# ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

**Για την Σύμβαση** «Παροχή υπηρεσιών συντήρησης του Πληροφοριακού Συστήματος FATCA (Συστήματος Υποβολής Στοιχείων Σ.Α.Υ.Σ. FATCA-FRS) για την κάλυψη των αναγκών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, για το χρονικό διάστημα από την επομένη της ανάρτησης της υπογραφείσας σύμβασης στο Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ. και για ένα έτος»

 **Στοιχεία Προσφέροντος (Οικονομικού Φορέα)**

Επωνυμία εταιρείας :

Διεύθυνση:

Τηλ. Επικοιν.:

E-mail:

Α.Φ.Μ.-Δ.Ο.Υ.:

Νόμιμος Εκπρόσωπος: «Ονοματεπώνυμο, Ιδιότητα»

Α.Δ.Τ. (Νόμιμου Εκπροσώπου):

Υπεύθυνος Επικοινωνίας:

Αφού έλαβα γνώση των ορών της διακήρυξης, δηλώνω την πλήρη αποδοχή και συμμόρφωση με τις τεχνικές προδιαγραφές και τις γενικές απαιτήσεις της υπό ανάθεση σύμβασης όπως προσδιορίζονται στο Παράρτημα Α της ανωτέρω διακήρυξης.

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

| 1. **ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΑΝΑΔΟΧΟΥ)**
 |
| --- |
|  | **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ** |
| **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ** | **ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ****ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
| **1.** | Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα X του Προσαρτήματος Α΄ του Ν.4412/2016.  | ΝΑΙ |  |  |
| **2.** | Η υποβολή της προσφοράς συνεπάγεται εκ μέρους του προσφέροντος την πλήρη γνώση και αποδοχή όλων των όρων της παρούσας διακήρυξης και των λοιπών εγγράφων της σύμβασης.  | ΝΑΙ |  |  |
| **3.** | Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συνεργάζεται με την Αναθέτουσα Αρχή για την τήρηση της σύμβασης. | ΝΑΙ |  |  |
| **4.** | Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε οποιονδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση της σύμβασης και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του ή επ’ ευκαιρία εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων. Ο ανάδοχος θα δεσμευθεί ειδικότερα ότι δεν θα χρησιμοποιήσει ή θα αποκαλύψει τις πληροφορίες ή θα ανακοινώσει προφορικά ή θα διαρρεύσει εγγράφως ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο θα διαβιβάσει ή θα γνωστοποιήσει προς τρίτους οποιαδήποτε πληροφορία τυχόν έρθει σε γνώση του στο πλαίσιο ή επ’ ευκαιρία της εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων. Σε περίπτωση ουσιώδους παραβίασης της υποχρεώσεως εμπιστευτικότητας κατά τα ανωτέρω, η Α.Α.Δ.Ε έχει δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα τη σύμβαση. Σε κάθε δε περίπτωση έχει δικαίωμα να διεκδικήσει την αποκατάσταση οποιασδήποτε τυχόν ζημίας ήθελε υποστεί από την αντισυμβατική συμπεριφορά του αναδόχου.Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Αναθέτουσας Αρχής και υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του, ακόμη και μετά τη λήξη του Έργου. | ΝΑΙ |  |  |
| **5.** | Ο Ανάδοχος θα ενημερώνεται από τη Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων για τις ισχύουσες Πολιτικές Ασφάλειας και τις θεσμοθετημένες εφαρμοζόμενες διαδικασίες τις οποίες θα πρέπει να τηρεί. Επιπρόσθετα, ο Ανάδοχος θα υπογράψει με την εν λόγω Υπηρεσία Συμφωνία μη Αποκάλυψης (NDA). | ΝΑΙ |  |  |
| **6.** | Ο Ανάδοχος οφείλει να λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο που θα εξασφαλίζει την ομαλή ροή του Πληροφοριακού Συστήματος FATCA. | ΝΑΙ |  |  |
| Για τις **ενώσεις** που υποβάλλουν κοινή προσφορά, επιπλέον: |
| **9.** | Τα μέλη που αποτελούν την ένωση θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη παρούσα και το συμφωνητικό, υποχρεώσεων τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνο στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύναται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων μελών για την ολοκλήρωση της σύμβασης. | ΝΑΙ |  |  |
| **10.** | Σε περίπτωση που εξαιτίας αδυναμίας για οποιονδήποτε λόγο ή ανωτέρας βίας- κάποιο μέλος της ένωσης δε μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της ένωσης κατά το χρόνο αξιολόγησης των προσφορών, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολόκληρης της κοινής προσφοράς με το ίδιο τίμημα. Εάν η παραπάνω ανικανότητα προκύψει κατά τον χρόνο εκτέλεσης της σύμβασης, η σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον, αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία εξετάζει εάν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διάδοχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της σύμβασης. Εάν η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει ότι τα εναπομείναντα μέλη δεν επαρκούν να εκπληρώσουν τους όρους της σύμβασης, τότε αυτά οφείλουν να ορίσουν αντικαταστάτη με προσόντα αντίστοιχα του μέλους που αξιολογήθηκε στην αντίστοιχη φύση του διαγωνισμού. Η αντικατάσταση, ωστόσο πρέπει να εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή. | ΝΑΙ |  |  |

| 1. **ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ)**
 |
| --- |
|  | **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ** |
| **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ** | **ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ****ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
| **1.** | Α) Ο οικονομικός φορέας θα παρέχει υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού για το πληροφοριακό σύστημα FATCA, οι οποίες θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:* Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού της Υποδομής που σχετίζεται με την ορθή Λειτουργία της Υποδομής (Microsoft Sharepoint Server Farm (Web-Database)).
* Εντοπισμό αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών και αποκατάσταση, κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από το Φορέα.
* Ενημέρωση του Φορέα για τυχόν προτεινόμενες αναβαθμίσεις/διορθωτικές εκδόσεις του λογισμικού.
* Παράδοση – εγκατάσταση αναβαθμίσεων/διορθωτικών εκδόσεων (updates, patches ή minor releases) λογισμικού, μετά από έγκριση του Φορέα.
* Παροχή βελτιωτικών εκδόσεων όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κλπ, για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας τους.
* Παράδοση τεκμηρίωσης- αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων της εφαρμογής, όπως αναλυτικότερα περιγράφεται στην παράγραφο 3.4 Τεκμηρίωση-Παραδοτέα.
* Έλεγχο και tuning Βάσης Δεδομένων – Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.

Β) Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού για υλοποίηση αλλαγών στη λειτουργικότητα του προσφερόμενου συστήματος δύο (2) ανθρωπομηνών κατά έτος. Η ανθρωποπροσπάθεια δύναται να αφορά:* Αλλαγές στις προδιαγραφές του εγκατεστημένου λογισμικού οι οποίες προκύπτουν από αλλαγές στις λειτουργικές απαιτήσεις των επιχειρησιακών αναγκών,
* Παροχή νέων modules τα οποία ο Ανάδοχος θα κληθεί να αναπτύξει και να εντάξει στο προϊόν του για την υποστήριξη τυχόν νέων απαιτήσεων,
* Επιπλέον εκπαίδευση.
 | ΝΑΙ |  |  |
| **2.** | Για τις ανάγκες εξυπηρέτησης της Α.Α.Δ.Ε. ο οικονομικός φορέας θα παρέχει υπηρεσίες Helpdesk. Η υπηρεσία Help Desk θα περιλαμβάνει την παροχή άμεσης βοήθειας πρώτου επιπέδου μέσω τηλεφώνου και μέσω Internet/e-mail για:* Την αναφορά, καταγραφή και επίλυση τεχνικών και λειτουργικών προβλημάτων.
* Την παροχή συμβουλών επί των επιχειρησιακών και διαδικαστικών θεμάτων που άπτονται της απρόσκοπτης λειτουργίας του συστήματος
* Την τεχνική υποστήριξη όσον αφορά το λογισμικό καθώς και την καταγραφή παρατηρήσεων.
 | NAI |  |  |
| **3.** | Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), θα προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επί τόπου (On site υποστήριξη). | ΝΑΙ |  |  |
| **4.** | Χρόνος απόκρισης του οικονομικού φορέα αναφορικά με τις υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού είναι κατά μέγιστο:* Τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 09:00 πμ μέχρι 13:00
* Στις 10:00 πμ της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η αναγγελία έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 13:00 μέχρι 17:00
* Στις 10:00 πμ της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η αναγγελία έγινε από Παρασκευή μέχρι Κυριακή ή επίσημη αργία.
 | ΝΑΙ |  |  |
| **5.** | Μέγιστος χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας από την στιγμή της απόκρισης σε χαμηλής προτεραιότητας πρόβλημα | ≤ 96 ώρες ανά πρόβλημα |  |  |
| **6.** | Μέγιστος χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας από την στιγμή της απόκρισης σε μέτριας προτεραιότητας πρόβλημα | ≤ 55 ώρες ανά πρόβλημα |  |  |
| **7.** | Μέγιστος χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας από την στιγμή της απόκρισης σε υψηλής προτεραιότητας πρόβλημα | ≤ 16 ώρες ανά πρόβλημα |  |  |
| **8.** | Μέγιστος χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας από την στιγμή της απόκρισης σε επείγουσας προτεραιότητας πρόβλημα  | ≤ 6 ώρες ανά πρόβλημα |  |  |
| **9.** | Οι χρόνοι αποκατάστασης αφορούν στην επίλυση προβλημάτων-βλαβών που οφείλονται αμιγώς στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και όχι σε τυχόν αλληλεπίδραση με τις υποδομές του Υπ. Οικονομικών. | ΝΑΙ |  |  |
| **10.** | Αναφορικά με τις βελτιώσεις του Πληροφοριακού Συστήματος ο οικονομικός φορέας υποχρεούται εντός 2 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος ή από την παραλαβή διευκρινίσεων από τον Κύριο του Έργου, σε περίπτωση που απαιτηθούν, να αποτιμήσει την απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια, να σχεδιάσει το δυνατό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και να ενημερώσει σχετικά τον αποστολέα του αιτήματος. Στη συνέχεια θα λαμβάνεται η απόφαση από τον Κύριο του Έργου για την υλοποίηση ή όχι του αιτήματος. | ΝΑΙ |  |  |
| **11.** | Σε περιπτώσεις αναβάθμισης, βελτίωσης ή εκσφαλμάτωσης του λογισμικού και εφόσον υπάρχουν αλλαγές σε αυτό θα πρέπει να παραδίδονται επικαιροποιημένα τα κατάλληλα τεχνικά εγχειρίδια του λογισμικού. Ενδεικτικά μπορεί να περιλαμβάνει το Λειτουργικό Σχεδιασμό, τον Τεχνικό Σχεδιασμό, Ολοκληρωμένο Κώδικα, Λογισμικό Εγκατάστασης – Βοηθητικό Λογισμικό και Πλάνο Ελέγχου και Δοκιμών.  | ΝΑΙ |  |  |
| **12.** | Ο Ανάδοχος θα υποβάλει σε τακτά χρονικά διαστήματα που συμφωνηθούν με την Α.Α.Δ.Ε. έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων της συντήρησης. Η Έκθεση θα υποβάλλεται από τον Ανάδοχο προς την Α.Α.Δ.Ε., μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά την παρέλευση της περιόδου αναφοράς, και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία για την προηγούμενη περίοδο αναφοράς, και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία για την προηγούμενη περίοδο αναφοράς ανά ελεγκτική περιοχή (φορέα):1. Αριθμός αναγγελιών προβλήματος (βλάβη) και είδος προβλήματος
2. Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης και αποκατάστασης ανά κλήση και συνολική κατανομή.
3. Αναλυτικά στοιχεία για κάθε κλήση προβλήματος (βλάβη ή δυσλειτουργία) που εξυπηρετήθηκε πέραν των χρονικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στην παρούσα.

Πέραν των τακτικών εκθέσεων η Α.Α.Δ.Ε. μπορεί να ζητήσει ad-hoc αναφορές για την πορεία εκτέλεσης της σύμβασης. | ΝΑΙ |  |  |
| **13.** | Μέγιστο αποδεκτό ποσοστό Μη Διαθεσιμότητας του Συστήματος | ≤ 4,5% |  |  |

**Ο Νόμιμος Εκπρόσωπος :** …………………..………………

**Ημερομηνία :** ………….….…..……………….

|  |
| --- |
| (Υπογραφή – Σφραγίδα) |