



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ

Βαθμός Ασφαλείας:

Να διατηρηθεί μέχρι:

Βαθμός Προτεραιότητας:

13PROC000262502 2013-04-05

Αρ. Πρωτ.: 46883/Λ

Αθήνα, 05-04-2013

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

ΘΕΜΑ: Επαναπροκήρυξη πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού (ΥΠΑΙΘΠΑ) – Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Πρωτοκόλλου

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 «Σύσταση και συγκρότηση Επιτροπής διενέργειας και Επιτροπής ενστάσεων διαγωνισμού για την Συντήρηση (Λογισμικού) του Πληροφοριακού Συστήματος e-Data Center του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α. - Τμήμα 2 : Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων και Πρωτοκόλλου» με αρ. πρωτ. 23292/Λ/19-02-2013 και

Α.Δ.Α.: ΒΕΤΟ9-3Λ9

6. Την Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αρ. πρωτ. 28251/Λ /28-02-2013 και Α.Δ.Α.: ΒΕΔΔ9-Τ76 και ΑΔΑΜ: 13REQ000251752
7. Την Απόφαση «Έγκριση διενέργειας πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση (Λογισμικού) του Πληροφοριακού Συστήματος e-Data Center του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α. - Τμήμα 2 : Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων και Πρωτοκόλλου» με αρ. πρωτ. 35344/Λ/13-03-2013 και Α.Δ.Α.: ΒΕΔ29-ΨΚΙ
8. Την προκήρυξη με αρ. πρωτ.: Την Προκήρυξη με αρ. πρωτ. 37606/Λ/19-03-2013, «Προκήρυξη πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού (ΥΠΑΙΘΠΑ) – Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Πρωτοκόλλου» με ΑΔΑ: ΒΕΑΞ9-ΙΑ0 και ΑΔΑΜ: 13PROC000154202
9. Την Απόφαση «Έγκριση πρακτικών I & II του πρόχειρου διαγωνισμού για την Συντήρηση του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού (ΥΠΑΙΘΠΑ) – Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Πρωτοκόλλου και έγκριση επαναπροκήρυξης του διαγωνισμού και επαναπροκήρυξη του διαγωνισμού» με αρ. πρωτ. 46353/Λ/04-04-2013 και Α.Δ.Α.: ΒΕΑ19-ΩΙΔ
10. Την ανάγκη απρόσκοπτης λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος E-Data Center του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α. - Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Πρωτοκόλλου.

Αποφασίζουμε

1. Επαναπροκηρύσσουμε τον 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 – Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων & Πρωτοκόλλου της Κεντρικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α., συνολικής δαπάνης τμήματος **κατά ανώτατο όριο** 70.000,00 €, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α., σύμφωνα με το συνημμένο Παράρτημα 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 Τετάρτη 10/04/2013 και ώρα 2.30 μ.μ. Οι προσφορές κατατίθενται στο πρωτόκολλο της Κ.Υ. του Υπουργείου. Ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού ορίζεται η Πέμπτη 11/04/2013 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 δεκαοκτώ (18) 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 70.000,00 €, 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)

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 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 (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 του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α. - Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Πρωτοκόλλου			
	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 του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α. - Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και 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 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 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: 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 έξι 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.

Ο Ανάδοχος παραδίδει τα παραδοτέα της σύμβασης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα Τεχνικών Προδιαγραφών (ενότητα Β. Προδιαγραφές παραδοτέων). 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: Όταν ο Ανάδοχος δεν προσφέρει τις υπηρεσίες συντήρησης του ΠΣ, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της προκήρυξης η Αναθέτουσα Αρχή εφαρμόζει ρήτρες σε βάρος του. Οι ρήτρες ενεργοποιούνται όταν ο Χρόνος ΜΗ διαθεσιμότητας ΠΣ είναι μεγαλύτερος του Αποδεκτού Χρόνου ΜΗ διαθεσιμότητας ΠΣ (βλ. Παράρτημα Τεχνικών Προδιαγραφών, ενότητα Γ. Προδιαγραφές ρητρών). Για κάθε επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα 0,5% επί του κόστους των προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης (βλ. §9.Οικονομική Προσφορά).

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: 2103442027. Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου kpan@minedu.gov.gr (για πληροφορίες εκτός των τεχνικών ζητημάτων και τεχνικών προδιαγραφών).

β) Θεόδωρος Ξυδέας, γραφείο 0025. Ώρες επικοινωνίας 9.00 π.μ. – 2.00 μ.μ. Τηλέφωνο επικοινωνίας: 2103442022 . Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου pkaps@minedu.gov.gr (για πληροφορίες σχετικές με τεχνικά ζητήματα και τεχνικές προδιαγραφές).

Η Αναπληρώτρια Προϊσταμένη Γενικής Διεύθυνσης

Φωτεινή Κανάκη

Εσωτερ. διανομή

Δ/ση Λειτουργικών Υποδομών Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

A. Προδιαγραφές συντήρησης

Το Πληροφοριακό Σύστημα E-Data Center - Τμήμα 2: Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων και Πρωτοκόλλου (ΠΣ) του Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α. (υπουργείου) αποτελείται από:

(α) **λογισμικό για ανεξάρτητα γραφεία**, το οποίο μηχανογραφεί τις εργασίες πρωτοκόλλησης εγγράφων ενός ανεξάρτητου ιδιωτικού πρωτοκόλλου και υλοποιεί την ψηφιοποίηση, αρχειοθέτηση και ηλεκτρονική διακίνηση των πρωτοκολλημένων εγγράφων. Λειτουργεί στα γραφεία της Ηγεσίας του υπουργείου (γραφεία υπουργού, αναπληρωτή υπουργού, υφυπουργού, γενικού γραμματέα, ειδικού γραμματέα) ή δυνητικά σε οποιοδήποτε γραφείο λειτουργεί ανεξάρτητο πρωτόκολλο. Κάθε διακριτή εγκατάσταση του λογισμικού σε ανεξάρτητο γραφείο απαιτεί ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή-τοπικό εξυπηρετητή (βάσης δεδομένων και εφαρμογών) και ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή-πελάτη (είναι δυνατόν να είναι ο τοπικός εξυπηρετητής) ή περισσότερους και χρησιμοποιεί την υφιστάμενη δικτυακή υποδομή του υπουργείου. Το λογισμικό για κάθε ανεξάρτητο γραφείο περιλαμβάνει:

- Βάση Δεδομένων (του ανεξάρτητου γραφείου)
- λογισμικό εφαρμογών (Πάπυρος Millennium III, έκδοση 5.0)
- λογισμικό συστήματος (λειτουργικό σύστημα εξυπηρετητή εφαρμογών/βάσης δεδομένων, λογισμικό διαχείρισης βάσης δεδομένων, λογισμικό περιβάλλοντος ανάπτυξης εφαρμογών καθώς και κάθε άλλο λογισμικό το οποίο είναι απαραίτητο για την λειτουργία του λογισμικού εφαρμογών)

(β) **το λογισμικό Κεντρικής Υπηρεσίας (ΚΥ)**, το οποίο μηχανογραφεί τις εργασίες πρωτοκόλλησης εγγράφων στα πρωτόκολλα 1ου επιπέδου της ΚΥ του υπουργείου (Κεντρικό Πρωτόκολλο, Εμπιστευτικό Πρωτόκολλο), τις εργασίες πρωτοκόλλησης εγγράφων στα πρωτόκολλα 2ου επιπέδου της ΚΥ του υπουργείου (πρωτόκολλα Διευθύνσεων/ υπηρεσιών του υπουργείου στις οποίες δρομολογούνται έγγραφα από τα πρωτόκολλα 1^{ου} ή 2^{ου} επιπέδου) και υλοποιεί την ψηφιοποίηση, αρχειοθέτηση, ηλεκτρονική διακίνηση και διεκπεραίωση του συνόλου των εγγράφων (πρωτοκολλημένων, σχεδίων εγγράφων, σημειωμάτων) στις αρμόδιες Διευθύνσεις/ υπηρεσίες και γραφεία της ΚΥ του υπουργείου. Το λογισμικό είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί σε ειδικά διαμορφωμένη αίθουσα (computer room) της ΚΥ του υπουργείου σε ομάδα ηλεκτρονικών υπολογιστών – εξυπηρετητών (βλ. Παράρτημα Τεχνικών Προδιαγραφών, ενότητα Δ. Πίνακας εξοπλισμού) και χρησιμοποιεί την υφιστάμενη δικτυακή υποδομή του υπουργείου. Το λογισμικό Κεντρικής Υπηρεσίας περιλαμβάνει:

- Βάση Δεδομένων (της Κεντρικής Υπηρεσίας)
- λογισμικό εφαρμογών (Πάπυρος Millennium III, έκδοση 6.1)
- λογισμικό συστήματος (λειτουργικό σύστημα εξυπηρετητή web/εφαρμογών/βάσης δεδομένων, λογισμικό διαχείρισης βάσης δεδομένων, λογισμικό περιβάλλοντος ανάπτυξης εφαρμογών καθώς και κάθε άλλο λογισμικό το οποίο είναι απαραίτητο για την λειτουργία του λογισμικού εφαρμογών)

Οι υπηρεσίες Συντήρησης του ΠΣ αφορούν την τεχνική υποστήριξη και συντήρηση του συνόλου του προαναφερόμενου λογισμικού. Ο Ανάδοχος παρέχει αναλυτικά τις ακόλουθες υπηρεσίες Συντήρησης:

- Νέες εκδόσεις λογισμικού
- Διόρθωση σφαλμάτων λογισμικού
- Λειτουργική προσαρμογή λογισμικού
- Προληπτική συντήρηση λογισμικού
- Διαχειριστικές εργασίες
- Υποστήριξη χρηστών
- Επιτόπια υποστήριξη

Η υπηρεσία **νέες εκδόσεις λογισμικού** αφορά στην υποχρέωση του αναδόχου να παρέχει και εγκαθιστά στον εξοπλισμό της Αναθέτουσας Αρχής όλες τις νεώτερες εκδόσεις λογισμικού φροντίζοντας για την ομαλή λειτουργία του ΠΣ. Ο Ανάδοχος παρέχει (α) νεώτερες εκδόσεις λογισμικού εφαρμογών με τις οποίες επιλύονται είτε αιτήματα της Αναθέτουσας Αρχής (βλ. υποστήριξη χρηστών) είτε αφορούν σε πρωτοβουλία του ιδίου του αναδόχου και (β) νεώτερα διορθωτικά προγράμματα του λογισμικού συστήματος (patches) τα οποία είναι απαραίτητα ή απλώς χρήσιμα για την ορθή λειτουργία του ΠΣ (όταν προσφέρονται ελεύθερα από τον κατασκευαστή). Για την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων λογισμικού απαιτείται η σύμφωνη γνώμη της ΕΠΠΕ και προς τούτο ο Ανάδοχος φροντίζει για την έγκαιρη ενημέρωσή της. Η εγκατάσταση νέων εκδόσεων λογισμικού γίνεται μέσω της υπηρεσίας επιτόπια υποστήριξη (βλ. επιτόπια υποστήριξη).

Η **διόρθωση σφαλμάτων λογισμικού (bugs)** είναι ο εντοπισμός της αιτίας και η επιδιόρθωση σφαλμάτων/δυσλειτουργιών του ΠΣ και ειδικότερα (α) του λογισμικού εφαρμογών (β) της Βάσης Δεδομένων (δηλ. λανθασμένων ενημερώσεων που προξενήθηκαν ως συνέπεια κακής λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών) (γ) του λογισμικού συστήματος και αφορούν σε αιτήματα που υποβάλλει η Αναθέτουσα Αρχή (βλ. υποστήριξη χρηστών). Η επιδιόρθωση των σφαλμάτων του λογισμικού γίνεται μέσω της υπηρεσίας επιτόπια υποστήριξη (βλ. επιτόπια υποστήριξη).

Με την **λειτουργική προσαρμογή λογισμικού** ο Ανάδοχος προσφέρει εργασία μηχανικών/τεχνικών πληροφορικής έως τριάντα (30) ανθρωποημέρες (δηλαδή 240 ώρες εργασίας) για προσαρμογή της λειτουργικότητας του ΠΣ ώστε να ικανοποιείται οποιαδήποτε απαίτηση λειτουργικότητας του λογισμικού εφαρμογών διατυπώνει η αναθέτουσα αρχή (βλ. υποστήριξη χρηστών) και αφορά στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών λογισμικού, αλλαγή/επέκταση λειτουργικότητας υφιστάμενων εφαρμογών λογισμικού, μετάπτωση δεδομένων, εγκατάσταση/ παραμετροποίηση λογισμικού, τεκμηρίωση λογισμικού, εκπαίδευση χρηστών, διαχειριστικές εργασίες λογισμικού συστήματος κ.α. Η παροχή/εγκατάσταση των παραδοτέων της λειτουργικής προσαρμογής του λογισμικού γίνεται μέσω της υπηρεσίας επιτόπια υποστήριξη (βλ. επιτόπια υποστήριξη).

Οι **διαχειριστικές εργασίες** είναι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και αφορούν:

- οργάνωση, υλοποίηση, παρακολούθηση της διαδικασίας αυτόματης περιοδικής λήψης εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας της Βάσης Δεδομένων (backup)
- ανάκτηση Βάσης Δεδομένων μετά από καταστροφή (restore)
- ρύθμιση – βελτιστοποίηση απόδοσης Βάσης Δεδομένων
- οργάνωση, υλοποίηση, παρακολούθηση των απαραίτητων μηχανισμών για την ασφάλεια και την προστασία της ιδιωτικότητας των δεδομένων και των ηλεκτρονικών

συναλλαγών του ΠΣ (ασφαλή πρωτόκολλα επικοινωνίας clients με εξυπηρετητές, πολιτική ισχυρών passwords, κρυπτογράφηση δεδομένων κ.α.).

Ο Ανάδοχος υλοποιεί τις σχετικές εργασίες μέσω της υπηρεσίας επιτόπια υποστήριξη (βλ. επιτόπια υποστήριξη).

Η **προληπτική συντήρηση λογισμικού** είναι υπηρεσία που υλοποιείται από τεχνικούς του αναδόχου, μία φορά κάθε εννέα (9) μήνες κατά την διάρκεια ισχύος της παρούσας σύμβασης. Με την υπηρεσία αυτή ο Ανάδοχος παρέχει υπηρεσίες προληπτικού ελέγχου του ΠΣ δηλ. συνόλου του λογισμικού με σκοπό τον εντοπισμό, διάγνωση πιθανών σφαλμάτων/δυσλειτουργιών (α) του ΠΣ και (β) των μηχανισμών ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας των δεδομένων και των ηλεκτρονικών συναλλαγών του ΠΣ και (γ) της διαδικασίας λήψης αντιγράφων της Βάσης Δεδομένων του ΠΣ (backup). Ο Ανάδοχος υλοποιεί τις σχετικές εργασίες μέσω της υπηρεσίας επιτόπια υποστήριξη (βλ. επιτόπια υποστήριξη).

Η **υποστήριξη χρηστών** είναι υπηρεσία που προσφέρει ο Ανάδοχος μέσω του Κέντρου Αναφοράς Βλαβών (ΚΑΒ). Το ΚΑΒ είναι γραφείο παροχής υπηρεσιών του Αναδόχου για την καταγραφή και επίλυση αιτημάτων της Αναθέτουσας Αρχής που αφορούν στην λειτουργία του ΠΣ (help desk). Τα αιτήματα διατυπώνονται από τους διαχειριστές του ΠΣ οι οποίοι ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή και είναι υπάλληλοι/συνεργάτες της. Οι υπάλληλοι του ΚΑΒ επιλύουν τα αιτήματα πληροφορώντας άμεσα τους διαχειριστές του ΠΣ εφόσον είναι εφικτό ενώ σε αντίθετη περίπτωση προωθούν τα εκκρεμή αιτήματα στο επόμενο επίπεδο τεχνικής υποστήριξης του Αναδόχου το οποίο δρομολογεί την οριστική επίλυσή τους. Τα αιτήματα αφορούν είτε (α) απαιτήσεις για την διόρθωση/αποκατάσταση σφαλμάτων ή δυσλειτουργιών του ΠΣ είτε (β) απαιτήσεις για την λειτουργική προσαρμογή του ΠΣ είτε (γ) είναι απλά ερωτήματα που αφορούν την λειτουργία του ΠΣ. Ο Ανάδοχος φροντίζει ώστε το ΚΑΒ είναι κατάλληλα στελεχωμένο με επαρκές προσωπικό και να διαθέτει τον απαραίτητο για τις εργασίες του τεχνολογικό εξοπλισμό (τηλεφωνικό κέντρο, τηλεφωνικές συσκευές, ηλεκτρονικοί υπολογιστές, λογισμικό εφαρμογών). Οι διαχειριστές του ΠΣ τηλεφωνούν τις εργάσιμες ημέρες από 8.00 πμ - 17.00 μμ σε τηλεφωνικό αριθμό του ΚΑΒ και διατυπώνουν αιτήματα ή εναλλακτικά τα καταχωρούν σε ειδική προς τον σκοπό αυτό βάση δεδομένων με την χρήση σχετικής διαδικτυακής εφαρμογής λογισμικού (παρέχεται από τον Ανάδοχο και λειτουργεί σε 24ωρη βάση) ώστε να ενημερώνεται άμεσα το ΚΑΒ. Για κάθε εισερχόμενο αίτημα τηρούνται τα ακόλουθα πεδία πληροφοριών:

- α/α (αύξων σειριακός αριθμός)
- Βιβλίο Πρωτόκολλου (Κεντρικό Πρωτόκολλο ΚΥ, Εμπιστευτικό Πρωτόκολλο ΚΥ, συγκεκριμένο Γραφείο ΚΥ)
- Κατηγορία Λογισμικού (Λογισμικό Εφαρμογών/ Βάσης Δεδομένων/ Συστήματος)
- είδος αιτήματος (σφάλμα/ δυσλειτουργία/ ερώτημα/ λειτουργική προσαρμογή),
- αίτημα (συνοπτικά),
- περιγραφή (αναλυτική περιγραφή αιτήματος)
- αιτών (ο διαχειριστής ΠΣ),
- στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, email του διαχειριστή ΠΣ),
- κρισιμότητα (κρίσιμο/ μη κρίσιμο: μόνο για σφάλματα/δυσλειτουργίες),
- ημέρα-ώρα αναγγελίας,
- υπεύθυνος (υπάλληλος αναδόχου),

- ημερομηνία απόκρισης (ημερομηνία-ώρα απόκρισης ΚΑΒ),
- ημερομηνία παράδοσης (ημερομηνία-ώρα παράδοσης παραδοτέων, ειδικότερα για λειτουργική προσαρμογή κατόπιν συμφωνίας αναδόχου-Αναθέτουσας Αρχής)
- ημερομηνία αποκατάστασης (ημερομηνία-ώρα επίλυσης αιτήματος),
- αιτία (για σφάλματα/δυσλειτουργίες),
- επίλυση (περιγραφή τρόπου επίλυσης/ υλοποίησης)

Ειδικότερα ο διαχειριστής του ΠΣ χαρακτηρίζει κάθε αίτημα εφόσον αφορά σφάλμα/δυσλειτουργία του ΠΣ ως προς την κρισιμότητα και την επιτακτικότητα επίλυσής του ως κρίσιμο ή μη κρίσιμο. Κρίσιμο είναι ένα σφάλμα/δυσλειτουργία όταν προκαλεί εσφαλμένη ενημέρωση στη Βάση Δεδομένων ή/ και θέτει εκτός λειτουργίας κάποια από τις ακόλουθες εφαρμογές (α) Πρωτοκόλληση εισερχομένων/ εξερχομένων Εγγράφων (β) Αρχαιοθέτηση εισερχομένων/ εξερχομένων Εγγράφων, (γ) Σύνταξη Σχεδίου Εγγράφου/ Υπηρεσιακού Σημειώματος (δ) Δρομολόγηση Εγγράφων /Σχεδίων Εγγράφων/ Σημειωμάτων. Θεωρείται ότι η αδυναμία λειτουργίας μιας μονάδας εφαρμογών του ΠΣ επιφέρει τη διακοπή λειτουργίας όλων των μονάδων εφαρμογών που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν.

Η **επιτόπια υποστήριξη** είναι υπηρεσία κατά την οποία τεχνικοί του αναδόχου προσέρχονται προγραμματισμένα μετά από συνεννόηση με την αναθέτουσα αρχή στις εγκαταστάσεις της και:

- (α) εγκαθιστούν νέες εκδόσεις λογισμικού
- (β) υλοποιούν διορθώσεις σφαλμάτων του λογισμικού
- (γ) υλοποιούν εργασίες λειτουργικής προσαρμογής του λογισμικού
- (δ) εκτελούν διαχειριστικές εργασίες
- (ε) εκτελούν εργασίες προληπτικής συντήρησης

Η Αναθέτουσα Αρχή φροντίζει να παρέχει πρόσβαση στους τεχνικούς του αναδόχου στον εξοπλισμό λειτουργίας του ΠΣ (βλ. Παράρτημα Τεχνικών Προδιαγραφών, Δ. Πίνακας Εξοπλισμού) για την πραγματοποίηση των παραπάνω εργασιών.

Β. Προδιαγραφές παραδοτέων

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

1. Αναφορά Υπηρεσιών Υποστήριξης Χρηστών ΠΣ

Η αναφορά γίνεται κάθε τρεις (3) μήνες και περιλαμβάνει τα αιτήματα που έχει υποβάλλει η Αναθέτουσα Αρχή στον Ανάδοχο. Τα αιτήματα παρουσιάζονται με όλα τα πεδία πληροφοριών που τηρεί το ΚΑΒ (βλ. Παράρτημα Τεχνικών Προδιαγραφών, Α. Προδιαγραφές συντήρησης, υποστήριξη χρηστών). Η αναφορά αναλυτικά περιλαμβάνει:

- τα αιτήματα που υπέβαλλε η Αναθέτουσα Αρχή στο ΚΑΒ στο συγκεκριμένο Χρονικό Διάστημα Αναφοράς
- τα αιτήματα υπέβαλλε η Αναθέτουσα Αρχή στο ΚΑΒ σε προηγούμενο Χρονικό Διάστημα Αναφοράς και παραμένουν ακόμα εκκρεμή ή επιλύθηκαν στο παρών Χρονικό Διάστημα Αναφοράς.

2. Αναφορά Προληπτικής Συντήρησης ΠΣ

Η αναφορά γίνεται κάθε εννιά (9) μήνες και σε αυτήν περιγράφονται οι έλεγχοι που πραγματοποιήθηκαν στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, τα προβλήματα που τυχόν εντοπίστηκαν, οι ενέργειες που έγιναν για την επίλυσή τους καθώς και συγκεκριμένες προτάσεις/εισηγήσεις για την ομαλή λειτουργία του ΠΣ. Η παράθεση γίνεται σε τρεις ενότητες: α) Διαδικασία Backup β) Ασφάλεια δεδομένων και συναλλαγών γ) Λογισμικό (ξεχωριστά για Βάση Δεδομένων, Λογισμικό εφαρμογών, Λογισμικό συστήματος).

3. Αναφορά Διαχειριστικών Εργασιών

Η αναφορά γίνεται κάθε τρεις (3) μήνες και σε αυτήν περιγράφονται αναλυτικά οι διαχειριστικές εργασίες που προσφέρθηκαν από τον Αναδόχο στο συγκεκριμένο Χρονικό Διάστημα Αναφοράς. Η παράθεση γίνεται σε δύο ενότητες α) διαχειριστικές εργασίες (διαχειριστική εργασία, ημερομηνία, σκοπιμότητα, περιγραφή) και β) νέες εκδόσεις λογισμικού (προϊόν, έκδοση προϊόντος, κατασκευαστής, σκοπιμότητα, ημερομηνία, α/α αιτήματος, περιγραφή).

Γ. Προδιαγραφές ρητρών

Για την εφαρμογή ρητρών σε βάρος του αναδόχου όταν δεν παρέχονται οι υπηρεσίες συντήρησης του ΠΣ, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της προκήρυξης δίδονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

1. Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ, είναι οι ημέρες που είναι απαιτητό να λειτουργεί το ΠΣ, δηλ. όλες οι εργάσιμες ημέρες του έτους, δηλ. από Δευτέρα έως Παρασκευή εκτός επίσημων αργιών
2. Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ, είναι 7.00 πμ - 7.00 μμ και αφορά μόνο τις Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ
3. Χρονικό Διάστημα Αναφοράς, αφορά τον συνολικό χρόνο που θα πρέπει να λειτουργεί το ΠΣ στην διάρκεια τριών μηνών ενός έτους κατά το Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ. Με βάση την διάρκεια ισχύος της παρούσης σύμβασης θα υπάρχουν συνολικά έξι (6) Χρονικά Διαστήματα Αναφοράς
4. Χρόνος Απόκρισης Αιτήματος, είναι ο χρόνος (πλήθος ωρών) από την αναγγελία αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής έως την αρχική απόκριση του Αναδόχου (Παράρτημα Τεχνικών Προδιαγραφών, ενότητα Α. Προδιαγραφές συντήρησης, υποστήριξη χρηστών). Προσμετρώνται μόνο οι ώρες που εμπίπτουν στο Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ.
5. Αποδεκτός Χρόνος Απόκρισης Αιτήματος του Αναδόχου σε αναγγελία αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής είναι:
 - Τρεις (3) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας αιτήματος εφόσον η ειδοποίηση έγινε μεταξύ 08:00-13:00 σε κάποια από τις Ημέρες Λειτουργίας ΠΣ
 - Στις 08:00 της επομένης εργάσιμης ημέρας εφόσον ή ειδοποίηση έγινε εκτός προαναφερόμενων ημερών ή ωραρίου
5. Καθυστέρηση 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

6. Χρόνος Επίλυσης Αιτήματος, είναι ο χρόνος (πλήθος ωρών) από την αναγγελία αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής έως την επίλυσή του και την επαναφορά του ΠΣ σε κανονική λειτουργία εφόσον αυτή είχε διαταραχθεί. Προσμετρώνται μόνο οι ώρες που εμπίπτουν στο Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ. Στον Χρόνο Επίλυσης Αιτήματος προσμετράται επιπλέον η τυχόν Καθυστέρηση Απόκρισης Αιτήματος.

7. Κρίσιμο Αίτημα είναι ένα αίτημα της Αναθέτουσας Αρχής όταν αφορά:

- βλάβη/δυσλειτουργία του ΠΣ που προκαλεί εσφαλμένη ενημέρωση στη Βάση Δεδομένων ή/ και θέτει εκτός λειτουργίας κάποια από τις ακόλουθες εφαρμογές (α) Πρωτοκόλληση εισερχομένων/ εξερχομένων Εγγράφων (β) Αρχαιοθήτηση εισερχομένων/ εξερχομένων Εγγράφων, (γ) Δημιουργία Σχεδίου Εγγράφου/ Υπηρεσιακού Σημειώματος (δ) Δρομολόγηση Εγγράφων /Σχεδίων Εγγράφων/ Σημειωμάτων (η αδυναμία λειτουργίας μιας μονάδας εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος επιφέρει τη διακοπή λειτουργίας όλων των μονάδων εφαρμογών που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν)
- λειτουργική προσαρμογή του ΠΣ όταν έχει εκπνεύσει η συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης
- πρόβλημα ασφάλειας των δεδομένων που τηρούνται στο ΠΣ

8. Ο Αποδεκτός Χρόνος Επίλυσης Αιτήματος είναι το ανώτατο επιτρεπτό χρονικό όριο που έχει στην διάθεσή του ο Ανάδοχος για την επίλυση ενός αιτήματος που έχει αναγγείλει η Αναθέτουσα Αρχή και είναι:

- οκτώ (8) ώρες για Κρίσιμο Αίτημα
- διακόσιες σαράντα (240) ώρες για αίτημα που αφορά βλάβη/δυσλειτουργία του ΠΣ και δεν είναι Κρίσιμο Αίτημα
- ο χρόνος από την αναγγελία αιτήματος για λειτουργική προσαρμογή του ΠΣ μέχρι την συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης

και αφορά τις ώρες που εμπίπτουν στο Ωράριο Λειτουργίας ΠΣ

9. Καθυστέρηση Επίλυσης Αιτήματος προκύπτει όταν η ακόλουθη διαφορά είναι θετική

Χρόνος Επίλυσης Αιτήματος - Αποδεκτός Χρόνος Επίλυσης Αιτήματος

10. Χρόνος ΜΗ διαθεσιμότητας ΠΣ είναι το άθροισμα των Καθυστερήσεων Επίλυσης Αιτημάτων, για το σύνολο των αιτημάτων που έχει αναγγείλει η Αναθέτουσα Αρχή κατά την διάρκεια εννέα μηνών ισχύος της σύμβασης. Ο δείκτης επαναυπολογίζεται κάθε εννέα μήνες.

11. Ως Αποδεκτός Χρόνος ΜΗ διαθεσιμότητας ΠΣ ορίζονται οι 12 ώρες ανά εννιάμηνο.

Δ. Πίνακας εξοπλισμού

Ο εξοπλισμός των ηλεκτρονικών υπολογιστών - εξυπηρετητών στους οποίους λειτουργεί το ΠΣ είναι τοποθετημένος σε κτίωμα σε ειδικά διαμορφωμένη αίθουσα της ΚΥ του υπουργείου και αποτελείται από:

- ένα (1) Web Server HP DL380G5 (OS Windows server 2003)
- ένα (1) Application Server HP DL380G5 (OS Windows server 2003)
- Database Server Cluster δύο (2) ηλεκτρονικών υπολογιστών HP rx7640 (OS Windows server 2003, SQL Server 2005 Enterprise Edition)
- ένα (1) συγκρότημα αποθήκευσης δεδομένων HP StorageWorks EVA8000