνδέονται με το αντικείμενο του έργου, δ) η αντίληψή του για το έργο και η προσέγγισή του για την υλοποίησή του, ε) οι προσφερόμενες υπηρεσίες.

Η Τεχνική Προσφορά δεν αξιολογείται για την κατάταξη του υποψηφίου. Τα στοιχεία της χρησιμοποιούνται μόνο για τον αποκλεισμό Προσφορών που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της Προκήρυξης (Παράρτημα Τεχνικών Προδιαγραφών).

**9. Οικονομική Προσφορά:** Τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται επί ποινη απόρριψης σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά».

Η προσφερόμενη τιμή αναγράφεται αριθμητικά και ολογράφως άνευ και συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, («ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ») σύμφωνα με τους παρακάτω πίνακες:

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (Αριθμητικά σε €)**

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [αριθμητικά σε €]	ΦΠΑ [αριθμητικά σε €]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [αριθμητικά σε €]
1	Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center			
	<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ</b>			

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΜΗΜΑ 1 (Ολογράφως σε €)**

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [ολογράφως σε €]	ΦΠΑ [ολογράφως σε €]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [ολογράφως σε €]
1	Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center			
	<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ</b>			

Σε περίπτωση που υπάρχει διαφορά μεταξύ των δύο αναγραφών, υπερισχύει η τιμή που έχει αναγραφεί ολογράφως. Ο ΦΠΑ αναγράφεται επίσης χωριστά ως ποσοστό και ως ποσό (αριθμητικώς και ολογράφως). Σε περίπτωση που αναγράφεται εσφαλμένος ΦΠΑ, αυτός διορθώνεται από την υπηρεσία. Στις προσφερόμενες τιμές του Αναδόχου περιλαμβάνονται και τον βαρύνουν όλες οι προβλεπόμενες κρατήσεις καθώς και κάθε άλλη δαπάνη, εκτός από τον αναλογούντα Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ), ο οποίος βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή. Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς, ούτε σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας ισχύος της προσφοράς. Προσφορές που θέτουν όρο αναπροσαρμογής τιμών, κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου ή σε περίπτωση παράτασής του, καθώς και σε περίπτωση παροχής συμπληρωματικών ή νέων - παρόμοιων υπηρεσιών, απορρίπτονται. Προσφορές στις οποίες δεν προκύπτουν με σαφήνεια οι προσφερόμενες τιμές ή η συνολική τιμή απορρίπτονται. Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός του Φ.Π.Α.

**10. Απόρριψη Προσφορών:** Στο διαγωνισμό γίνονται δεκτές οι προσφορές που είναι σύμφωνες με όλους τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις προδιαγραφές της Διακήρυξης, ενώ είναι δυνατό, κατά την κρίση της Επιτροπής Διαγωνισμού, να θεωρηθούν αποδεκτές και προσφορές που παρουσιάζουν ασήμαντες αποκλίσεις ή περιορισμούς. Ως ασήμαντες αποκλίσεις ή περιορισμοί νοούνται οι αποκλίσεις και οι περιορισμοί που δεν επηρεάζουν την έκταση του Έργου ή την ποιότητα εκτέλεσής του, δεν περιορίζουν σε κανένα σημείο τα δικαιώματα της Αναθέτουσας Αρχής ή τις υποχρεώσεις του Προσφέροντος και δεν θίγουν την αρχή της ίσης μεταχείρισης των Προσφερόντων.

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να απορρίψει αιτιολογημένα, προσφορά, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής μετά από σχετική εισήγηση της Επιτροπής Διενέργειας του Διαγωνισμού.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, απορρίπτεται προσφορά που:

- είναι αόριστη ή ανεπίδεκτη εκτιμήσεως, περιέχει ελλιπή ή ανακριβή στοιχεία ή/και αιρέσεις,
- αποτελεί αντιπροσφορά ή τροποποίηση της προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της Αναθέτουσας Αρχής εξομοιώνεται με αντιπροσφορά,
- αποτελεί εναλλακτική προσφορά, είτε στο σύνολό της, είτε στα επιμέρους τμήματα του έργου,
- αφορά σε μέρος μόνον του έργου, και δεν καλύπτει το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών,
- δεν έχει συνταχθεί και υποβληθεί, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά κεφάλαια της παρούσας,
- δεν περιλαμβάνει τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά.
- δεν περιλαμβάνει με σαφήνεια τη προσφερόμενη τιμή.
- η οικονομική προσφορά υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου
- ορίζει χρόνο παράδοσης/ υλοποίησης του έργου μεγαλύτερο του προβλεπόμενου στην παρούσα
- ο χρόνος ισχύος της ορίζεται μικρότερος των 120 ημερών από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών
- παρουσιάζει κατά την αιτιολογημένη κρίση της Επιτροπής Διενέργειας του Διαγωνισμού ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις προδιαγραφές της παρούσας προκήρυξης,
- δεν είναι σύμφωνη με τους επί μέρους υποχρεωτικούς όρους της παρούσας, όπου αυτοί αναφέρονται.

**11. Υπογραφή Σύμβασης:** Ο ανάδοχος στον οποίο κατακυρώνεται η προμήθεια είναι υποχρεωμένος σε δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση σ' αυτόν της απόφασης κατακύρωσης να προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης. Για την υπογραφή της σύμβασης ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης. Το ποσό της εγγυητικής επιστολής θα ανέρχεται σε ποσοστό 10% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος, παρότι κλήθηκε εγγράφως, δεν παρουσιαστεί να υπογράψει τη σύμβαση μέσα στην ταχθείσα ημερομηνία, κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του Αρμοδίου Οργάνου. Η Αναθέτουσα αρχή στην περίπτωση αυτή καλεί τον πρώτο επιλαχόντα για υπογραφή της σύμβασης και ακολουθείται αντίστοιχα η ίδια διαδικασία. Ο έκπτωτος Ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει

κάθε ζημία που προξένησε στην Αναθέτουσα Αρχή εξαιτίας της αρνήσεως του να υπογράψει τη σύμβαση.

**12. Πληρωμή Αναδόχου:** Ο Ανάδοχος θα αποζημιώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του μέσα από Τμηματικές Πληρωμές, που θα καλύψουν συνολικά το 100% της συνολικής συμβατικής αξίας του Έργου και θα καταβάλλονται σε τέσσερις ισόποσες τριμηνιαίες δόσεις, μετά το πέρας κάθε τριμήνου και την επίσημη παραλαβή των παραδοτέων κάθε τριμήνου (βλ. §13. Παραδοτέα και παραλαβή έργου). Οι πληρωμές θα γίνονται με την προσκόμιση των νόμιμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων. Τραπεζικά τέλη ή άλλες επιβαρύνσεις επιβαρύνουν αποκλειστικά τον Ανάδοχο. Από το ποσό της πληρωμής κάθε δόσης στον Ανάδοχο αφαιρούνται οι τυχόν ρήτρες (βλ. §15. Ρήτρες) που έχουν καταλογισθεί.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν θα προχωρεί σε καμία πληρωμή παραδοτέου ή/και υπηρεσίας εάν το παραδοτέο / υπηρεσία δεν έχει δοθεί / παρασχεθεί από τον Ανάδοχο και δεν έχει παραληφθεί από την Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τα όσα σχετικά προβλέπονται στην Προκήρυξη και στην εν λόγω σύμβαση.

Σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο διακοπεί η προβλεπόμενη για το Έργο χρηματοδότηση, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα διακοπής της εν λόγω Σύμβασης αζημίως υπέρ αυτής. Σε περίπτωση μη έγκαιρης καταβολής του τιμήματος από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να ζητήσει επιπρόσθετη αποζημίωση ή οποιαδήποτε υπαναχώρηση από τις συμβατικές του υποχρεώσεις.

Ο Ανάδοχος θα επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων οργανισμών, η οποία κατά νόμο βαρύνει τον Ανάδοχο.

**13. Παραδοτέα και παραλαβή έργου:** Η παραλαβή του έργου θα γίνει από Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ) που θα οριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή με την υπογραφή της Σύμβασης. Η επιτροπή αυτή θα έχει την ευθύνη της παρακολούθησης των εργασιών του αναδόχου καθ' όλη την διάρκεια του έργου.

Η παραλαβή του έργου θα γίνεται τμηματικά ανά τρίμηνο. Η ΕΠΠΕ για κάθε παραδοτέο που θα παραλαμβάνει θα συντάσσει σχετικό πρακτικό στο οποίο θα σημειώνει τις τυχόν αποκλίσεις ή ελλείψεις και το οποίο θα υποβάλλει στα αρμόδια όργανα της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος θα είναι υποχρεωμένος να ενσωματώνει τις τυχόν παρατηρήσεις της Αναθέτουσας Αρχής επί των παραδοτέων ή /και των υπηρεσιών που παρέχει στα πλαίσια του έργου. Η παραλαβή κάθε παραδοτέου θα πραγματοποιείται δεδομένης της καλής υλοποίησης αυτού από τον Ανάδοχο.

Όλες οι παραλαβές που θα κάνει η Αναθέτουσα Αρχή τεκμαίρεται ότι γίνονται με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματός της. Σιωπηρή παραλαβή μέρους ή του συνόλου του Έργου δεν είναι νοητή ούτε επιτρεπτή. Η χρήση μέρους ή του συνόλου των παραδοτέων ή/και των υπηρεσιών από την Αναθέτουσα Αρχή χωρίς την εκπλήρωση όλων των προϋποθέσεων παραλαβής δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι συνιστά παραλαβή μέρους ή του συνόλου του Έργου.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβαίνει στην παραλαβή κάθε παραδοτέου ή/και υπηρεσίας ξεχωριστά, εντός διαστήματος δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την εκπλήρωση όλων των προϋποθέσεων παραλαβής και την έγκριση του πρακτικού παραλαβής που θα υποβάλλεται από την επιτροπή παραλαβής. Η Αναθέτουσα Αρχή θα συντάσσει συγκεντρωτική κατάσταση των παραληφθέντων παραδοτέων ή/και υπηρεσιών, προκειμένου να δρομολογούνται οι προβλεπόμενες ενέργειες για την πληρωμή του Αναδόχου.

- 14. Εμπιστευτικότητα:** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να μην αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος ανακάλυψε κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, ούτε να κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση σε σχέση με τη Σύμβαση ή εξαιτίας αυτής. Υποχρεούται επίσης να μεριμνά ώστε το προσωπικό του να δεσμεύεται με την παραπάνω υποχρέωση.

Ο Ανάδοχος βαρύνεται από τις διατάξεις για το απόρρητο και την ασφάλεια επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων (νόμος 2774/99 με τις τροποποιήσεις που έχουν ακολουθήσει, Οδηγία 1/2005 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

Οι υπάλληλοι του Αναδόχου που θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα της εφαρμογής κατά το χρονικό διάστημα της σχετικής σύμβασης πρέπει να δεσμεύονται εγγράφως με κατάλληλη δήλωση εμπιστευτικότητας.

Όλες οι ενέργειες του Αναδόχου πρέπει να μεριμνούν για την ασφάλεια και την τήρηση του απορρήτου των δεδομένων της εφαρμογής, και την τήρηση των όρων της πολιτικής και των υποδείξεων ασφαλείας της Αναθέτουσας Αρχής

- 15. Ρήτρες:** Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού Ορίου ΜΗ διαθεσιμότητας, για κάθε επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας επιβάλλεται στον ανάδοχο ρήτρα επί του κόστους των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης. Η ρήτρα είναι 0,5% επί του κόστους συντήρησης.

**16. Πληροφορίες:** Υπεύθυνοι για παροχή πληροφοριών σχετικών με τον διαγωνισμό είναι οι εξής:

α) Κωνσταντίνα Πανάγου, γραφείο 0028. Ώρες επικοινωνίας 9.00 π.μ. – 2.00 μ.μ. Τηλέφωνο επικοινωνίας: 210344202027. Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου [kpan@minedu.gov.gr](mailto:kpan@minedu.gov.gr) (για πληροφορίες εκτός των τεχνικών ζητημάτων και τεχνικών προδιαγραφών).

β) Καλλιόπη Καψωμενάκη, γραφείο 0024. Ώρες επικοινωνίας 9.00 π.μ. – 2.00 μ.μ. Τηλέφωνο επικοινωνίας: 2103442524. Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου [pkaps@minedu.gov.gr](mailto:pkaps@minedu.gov.gr) (για πληροφορίες σχετικές με τεχνικά ζητήματα και τεχνικές προδιαγραφές).

**Η Αναπληρώτρια Προϊσταμένη Γενικής Διεύθυνσης**

**Φωτεινή Κανάκη**

Εσωτερ. διανομή

Δ/νση Λειτουργικής Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων

**ΠΙΚΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ**

1. **ΕΠΑΦΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Ε.Π.Ε., Μονής Κύκκου 2-4 & Μεσογείων 123, Αθήνα, Τ.Κ. 11526, ΦΑΧ: 2106990441**
2. **CENTENTIA Α.Ε., Βουρνάζου 14, Αθήνα, Τ.Κ. 11521, ΦΑΧ: 2106464552**
3. **SYSCOM Α.Ε., Μ. Μπότσαρη 12-14, Πειραιάς, Τ.Κ. 18538, ΦΑΧ: 2104182443**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

Το Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ) e-DataCenter αποτελείται από (α) το λογισμικό εφαρμογών και (β) το λογισμικό συστήματος.

Αναλυτικότερα το e-DataCenter περιλαμβάνει τα εξής υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Διαχείρισης Δεδομένων e-Datcenter
  - Διαχείριση Φορέων
  - Διαχείριση Εργαζομένων
  - Διαχείριση Χρηστών του υποσυστήματος «Διαχείρισης Δεδομένων»
- Υποσύστημα Μεταθέσεων
  - Διαχείριση Αιτήσεων
  - Διαχείριση Οργανικών Κενών
  - Διαχείριση Χρηστών του υποσυστήματος «Μεταθέσεων»
  - Επεξεργασία αιτήσεων μετάθεσης
  - Εξαγωγή αποτελεσμάτων μεταθέσεων
- Δικτυακή Πύλη (Portal)
  - Διαχείριση χρήσιμων εγγράφων
  - Διαχείριση αναφορών
- Υποσύστημα Βάσης Δεδομένων

Το λογισμικό συστήματος περιλαμβάνει όλο το λοιπό λογισμικό (εκτός του λογισμικού εφαρμογών) που είναι απαραίτητο για την λειτουργία του ΠΣ e-DataCenter (λογισμικό διαχείρισης βάσης δεδομένων, λογισμικό περιβάλλοντος ανάπτυξης κ.α.).

Οι υπηρεσίες Συντήρησης και Υποστήριξης του ΠΣ e-DataCenter περιλαμβάνουν υπηρεσίες όπως αυτές περιγράφονται κατωτέρω:

- Συντήρησης λογισμικού εφαρμογών και λογισμικού συστήματος, ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΟΥ Ι
- Τροποποίησης ή / και ανάπτυξης νέου λογισμικού, ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΟΥ ΙΙ

για την απρόσκοπτη λειτουργία των υποσυστημάτων και των εφαρμογών του ΠΣ e-DataCenter.

### Υπηρεσίες Συντήρησης λογισμικού εφαρμογών και λογισμικού συστήματος (ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΟΥ Ι)

Στην Κατηγορία Ι περιλαμβάνονται οι εξής υποχρεώσεις του Αναδόχου:

α) Υποστηρίζει του διαχειριστές της εφαρμογής τις εργάσιμες ώρες μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(ΚΑΒ, βλ. παρακάτω).

β) Διορθώνει δυσλειτουργίες (bugs) που πιθανώς να εμφανίζονται στο λογισμικό ή στα υπόλοιπα μέρη του συστήματος.

γ) Εκτελεί τις απαραίτητες διαχειριστικές εργασίες ρουτίνας του εξοπλισμού (παρακολούθηση διαδικασίας αυτόματης περιοδικής λήψης εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας, εγκατάσταση κρίσιμων ενημερώσεων του λογισμικού συστήματος, παρακολούθηση της λειτουργίας του συστήματος και παρακολούθηση συμβάντων και logs).

δ) Εκτελεί περιστασιακές μαζικές ενημερώσεις των δεδομένων από εξωτερικές πηγές ηλεκτρονικής μορφής.

ε) Εφαρμόζει όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για να διασφαλίσει ότι όλα τα συστήματα και τα δεδομένα μπορούν να επανέλθουν στην κανονική κατάσταση λειτουργίας μετά από κάποια καταστροφή.

ζ) Επιλύει προβλήματα λειτουργίας της εφαρμογής με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου στο χώρο του Υπουργείου, όποτε κρίνεται αναγκαίο από την Αναθέτουσα Αρχή ή τον Ανάδοχο.

#### **Υπηρεσίες τροποποίησης ή / και ανάπτυξης νέου λογισμικού (ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΟΥ II)**

Στην Κατηγορία II περιλαμβάνονται οι εξής υποχρεώσεις του Αναδόχου:

α) Υλοποιεί επεκτάσεις - αλλαγές του λογισμικού που κρίνονται απολύτως αναγκαίες για τη διαχείριση των μεταθέσεων, των αρχείων του προσωπικού, των αρχείων των φορέων, των χρηστών και την ομαλή πορεία του έργου, ακολουθώντας την κείμενη νομοθεσία.

β) Προσθέτει/τροποποιεί πεδία στους υπάρχοντες πίνακες και στην διεπαφή της εφαρμογής μετά από αιτιολογημένη γνώμη της διοίκησης.

γ) Τροποποιεί υπάρχουσες λειτουργίες του συστήματος διαχείρισης δεδομένων και του συστήματος μεταθέσεων έτσι ώστε να καλύπτουν νέες ανάγκες της διοίκησης που προκύπτουν.

δ) Παραδίδει στην Αναθέτουσα Αρχή τον κώδικα και την τεκμηρίωση της εφαρμογής.

#### **Διαδικασία υλοποίησης υπηρεσιών της Κατηγορίας I**

Για την ολοκληρωμένη παροχή των υπηρεσιών συντήρησης ο ανάδοχος υποχρεούται να λειτουργεί Κέντρο Αναφοράς Βλαβών (KAB, help desk). Το KAB είναι γραφείο παροχής υπηρεσιών του Αναδόχου για την καταγραφή και επίλυση αιτημάτων της Αναθέτουσας Αρχής που αφορούν στην λειτουργία του ΠΣ. Τα αιτήματα διατυπώνονται από τους διαχειριστές του ΠΣ οι οποίοι ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή. Οι διαχειριστές του ΠΣ τηλεφωνούν τις εργάσιμες ημέρες από 8.00 πμ – 17.00 μμ στον τηλεφωνικό αριθμό του Κέντρου Αναφοράς Βλαβών. Οι διαχειριστές μπορούν εναλλακτικά να επικοινωνούν με το KAB μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα αιτήματα των διαχειριστών αφορούν είτε απαιτήσεις για την διόρθωση/αποκατάσταση σφαλμάτων ή δυσλειτουργιών του ΠΣ είτε ερωτήματα που αφορούν την λειτουργία του ΠΣ. Οι υπάλληλοι του KAB επιλύουν τα αιτήματα πληροφορώντας άμεσα τους διαχειριστές του ΠΣ εφόσον είναι εφικτό ενώ σε

αντίθετη περίπτωση ενημερώνουν τους διαχειριστές όταν έχει ολοκληρωθεί η επίλυση τους.

Οι υπάλληλοι του ΚΑΒ καταγράφουν κάθε εισερχόμενο αίτημα (α/α, αίτημα, αιτών, χαρακτηρισμός, ημέρα/ώρα αναγγελίας, υπεύθυνος, ημερομηνία/ ώρα απόκρισης, ημερομηνία/ ώρα αποκατάστασης, αιτία, περιγραφή επίλυσης).

Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή χαρακτηρίζει τα αιτήματα σε τέσσερις προτεραιότητες ανάλογα με τη σοβαρότητά τους:

- Υπερεπείγον
- Επείγον
- Σφάλμα ρουτίνας
- Μη επείγοντα σφάλματα

Αν τα αιτήματα χρειάζονται για την επίλυσή τους αλλαγή στον κώδικα της εφαρμογής, εντάσσονται στην κατηγορία II.

#### **Διαδικασία υλοποίησης υπηρεσιών της Κατηγορίας II**

Όποτε κρίνει η Αναθέτουσα Αρχή ότι απαιτείται να πραγματοποιηθεί μια μεταβολή λογισμικού, συντάσσει έντυπο προς τον Ανάδοχο, το οποίο περιλαμβάνει τα εξής:

- α/α,
- αίτημα
- αιτών (αυτός που συντάσσει το αίτημα)
- αιτιολογία
- έγκριση (πρέπει να έχει την έγκριση του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης ή εναλλακτικά του Προϊσταμένου του Τμήματος σε περίπτωση απουσίας του πρώτου)
- χαρακτηρισμός (συμπληρώνεται η προτεραιότητα υλοποίησης του αιτήματος π.χ χαμηλή, μεσαία, υψηλή)
- ημέρα/ώρα αναγγελίας (ο χρόνος που συντάσσεται το έντυπο)
- Χρόνος υλοποίησης (ο επιθυμητός χρόνος που απαιτείται να έχει ολοκληρωθεί η υλοποίηση του αιτήματος)

Ο Ανάδοχος, εντός 5 εργάσιμων ημερών, επιστρέφει το έντυπο, έχοντας συμπληρώσει τα εξής στοιχεία:

- Τμήματα λογισμικού που επηρεάζονται από την αλλαγή
- Απαιτούμενοι έλεγχοι και δοκιμές για την ενσωμάτωση της μεταβολής στο ΠΣ
- Χρόνος ολοκλήρωσης (ο χρόνος που θα είναι έτοιμη η μεταβολή για εγκατάσταση στο ΠΣ)

Ο Ανάδοχος υποχρεούται σε όλες τις περιπτώσεις να παραδίδει τον κώδικα της εφαρμογής σε εκτελέσιμη μορφή και τη σχετική τεκμηρίωση.

Αν η μεταβολή ικανοποιεί την Αναθέτουσα Αρχή, επιστέφει το αίτημα στο Ανάδοχο με το χαρακτηρισμό 'Αποδεκτό'. Διαφορετικά ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία μέχρι η μεταβολή να γίνει αποδεκτή από τον Αναθέτουσα Αρχή.

Τα ακριβή βήματα της παραπάνω διαδικασίας δύναται να τροποποιηθούν με σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου.

### **Τεχνικές προδιαγραφές ρητρών**

Οι ρήτρες σε βάρος του αναδόχου εφαρμόζονται όταν ο Χρόνος ΜΗ διαθεσιμότητας του ΠΣ είναι μεγαλύτερος του Αποδεκτού Χρόνου ΜΗ διαθεσιμότητας στο εκάστοτε Χρονικό Διάστημα Αναφοράς. Αναλυτικά ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ, είναι οι ημέρες που είναι απαραίτητο να λειτουργεί το ΠΣ (δηλ. όλες οι εργάσιμες ημέρες του έτους)
- Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ, είναι το Ωράριο Λειτουργίας του ΠΣ (7.00 πμ - 7.00 μμ) και αφορά μόνο τις Ημέρες Λειτουργίας του
- Χρονικό Διάστημα Αναφοράς, αφορά το συνολικό χρόνο που θα πρέπει να λειτουργεί το ΠΣ στη διάρκεια τριών μηνών ενός ημερολογιακού έτους (λαμβάνονται υπόψη μόνο οι Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ και το Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ). Με βάση τη διάρκεια ισχύος της παρούσης σύμβασης θα υπάρχουν τέσσερα (4) Χρονικά Διαστήματα Αναφοράς
- Χρόνος Απόκρισης αιτήματος, είναι ο χρόνος (πλήθος ωρών) από την αναγγελία αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής έως την αρχική απόκριση του Αναδόχου (βλ. Υποστήριξη Χρηστών). Προσμετρώνται μόνο οι ώρες που εμπίπτουν στο Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ τις Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ κατά το εκάστοτε Χρονικό Διάστημα Αναφοράς.
- Αποδεκτός Χρόνος Απόκρισης Αιτήματος του Αναδόχου σε αναγγελία αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής είναι:
  - Τρεις (3) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας του Αιτήματος εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 08:00 μέχρι 13:00
  - Στις 08:00 της επομένης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των παραπάνω ημερών και ωρών
- Καθυστερήση Απόκρισης Αιτήματος υπάρχει εφόσον ο Χρόνος Απόκρισης Αιτήματος είναι μεγαλύτερος του Αποδεκτού Χρόνου Απόκρισης Αιτήματος και είναι ίση με Χρόνος Απόκρισης Αιτήματος – Αποδεκτός Χρόνος Απόκρισης Αιτήματος
- Χρόνος Αποκατάστασης Αιτήματος, είναι ο χρόνος (πλήθος ωρών) από την αναγγελία αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής έως την αποκατάστασή του αιτήματος. Προσμετρούνται μόνο οι ώρες που εμπίπτουν στο Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ τις Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ κατά το εκάστοτε Χρονικό Διάστημα Αναφοράς και επιπλέον η Καθυστερήση Απόκρισης Αιτήματος.
- Ο Αποδεκτός Χρόνος Αποκατάστασης Αιτήματος είναι το ανώτατο επιτρεπόμενο όριο Χρόνου Αποκατάστασης Αιτήματος που δίδεται από την Αναθέτουσα Αρχή στον ανάδοχο

- ο οκτώ (8) ώρες αν το αίτημα είναι υπερεπείγον
- ο οκτώ (60) ώρες αν το αίτημα είναι επείγον
- ο εκατόν είκοσι (120) ώρες αν το αίτημα είναι σφάλμα ρουτίνας
- ο διακόσες σαράντα (240) ώρες αν το αίτημα είναι μη επείγον σφάλμα

και αφορά τις ώρες που εμπíπτουν στο Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ τις Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ κατά το εκάστοτε Χρονικό Διάστημα Αναφοράς

Υπερεπείγον χαρακτηρίζεται ένα αίτημα το οποίο θέτει εκτός λειτουργίας την επεξεργασία των αιτήσεων ή προκαλεί σφάλματα επεξεργασίας/ ενημερώσεων στις διαδικασίες των αιτήσεων.

- Καθυστέρηση Αποκατάστασης Αιτήματος είναι η ακόλουθη διαφορά εφόσον είναι θετική

Χρόνος Αποκατάστασης Αιτήματος - Αποδεκτός Χρόνος Αποκατάστασης Αιτήματος

- Χρόνος ΜΗ διαθεσιμότητας ΠΣ είναι το άθροισμα των Καθυστερήσεων Αποκατάστασης Αιτήματος, για το σύνολο των αιτημάτων που έχει γίνει αναγγελία από την Αναθέτουσα Αρχή στο εκάστοτε Χρονικό Διάστημα Αναφοράς.
- Ως Αποδεκτός Χρόνος ΜΗ διαθεσιμότητας ΠΣ για το εκάστοτε Χρονικό Διάστημα Αναφοράς ορίζονται οι έξι (6) ώρες.

Η Αναθέτουσα αρχή αξιολογεί τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Κατηγορίας ΙΙ. Ως αποδεκτός χρόνος αποκατάστασης μιας υπηρεσίας της Κατηγορίας ΙΙ θεωρείται ο χρόνος ολοκλήρωσης που έχει ανακοινώσει αρχικά ο Ανάδοχος. Επομένως:

καθυστέρηση αποκατάστασης αιτήματος = χρόνος αποκατάστασης αιτήματος – αποδεκτός χρόνος αποκατάστασης

### **Παραδοτέα**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει στην Αναθέτουσα Αρχή τις ακόλουθες αναφορές (εντύπως και ηλεκτρονικά):

- Τριμηνιαία Αναφορά Εκτέλεσης Υπηρεσιών Συντήρησης λογισμικού εφαρμογών και λογισμικού συστήματος (ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΟΥ Ι)
- Τριμηνιαία Αναφορά Εκτέλεσης Υπηρεσιών τροποποίησης ή / και επέκτασης λογισμικού (ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΡΓΟΥ ΙΙ)

Σε κάθε αναφορά πρέπει να περιλαμβάνονται:

1. οι υπηρεσίες που ζητήθηκαν και ολοκληρώθηκαν στο εν λόγω τρίμηνο
2. οι υπηρεσίες που ζητήθηκαν σε προηγούμενο τρίμηνο και ολοκληρώθηκαν στο τρίμηνο της αναφοράς
3. οι υπηρεσίες που βρίσκονται σε εκκρεμότητα

Τα αιτήματα τα οποία κατατίθενται από την Αναθέτουσα Αρχή στον Ανάδοχο κατά το τελευταίο δεκαπενθήμερο του τελευταίου τριμήνου της Σύμβασης, θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί και παραδοθεί σε χρονικό διάστημα 10 ημερών από τη λήξη της Σύμβασης.