



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ
ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ
Βαθμός Ασφαλείας:
Να διατηρηθεί μέχρι:
Βαθμός Προτεραιότητας:

Αρ. Πρωτ.: 62868/ΣΤ4
Αθήνα, 05/06/2012

Ταχ. Δ/ση : Ανδρέα Παπανδρέου 37
Τ.Κ. – Πόλη : 15180 – Μαρούσι
Ιστοσελίδα : <http://www.minedu.gov.gr>
Email : 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 Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων (Υ.Π.Δ.Β.Μ.Θ.).

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 Απόφαση 108009/ΣΤ5/1-10-2007 του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων «Μεταβίβαση δικαιώματος υπογραφής – με εντολή Υπουργού – στο Γενικό Γραμματέα, στους Ειδικούς Γραμματείς και στους Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων, Διευθύνσεων και Τμημάτων της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΥΠΕΠΘ.»
3. Την με αριθμ. 2876 απόφαση (ΦΕΚ 2234/Β'/7-10-2009) του Πρωθυπουργού για την αλλαγή τίτλου του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων σε Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων.
4. 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 πρόχειρων διαγωνισμών για την προμήθεια ειδών και εκτέλεσης εργασιών της Κ.Υ. του Υπ. Παιδείας Δια Βίου

- Μάθησης και Θρησκευμάτων με αρ. πρωτ. 149710 /Η/29-12-2011 και Α.Δ.Α.: 45Ψ09-ΕΜ6.
6. Την Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αρ. πρωτ. 35574/ΣΤ4/30-3-2012 και Α.Δ.Α.: Β4ΩΗ9-7Ξ6 και την συμπληρωματική της με αρ. πρωτ. 60184/ΣΤ4/29-5-2012 και ΑΔΑ: Β4ΛΨ9-ΑΧΕ
7. Την Απόφαση «Έγκριση διενέργειας πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υπουργείου Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων (Υ.Π.Δ.Β.Μ.Θ.)» με αρ. πρωτ. 62708/ΣΤ4/05-06-2012 και Α.Δ.Α.: Β4ΛΨ9-ΣΡ4
7. Την ανάγκη απρόσκοπτης λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υ.Π.Δ.Β.Μ.Θ.

Αποφασίζουμε

1. Προκηρύσσουμε πρόχειρο μειοδοτικό διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή, συνολικής δαπάνης **κατά ανώτατο όριο** 48.780,49 € προ Φ.Π.Α. (60.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.), για παροχή υπηρεσιών που αφορούν τα εξής δύο διακριτά μεταξύ τους τμήματα:

(α) Τμήμα 1: Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του ΥΠΔΒΜΘ – Εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού, συνολικής δαπάνης τμήματος **κατά ανώτατο όριο** 30.900,00 € προ Φ.Π.Α. (38.007,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.),

(β) Τμήμα 2: Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του ΥΠΔΒΜΘ – Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου, συνολικής δαπάνης τμήματος **κατά ανώτατο όριο** 17.880,49 € προ Φ.Π.Α. (21.993,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.),

σύμφωνα με το συνημμένο παράρτημα των τεχνικών προδιαγραφών που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Απόφασης.

Γίνονται δεκτές προσφορές για ένα ή περισσότερα Τμήματα του έργου, σύμφωνα με τους όρους υποβολής προσφορών. Δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες, προσφορές που υποβάλλονται για μέρος Τμήματος. Επίσης δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες, προσφορές που αντιμετωπίζουν ενιαία το σύνολο του Έργου.

Τελική ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών ορίζεται η Τρίτη 19/06/2012 και ώρα 2.30 μ.μ. Ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού ορίζεται η Τετάρτη 20/06/2012 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 έξι (6) μηνών. Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου που θα αναλάβει να υλοποιήσει ο/οι Ανάδοχος/οι του παρόντος διαγωνισμού συμπεριλαμβανομένης της αμοιβής του, ανέρχεται **κατά ανώτατο όριο** στο ποσό των 48.780,49 € προ Φ.Π.Α. (60.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.) και αναλύεται σε:

(α) Τμήμα 1: συνολική δαπάνη τμήματος **κατά ανώτατο όριο** 30.900,00 € προ Φ.Π.Α. (38.007,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.),

(β) Τμήμα 2: συνολική δαπάνη τμήματος **κατά ανώτατο όριο** 17.880,49 € προ Φ.Π.Α. (21.993,00 €, 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.Π.Δ.Β.Μ.Θ., του οικονομικού έτους 2012.

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.

στ) Το τμήμα ή τα τμήματα του έργου για τα οποία υποβάλλει προσφορά

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») 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.

Περιέχονται τόσοι σφραγισμένοι φάκελοι με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ», όσα είναι τα Τμήματα για τα οποία καταθέτει προσφορά ο προσφέρων. Κάθε τέτοιος φάκελος θα έχει όλες τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου, και επί πλέον θα έχει την εξής ένδειξη:

- Αύξων αριθμός και πλήρης τίτλος του Τμήματος, του οποίου η Τεχνική προσφορά περιέχεται στον φάκελο

γ) Η Οικονομική Προσφορά σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική προσφορά». Περιέχονται τόσοι σφραγισμένοι φάκελοι με την ένδειξη «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ», όσα είναι τα Τμήματα για τα οποία καταθέτει προσφορά ο προσφέρων. Κάθε τέτοιος φάκελος θα έχει όλες τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου, και επί πλέον θα έχει την εξής ένδειξη:

- Αύξων αριθμός και πλήρης τίτλος του Τμήματος, του οποίου η Οικονομική προσφορά περιέχεται στον φάκελο

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:

Α. 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.

Β. 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 ποινή 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 ΤΜΗΜΑ 1 (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 (Εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού)			
	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ			

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 (Εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού)			
	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ			

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΜΗΜΑ 2 (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 (Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου)			
	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ			

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΜΗΜΑ 2 (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 (Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου)			
	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ			

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 του Γενικού Γραμματέα του Υ.Π.Δ.Β.Μ.Θ. 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 προβλεπομένου 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: Για κάθε τμήμα του έργου, 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. Στην περίπτωση που υπάρχει ένας ανάδοχος και για τα δύο τμήματα του έργου, υπογράφεται μία σύμβαση και κατατίθεται μία εγγυητική επιστολή. 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 δύο 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. §14. Ρήτρες) που έχουν καταλογοισθεί.

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 και για τα δύο τμήματα από την 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) εργάσιμων 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.

Η Αναθέτουσα αρχή αξιολογεί τις προσφερόμενες υπηρεσίες συντήρησης με την χρήση των ακόλουθων δεικτών:

- Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ, είναι οι ημέρες που είναι επιθυμητό να λειτουργεί το Πληροφοριακό Σύστημα e-DataCenter (οι εργάσιμες ημέρες του μήνα)
- Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ, είναι το ωράριο λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος e-DataCenter, δηλ. 7.00 πμ – 7.00 μμ

- Συνολικό Διάστημα Αναφοράς, είναι το επιθυμητό σύνολο ωρών λειτουργίας του ΠΣ στο χρονικό διάστημα ισχύος της σύμβασης (λαμβάνονται υπόψη μόνο οι Ημέρες και το Ωράριο Λειτουργίας του ΠΣ)
- Χρόνος Αποκατάστασης, είναι ο αριθμός ωρών από την αναγγελία μίας βλάβης έως την αποκατάστασή της και την επαναφορά του συστήματος σε κανονική λειτουργία (συνυπολογίζονται μόνο οι ώρες που προσμετρώνται στο Συνολικό Διάστημα Αναφοράς). Στην περίπτωση μη διαθεσιμότητας του Αναδόχου για αναγγελία της βλάβης εντός των προβλεπόμενων ωρών, οι επιπλέον ώρες καθυστέρησης συνυπολογίζονται στο χρόνο αποκατάστασης
- Χρόνος Απόκρισης, είναι ο αριθμός ωρών από την αναγγελία της βλάβης/δυσλειτουργίας ως την αρχική απόκριση του αναδόχου μέσω τηλεφώνου/ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Δείκτης ΜΗ διαθεσιμότητας του συστήματος e-DataCenter είναι το άθροισμα των ωρών καθυστέρησης (υπέρβαση των προβλεπόμενων Χρόνων Απόκρισης/Αποκατάστασης) για το σύνολο των βλαβών/δυσλειτουργιών προς το Συνολικό Διάστημα Αναφοράς:

καθυστέρηση χρόνου απόκρισης + καθυστέρηση χρόνου αποκατάστασης

Συνολικό Διάστημα Αναφοράς

Ο Δείκτης ΜΗ διαθεσιμότητας του συστήματος πρέπει να είναι μικρότερος του αποδεκτού Όριου ΜΗ διαθεσιμότητας του συστήματος e-DataCenter. Ο Δείκτης ΜΗ Διαθεσιμότητας του συστήματος υπολογίζεται ξεχωριστά για κάθε κατηγορία Εφαρμογών (Εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού, Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου).

Θεωρείται ότι η αδυναμία λειτουργίας μιας μονάδας των Εφαρμογών Διαχείρισης Προσωπικού/ Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου επιφέρει τη διακοπή λειτουργίας όλων των μονάδων του συστήματος που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν.

Το Συνολικό Διάστημα Αναφοράς προσδιορίζεται με βάση την 6μηνη διάρκεια της σύμβασης, τις Ημέρες και το Ωράριο Λειτουργίας του ΠΣ:

$$6 \times 22 \times 12 = 1.584 \text{ ώρες}$$

Ο Χρόνος Απόκρισης του Αναδόχου σε αναγγελία βλάβης/δυσλειτουργίας είναι:

- Τρεις (3) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης 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 ή ειδοποίηση έγινε εκτός των παραπάνω ημερών και ωρών

Ο Χρόνος Αποκατάστασης μίας βλάβης/δυσλειτουργίας από την αναγγελία της είναι:

- εντός (60) ωρών λειτουργίας του συστήματος εφόσον δεν είναι κρίσιμη
- εντός (8) ωρών λειτουργίας του συστήματος εφόσον είναι κρίσιμη

Για την κατηγορία Εφαρμογών Διαχείρισης Προσωπικού

Κρίσιμη είναι μια βλάβη/δυσλειτουργία η οποία θέτει εκτός λειτουργίας την επεξεργασία των αιτήσεων ή προκαλεί σφάλματα επεξεργασίας/ ενημερώσεων στις διαδικασίες των αιτήσεων

Για την κατηγορία Εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου

Κρίσιμη είναι μία βλάβη/δυσλειτουργία εφόσον θέτει εκτός λειτουργίας κάποια από τις εφαρμογές ή το γεγονός εσφαλμένης ενημέρωσης της Βάσης Δεδομένων κατά την λειτουργία τους:

- Πρωτοκόλληση εισερχομένων εγγράφων
- Πρωτοκόλληση εξερχομένων εγγράφων
- Δημιουργία Σχεδίου Εγγράφου
- Δρομολόγηση Εγγράφων

Το αποδεκτό όριο ΜΗ διαθεσιμότητας τόσο για τις εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού όσο και για τις Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου είναι 0,008 δηλαδή $0,008 \times 1.584 = 12,67$ ώρες

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

- Τριμηνιαία Αναφορά Υλοποίησης Έργου
- Μηνιαία Αναφορά Βλαβών (α/α, αίτημα, αιτών, στοιχεία επικοινωνίας, χαρακτηρισμός, ημέρα/ώρα αναγγελίας, υπεύθυνος, ημερομηνία/ ώρα απόκρισης, ημερομηνία/ ώρα αποκατάστασης, αιτία, περιγραφή επίλυσης). Η αναφορά θα είναι ξεχωριστή για κάθε κατηγορία Εφαρμογών (Διαχείρισης Προσωπικού, Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου)

Ειδικότερα για την Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει στην Αναθέτουσα Αρχή τις ακόλουθες αναφορές (εντύπως και ηλεκτρονικά):

- Αναφορά Προληπτικής Συντήρησης
- Μηνιαία Αναφορά Υπηρεσιών Επέκτασης (α/α, αίτημα, αιτών, στοιχεία επικοινωνίας, χαρακτηρισμός, ημέρα/ώρα αναγγελίας, υπεύθυνος, ημερομηνία/ ώρα απόκρισης, ημερομηνία/ ώρα αποκατάστασης, αιτία, περιγραφή επίλυσης).

14. 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 για την αντίστοιχη κατηγορία Εφαρμογών (βλ. §9.Οικονομική Προσφορά). Η ρήτρα είναι 0,5% επί του αντίστοιχου κόστους συντήρησης.

15. 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 (για πληροφορίες εκτός των τεχνικών ζητημάτων και τεχνικών προδιαγραφών).

β) Καλιόπη Καψωμενάκη, γραφείο 0024. Ώρες επικοινωνίας 9.00 π.μ. – 2.00 μ.μ. Τηλέφωνο επικοινωνίας: 2103442524. Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου pkaps@minedu.gov.gr (για πληροφορίες σχετικές με τεχνικά ζητήματα και τεχνικές προδιαγραφές για το Τμήμα 1).

γ) Θεόδωρος Ξυδέας, γραφείο 0008. Ώρες επικοινωνίας 9.00 π.μ. – 2.00 μ.μ. Τηλέφωνο επικοινωνίας: 2103442527. Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου theo@central.ntua.gr (για πληροφορίες σχετικές με τεχνικά ζητήματα και τεχνικές προδιαγραφές για το Τμήμα 2).

Η Αναπληρώτρια Προϊσταμένη Διεύθυνσης

Καλομοίρα Μαρούγκα

Εσωτερ. διανομή

Δ/ση Λειτουργικής Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων

Δ/ση Λειτουργικών Υποδομών Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών

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. Το λογισμικό εφαρμογών περιλαμβάνει τις εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού και τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου. Αναλυτικότερα:

Εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού

1. Υποσύστημα Διαχείρισης Προσωπικού
2. Υποσύστημα Διαχείρισης Φορέων
3. Υποσύστημα Διαχείρισης Αναφορών
4. Υποσύστημα Μεταθέσεων
5. Υποσύστημα Κεντρικής Πρόσβασης - Portal
6. Υποσύστημα Βάσης Δεδομένων (Διαχείρισης Προσωπικού)

Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου

7. Υποσύστημα Βάσης Δεδομένων Ηλ.Διαχ.Εγγράφων & Πρωτοκόλλου
8. Υποσύστημα Πρωτόκολλου
9. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων

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.). Αναλυτικότερα περιλαμβάνει:

1. Λογισμικό συστήματος εφαρμογών Διαχείρισης Προσωπικού
2. Λογισμικό συστήματος εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου

Οι υπηρεσίες Συντήρησης του ΠΣ e-DataCenter περιλαμβάνουν (α) την Τεχνική υποστήριξη και Συντήρηση των εφαρμογών Διαχείρισης Προσωπικού (υποσυστήματα 1-6, λογισμικό συστήματος) του e-DataCenter και Λογισμικό συστήματος και (β) την Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση των εφαρμογών Εγγράφων (υποσυστήματα 7-9, λογισμικό συστήματος) του e-DataCenter.

Για την ολοκληρωμένη παροχή των υπηρεσιών Συντήρησης ο ανάδοχος υποχρεούται να λειτουργεί Κέντρο Αναφοράς Βλαβών (ΚΑΒ, help desk) για κάθε κατηγορία Εφαρμογών (Διαχείρισης Προσωπικού, Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου). Το ΚΑΒ είναι κατάλληλα στελεχωμένο τηλεφωνικό κέντρο με σκοπό την καταγραφή και διόρθωση/αποκατάσταση σφαλμάτων/δυσλειτουργιών του λογισμικού εφαρμογών και του λογισμικού συστήματος. Οι διαχειριστές του ΠΣ e-DataCenter τηλεφωνούν τις εργάσιμες ημέρες από 8.00 πμ – 17.00 μμ στον τηλεφωνικό αριθμό του Κέντρου Αναφοράς Βλαβών και αναφέρουν σφάλματα ή δυσλειτουργίες που διαπίστωσαν κατά την λειτουργία του συστήματος. Οι διαχειριστές μπορούν εναλλακτικά να επικοινωνούν με το ΚΑΒ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι υπάλληλοι του ΚΑΒ καταγράφουν κάθε εισερχόμενο

αίτημα (α/α, αίτημα, αιτών, στοιχεία επικοινωνίας, χαρακτηρισμός, ημέρα/ώρα αναγγελίας, υπεύθυνος, ημερομηνία/ ώρα απόκρισης, ημερομηνία/ ώρα αποκατάστασης, αιτία, περιγραφή επίλυσης). Ειδικότερα κάθε αίτημα χαρακτηρίζεται ως προς την κρισιμότητα και την επιτακτικότητα επίλυσής του ως κρίσιμο/μη κρίσιμο με βάση την εισήγηση του διαχειριστή. Οι υπάλληλοι του ΚΑΒ πληροφορούν τον αιτούντα για τον τρόπο επίλυσής του προβλήματος ή σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατό προωθούν το αίτημα στο επόμενο επίπεδο τεχνικής υποστήριξης του Αναδόχου.

α) ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ e-Data Center

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες για τις εφαρμογές Διαχείρισης Προσωπικού (υποσυστήματα 1 – 6) και το λογισμικό συστήματος των εφαρμογών Διαχείρισης Προσωπικού του ΠΣ e-DataCenter:

- α) Υποστηρίζει του διαχειριστές της εφαρμογής τις εργάσιμες ώρες μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(ΚΑΒ, βλ. παραπάνω).
- β) Διορθώνει αμέσως δυσλειτουργίες (bugs) που πιθανώς να εμφανίζονται στο λογισμικό ή στα υπόλοιπα μέρη του συστήματος.
- γ) Εκτελεί τις απαραίτητες διαχειριστικές εργασίες ρουτίνας του εξοπλισμού (backups, system software updates, monitoring).
- δ) Εκτελεί περιστασιακές μαζικές ενημερώσεις των δεδομένων από εξωτερικές πηγές ηλεκτρονικής μορφής.
- ε) 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.
- στ) Προσθέτει/τροποποιεί πεδία στους υπάρχοντες πίνακες και στην διεπαφή της εφαρμογής μετά από αιτιολογημένη γνώμη της διοίκησης.
- ζ) Τροποποιεί υπάρχουσες λειτουργίες του συστήματος διαχείρισης δεδομένων και του συστήματος μεταθέσεων έτσι ώστε να καλύπτουν νέες ανάγκες της διοίκησης που προκύπτουν.
- η) 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.
- θ) 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.
- ι) Παραδίδει στην Αναθέτουσα Αρχή τον κώδικα της εφαρμογής.

β) ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΟΥ e-Data Center

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες για εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου (υποσυστήματα 7-9) και το λογισμικό συστήματος των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων & Πρωτοκόλλου του ΠΣ e-DataCenter:

- Παροχή και εγκατάσταση νεώτερων εκδόσεων λογισμικού
- Διόρθωση σφαλμάτων λογισμικού εφαρμογών
- Αποκατάσταση δυσλειτουργιών λογισμικού συστήματος
- Προληπτική συντήρηση

- Παροχή τηλεφωνικής υποστήριξης
- Παροχή επιτόπιας υποστήριξης
- Εκτέλεση διαχειριστικών εργασιών
- Παροχή υπηρεσιών επέκτασης συστήματος

Η παροχή και εγκατάσταση νεότερων εκδόσεων λογισμικού αφορά:

- το λογισμικό εφαρμογών (Πάπυρος Millennium III)
- λογισμικό συστήματος

Η διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών (bugs) αφορά τον εντοπισμό της αιτίας καθώς και την διόρθωση σφαλμάτων λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών

Η αποκατάσταση δυσλειτουργιών του λογισμικού συστήματος αφορά τον εντοπισμό της αιτίας καθώς και την αποκατάσταση των προβλημάτων/δυσλειτουργιών που αφορούν το λογισμικό συστήματος

Η προληπτική συντήρηση του λογισμικού εφαρμογών/συστήματος γίνεται από τεχνικούς του αναδόχου, μία φορά κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης. Αφορά προληπτικό έλεγχο με σκοπό τη διάγνωση πιθανών προβλημάτων, την αποκατάστασή τους και την υποβολή Αναφοράς Προληπτικής Συντήρησης προς την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου, στην οποία αναφέρονται αναλυτικά τα προβλήματα που τυχόν εντοπίστηκαν, οι ενέργειες που έγιναν για την επίλυσή τους καθώς και συγκεκριμένες προτάσεις/εισηγήσεις για την ομαλή λειτουργία του συστήματος.

Η παροχή τηλεφωνικής υποστήριξης είναι υπηρεσία που προσφέρει ο ανάδοχος προς τους διαχειριστές του ΠΣ μέσω του Κέντρου Αναφοράς Βλαβών (ΚΑΒ, βλ. παραπάνω).

Η παροχή επιτόπιας υποστήριξης είναι υπηρεσία κατά την οποία τεχνικοί του αναδόχου προσέρχονται προγραμματισμένα στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής και φροντίζουν επιτόπου για την διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών ή την αποκατάσταση δυσλειτουργιών του λογισμικού συστήματος.

Η εκτέλεση διαχειριστικών εργασιών αφορά:

- υλοποίηση και παρακολούθηση διαδικασίας αυτόματης περιοδικής λήψης εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας της Βάσης Δεδομένων (backup)
- ανάκτηση Βάσης Δεδομένων μετά από καταστροφή (restore)

Η παροχή υπηρεσιών λειτουργικής προσαρμογής του συστήματος αφορά την :

- προσφορά υπηρεσιών έως δέκα (10) ανθρωποημέρες (δηλαδή 80 ώρες εργασίας μηχανικών/τεχνικών πληροφορικής) για προσαρμογή της λειτουργικότητας του λογισμικού εφαρμογών Πρωτοκόλλου ώστε να ικανοποιούνται νέες απαιτήσεις της Διοίκησης της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΥΠΔΒΜΘ (ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού, εγκατάσταση/ παραμετροποίηση λογισμικού, εκπαίδευση χρηστών, αποκατάσταση σφαλμάτων λειτουργίας λογισμικού)