



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΥΝΟΧΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ (Ε.Κ.Κ.Α.) – Ν.Π.Δ.Δ.



ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΗ ΔΙΑΥΓΕΙΑ - ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Τμήμα Προμηθειών & Τεχνικής Υποστήριξης
Πληροφορίες Γ. Καρούντζος
Ταχ. Δ/ση: Β. Σοφίας 135 & Ζαχάρωφ
Τ.Κ:115 21 Αμπελόκηποι - Αθήνα
Τηλέφωνο:2132039742
e-mail: oikonomiko.karountzos@ekka.org.gr

Αθήνα,

Προς: Quality & Reliability
e-mail: eeel@qnr.com.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΘΕΜΑ: Παροχή υπηρεσιών για τη σύμβαση συντήρησης εξοπλισμού έτοιμου λογισμικού, λογισμικού εφαρμογών και βάσεων δεδομένων του έργου "e pronoia" για τον πολίτη», για ένα (1) έτος.

Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) πρόκειται να προβεί σε πρόσκληση για την υποβολή προσφοράς, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, για την «**Παροχή υπηρεσιών για τη σύμβαση συντήρησης εξοπλισμού έτοιμου λογισμικού, λογισμικού εφαρμογών και βάσεων δεδομένων του έργου "e pronoia" για τον πολίτη», για ένα (1) έτος**», σύμφωνα με τα άρθρα 118 & 120 του Ν.4412/2016, (Απόφαση Δ.Σ. 38^η/26-09-2024 ΑΔΑ:ΨΠ2Ρ469Η2Α-2Κ3 και ΑΔΑΜ:24REQ015512570 και σύμφωνα με τις συνημμένες τεχνικές προδιαγραφές, οι οποίες επισυνάπτονται στο **Παράρτημα Ι**, στην παρούσα πρόσκληση και αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της ανωτέρω συνεδρίας.

Απόφαση δέσμευσης πίστωσης με Αρ. Πρωτ.:10648/03-10-2024, ΑΔΑ:ΡΡΧΓ469Η2Α-Ψ7Π και ΑΔΑΜ:24REQ015534195, α/α 465, σε βάρος του ΚΑΕ 043900 του προϋπολογισμού του Ε.Κ.Κ.Α., οικονομικού έτους 2024 ποσό 9.300,00€ και με πρόβλεψη για το οικονομικό έτος 2025 ποσό 27.900,00€.

Προϋπολογισμός δαπάνης 37.200,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Ημερομηνία & τρόπος υποβολής προσφοράς

Παρακαλούμε την υποβολή σχετικής προσφοράς για τα ανωτέρω μέχρι την **Παρασκευή 18 Οκτωβρίου 2024 και ώρα 13.00μ.μ.**, σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο στον οποίο θα αναγράφεται ο πλήρης τίτλος της Αναθέτουσας Αρχής, το θέμα και ο αριθμός πρωτοκόλλου της πρόσκλησης, τα στοιχεία του αποστολέα και η ένδειξη «**ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΝΑ ΜΗΝ ΑΝΟΙΧΘΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Η ΤΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ**». Ο φάκελος κατατίθεται στα γραφεία

(πρωτόκολλο) του Ε.Κ.Κ.Α. (Δ/νση: Βασ. Σοφίας 135 & Ζαχάρωφ, 4^ο όροφο - Τ.Κ.:115 21 Αμπελόκηποι - Αθήνα) και θα περιέχει, τα ακόλουθα :

Συγκεκριμένα, στο **φάκελο της προσφοράς** θα περιέχονται αναλυτικά:

Α. Σε κλειστό φάκελο η «**Τεχνική προσφορά**» η οποία θα περιέχει τα τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αναλυτικά περιγράφονται στις επισυναπτόμενες τεχνικές προδιαγραφές **Παράρτημα Ι**.

Β. Σε κλειστό φάκελο η «**Οικονομική προσφορά**» η οποία θα περιέχει την οικονομική προσφορά.

Γ. Σε κλειστό φάκελο τα «**Δικαιολογητικά Προσφοράς**» τα οποία ζητούνται στην παρούσα πρόσκληση.

Επισυναπτόμενα δικαιολογητικά προσφοράς:

α. Αντίγραφο Μητρώου ΓΕΜΗ.

β. Εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxisnet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

γ. Φορολογική ενημερότητα σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς. Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.

δ. Ασφαλιστική ενημερότητα σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή. Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

ε) Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας.

Σε περίπτωση μη έγκαιρης έκδοσης του «Ενιαίου Πιστοποιητικού Δικαστικής Φερεγγυότητας» από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, ο Οικονομικός Φορέας θα πρέπει να καταθέσει **Υπεύθυνη δήλωση, ψηφιακά υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της, ότι δε συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού του σύμφωνα με τα άρθρα 73 και 74 του ν. 4412/2016.**

Καθώς επίσης και **Υπεύθυνη δήλωση** οπου θα δηλώσει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου της αίτησης του προς το Πρωτοδικείο, για την έκδοση του ανωτέρου πιστοποιητικού και τη δέσμευση του, να το καταθέσει στην Αναθέτουσα Αρχή, έως δυο μέρες από την ημερομηνία έκδοσης του Πιστοποιητικού.

στ)Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 (Α'75), όπως εκάστοτε ισχύει, ψηφιακά υπογεγραμμένη, με ημερομηνία εντός των τελευταίων 30 ημερών πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, υπογεγραμμένη στην οποία θα δηλώνει ότι: **ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας εγγυάται να εκπληρώσει τις συμβατικές υποχρεώσεις του σε πλήρη συμφωνία με τις τεχνικές προδιαγραφές του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι, της παρούσας πρόσκλησης.**

Τα ως άνω δικαιολογητικά θα υποβάλλονται με την προσφορά.

Δεν γίνονται δεκτές εναλλακτικές προσφορές.

Η υποβαλλόμενη προσφορά δεσμεύει τον Οικονομικό Φορέα για διάστημα ενενήντα (90) ημερών, από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφοράς.

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται ως «μη κανονική».

Η συνολική διάρκεια ισχύος της σύμβασης θα είναι για ένα (1) έτος, από την ημερομηνία υπογραφής της.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει σε τέσσερις (4) ισόποσες τριμηνιαίες δόσεις στο τέλος κάθε τριμήνου, με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

1. Τιμολόγιο του Αναδόχου.
2. Πρωτόκολλο παραλαβής από την αρμόδια ΕΠΠΕ.
3. Πιστοποιητικό φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας από τους φορείς στους οποίους υποχρεούται ο ανάδοχος να καταβάλει εισφορές, που να βεβαιώνει ότι δεν εκκρεμεί σε βάρος του οφειλή.

Τα τιμολόγια θα εκδοθούν «επί πιστώσει»

Η εξόφληση του κάθε τιμολογίου θα γίνει μετά την παραλαβή από την αρμόδια Ε.Π.Π.Ε.

Στο καθαρό ποσό των τιμολογίων θα γίνουν οι νόμιμες κρατήσεις.

Επισημαίνεται ότι τυχόν αύξηση του Φ.Π.Α. ή αύξηση ή επιβολή κρατήσεων βαρύνει τον Ανάδοχο, ενώ τυχόν μείωση αυτών λειτουργεί σε όφελος της Αναθέτουσας, μειούμενου αναλόγως του συμβατικού τιμήματος.

Για περισσότερες πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στα αναγραφόμενα τηλέφωνα ή email όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες από 09:00 έως 14:00. Διευκρινίσεις για τις τεχνικές προδιαγραφές μπορούν να δοθούν από την υπηρεσία πληροφορικής, Υπεύθυνη κα Κολοβάδη Ξανθή, τηλ. 213 20239749, email informatics@ekka.org.gr

Η Πρόεδρος

Δρ. Άρτεμις Αναγνώστου Δεδούλη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι παρεχόμενες κατά την περίοδο αυτή υπηρεσίες θα περιλαμβάνουν:

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

- *Προληπτική συντήρηση εξοπλισμού (που είναι εγκατεστημένος στο DATA CENTER του ΕΚΚΑ).* Δύο (2) φορές το χρόνο διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις και εσωτερικοί καθαρισμοί του εξοπλισμού, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών.

Η ανωτέρω *προληπτική συντήρηση* κατ' ελάχιστον περιλαμβάνει τις ανά εξάμηνο εξής εργασίες:

- Καθαρισμός server,
 - Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών, συμπεριλαμβανομένων και ειδών δικτυακού εξοπλισμού (πχ utp cables, powerline connection κτλ)
 - Έλεγχος και tuning λογισμικού συστήματος.
 - Έλεγχος και tuning Βάσης Δεδομένων.
- *Αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού.* Οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος και η επαναφορά της προ του προβλήματος λειτουργικότητας του έργου. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. Α.3.8.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες της διακήρυξης, το ΕΚΚΑ έχει τη δυνατότητα να επιβάλλει τις προβλεπόμενες ρήτρες..
 - *Εξασφάλιση ανταλλακτικών.* Υποχρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων.
 - *Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της ΚτΠ Α.Ε. από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ.*

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

- *Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού.*
1. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. Α.3.8.3 της διακήρυξης) εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. Α.3.8.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες της διακήρυξης, το ΕΚΚΑ έχει τη δυνατότητα να επιβάλλει τις προβλεπόμενες ρήτρες..

2. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
3. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.
6. Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της ΚτΠ Α.Ε. από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών.
1. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. Α.3.8.3 της διακήρυξης) εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. Α.3.8.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες της διακήρυξης, το ΕΚΚΑ έχει τη δυνατότητα να επιβάλλει τις προβλεπόμενες ρήτρες..
 2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
 3. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
 4. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
 5. Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
 6. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
 7. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.
 8. Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της ΚτΠ Α.Ε. από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ.
 9. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας λήψης backup (Εφαρμογών βάσεις και δεδομένων) προκειμένου εφόσον απαιτηθεί να μεταπέσει και να λειτουργήσει σε άλλη υποδομή

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk (JIRA)
- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν

απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου

- Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος
- Προσαρμογή της βάσης και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΡΗΤΡΕΣ

Η Εταιρεία υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια.

Ορισμοί:

- ✓ **Κατηγορία Α – Εξοπλισμού - Λογισμικού** ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ. εξυπηρετητές, στοιχεία της κεντρικής υποδομής, εφαρμογές, λειτουργικά συστήματα server, virtualization software, συστημικό (έτοιμο) λογισμικό server.
- ✓ **Κατηγορία Β Εξοπλισμού – Λογισμικού** ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού η δυσλειτουργία των οποίων δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ. οι Η/Υ των θέσεων εργασίας, το υποστηρικτικό λογισμικό αυτών.
- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:00 – 16:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας προσμετράται **αθροιστικά σε μηνιαία βάση**. Ο χρόνος αυτός είναι :
 - **οκτώ (8) ώρες** από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας (για την κατηγορία Α) ανεξαρτήτως αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ή εκτός ΚΩΚ
 - **είκοσι τέσσερις (24) ώρες** (για την κατηγορία Β) από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας, εφόσον το πρόβλημα ανακοινώθηκε εντός ΚΩΚ
 - για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος (που αφορούν την κατηγορία Β) βλάβης/δυσλειτουργίας, οι ανωτέρω ορισθείσες 24 ώρες του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας προσμετρούνται από τις 08.00 το επόμενο εργάσιμο πρωί.

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Α – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας, επιβάλλεται στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- **0,05%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τιμήματος που είναι εκτός λειτουργίας

- **0,5%** επί του ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος, όπως αυτό ορίζεται στην προσφορά της εταιρείας για τα επόμενα έτη μετά την περίοδο Καλής Λειτουργίας

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας), εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι :

- 1) Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 2) Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (εξοπλισμός, λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.
- 3) Σε περίπτωση που στοιχείο εξοπλισμού κεντρικής υποδομής βρίσκεται σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και η βλάβη/δυσλειτουργία του δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του συστήματος (ή μέρος αυτής) και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τότε αυτό λογίζεται ως μονάδα της Κατηγορίας Β.

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Β – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας, επιβάλλεται στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- **0,25%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας που είναι εκτός λειτουργίας
- **2,5%** επί του ετήσιου κόστους συντήρησης της μονάδας, όπως αυτό ορίζεται στην προσφορά της εταιρείας για τα επόμενα έτη μετά την περίοδο Καλής Λειτουργίας

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας), εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι :

- 1) Ως μονάδα στη συγκεκριμένη περίπτωση ορίζεται το σύνολο εξοπλισμού και λογισμικού που καλύπτουν μια συγκεκριμένη λειτουργικότητα (ενδεικτικά αναφέρεται ότι το σύστημα Η/Υ με λειτουργικό σύστημα, λογισμικό αυτοματισμού γραφείου κλπ θεωρείται ως μια αδιαίρετη μονάδα).
- 2) Εάν η δυσλειτουργία μιας μονάδας (π.χ. switch τοπικού δικτύου) επηρεάζει την εύρυθμη λειτουργία κάποιων συσχετιζόμενων με αυτήν μονάδων (π.χ. των διασυνδεδεμένων θέσεων εργασίας), τότε η μη διαθεσιμότητα και άρα η ρήτρα υπολογίζεται επί του τιμήματος του συνόλου των μονάδων αυτών (δηλαδή switch, Η/Υ και λογισμικά αυτών, εκτυπωτές).

Επιπρόσθετες ρήτρες ανεξάρτητα Κατηγορίας της Μονάδας

- Αν μια μονάδα είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη ή δυσλειτουργία) για χρονική περίοδο άνω των 72 ωρών (είτε εντός ΚΩΚ είτε εκτός) αθροιστικά στο διάστημα ενός μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών, επιβάλλεται επιπρόσθετη ρήτρα 1% επί του ετήσιου κόστους συντήρησης της μονάδας, όπως αυτό ορίζεται στην προσφορά της εταιρείας για τα επόμενα έτη μετά την περίοδο Καλής Λειτουργίας **για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)**, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.
- ✓ Αν για μια μονάδα συμβεί το ανωτέρω για δύο (2) συνεχείς μήνες, πέρα από την επιβληθείσα ρήτρα και την επιπρόσθετη ρήτρα της παραπάνω παραγράφου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει μέσα σ' ένα μήνα, με δικό του κόστος, τον εξοπλισμό που προκαλεί βλάβη με

ισοδύναμο ή ανώτερο εξοπλισμό, ύστερα από έγγραφη ειδοποίηση της Αναθέτουσας Αρχής, με τη σύμφωνη γνώμη της.

Οι ρήτρες αυτές θα επιβάλλονται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου του Κυρίου του Έργου και είτε θα καταβάλλονται από την Εταιρεία οικειοθελώς, είτε θα καταπίπτουν από την εγγύηση καλής λειτουργίας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΑΚΟΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας (Planned Outages), κατά τη διάρκεια της Περιόδου Εγγύησης σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα ανακοινώνεται τουλάχιστον **15 ημερολογιακές ημέρες** νωρίτερα στο Φορέα, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο **σε ώρες ΕΩΚ** (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενη ενότητα).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή **δε** θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά η ΕΤΑΙΡΕΙΑ, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.