



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ &
ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ Α'-ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΔΑ:

Αθήνα, 09/03/2020

Αριθ. Πρωτ.: Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α 1035198
ΕΞ 2020

Ταχ. Δ/νση : Ερμού 23-25
Ταχ. Κώδικας : 101 84 Αθήνα
Πληροφορίες : Πουλημένου Μ.
Τηλέφωνο : 213-1624222
Fax : 213-1624227
E-Mail : aadeprocurement@aade.gr
Url : www.aade.gr

ΠΡΟΣ: Κάθε ενδιαφερόμενο

Θέμα: «Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος υποβολής προσφορών για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης για το «Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Παγίων(ΟΣΥΔΙΠ)».

Αναθέτουσα Αρχή:	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) Ερμού 23-25, 105 63 Αθήνα
Ειδικός Φορέας	1023-801-0000000
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ:	2420389001
CPV :	72267000-4 (Συντήρηση & αναβάθμιση πληροφορικών συστημάτων)
Κριτήριο Ανάθεσης:	Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής (χαμηλότερη τιμή συνολικά)
Προϋπολογισθείσα δαπάνη:	2.480,00 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%)) βάσει της υπ' αριθ. πρωτ. Δ.Ο.Δ.Α.Α.Α.Δ.Ε.Δ 1027976ΕΞ2020/25-02-2020 (ΑΔΑ:Ω2ΦΠ46ΜΠ3Ζ-799) απόφασης ανάληψης υποχρέωσης και της με αριθ.πρωτ.Δ.Π.Δ.Α.Α.Α.Δ.Ε.Α.1029592ΕΞ2020/27-02-2020 (ΑΔΑ:ΩΣ7Λ46ΜΠ3Ζ-ΙΛΞ) απόφασης έγκρισης ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης.
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών:	16/3/2020 ημέρα Δευτέρα.
Διάρκεια ισχύος προσφορών:	90 ημέρες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας για την υποβολή των προσφορών

1. Αντικείμενο προμηθείας .

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) ανακοινώνει ότι προτίθεται να προβεί, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης βάσει του άρθρου 118 του Ν.4412/2016 στην ανάθεση της ετήσιας παροχής ενιαίων υπηρεσιών συντήρησης για το «Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Παγίων (ΟΣΥΔΙΠ) », με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά βάσει χαμηλότερης συνολικής τιμής για το σύνολο των ετήσιων υπηρεσιών.

2. Προϋπολογισμός- κρατήσεις

Ο συνολικός διαθέσιμος προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των 2.480,00 ευρώ (δύο χιλιάδες τετρακόσια ογδόντα ευρώ) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ και θα βαρύνει τον προϋπολογισμό της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και συγκεκριμένα τον ΑΛΕ: 2420389001 « Λοιπές αμοιβές και έξοδα συντηρήσεων και επισκευών» του Ειδικού Φορέα: 1023-801-0000000 τα έτη 2020 και 2021.

Ειδικότερα:

Το συμβατικό τίμημα θα καταβληθεί στην ανάδοχο εταιρεία σε δύο (2) δόσεις, ανάλογα με τις προσφερθείσες υπηρεσίες κατά το αντίστοιχο τρίμηνο ισχύος της σύμβασης, κατόπιν της οριστικής παραλαβής των υπηρεσιών συντήρησης σύμφωνα με το άρθρο 219 του Ν. 4412/2016».

Η αμοιβή του Αναδόχου υπόκειται σε όλες τις νόμιμες κρατήσεις και τον Φόρο εισοδήματος που είναι 8% επί της καθαρής συμβατικής αξίας, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος (ν. 4172/2013).

3. Κατάρτιση και υποβολή προσφορών

Οι οικονομικοί φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά ή οντότητες, οι ενώσεις αυτών των προσώπων), καλούνται να υποβάλλουν την τεχνική και οικονομική τους προσφορά σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο στον οποίο πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς τα παρακάτω:

ΠΡΟΣΦΟΡΑ για υπηρεσίες συντήρησης και αναβάθμισης για το «Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Παγίων(ΟΣΥΔΙΠ)». (αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.Α.Α.Δ.Ε.Α..... / πρόσκληση υποβολής)	
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΜΗΜΑ:Α΄ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ:	Επωνυμία:
	Διεύθυνση:
	Τηλ./ Fax:
	Email:

καθώς επίσης να φέρει την ένδειξη «**Να μην ανοιχθεί από το πρωτόκολλο ή τη γραμματεία**».

Οι προσφορές υποβάλλονται μέχρι και την **Δευτέρα 16/03/2020** στο τμήμα Προμηθειών της Διεύθυνσης Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού και Κτιριακών Υποδομών (Ερμού 23-25, ΤΚ 101 84, Αθήνα, 6^{ος} όροφος) στο γραφείο της Γραμματείας.

Οι προσφορές μπορούν να κατατεθούν στην ως άνω διεύθυνση:

1. Προσωπικώς ή με εκπρόσωπό τους,
2. Ταχυδρομικώς, επί αποδείξει.

Εναλλακτικά, οι προσφορές μπορούν να αποσταλούν με το σύστημα της τηλεομοιοτυπίας (ΦΑΞ) στον αριθμό: **213-1624227** ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην διεύθυνση aadeprocurement@aade.gr

Περιεχόμενο φακέλου προσφοράς

Ο φάκελος της προσφοράς θα περιλαμβάνει:

- **ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ μαζί με τον ΠΙΝΑΚΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ II, ΚΑΙ ΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ III** της παρούσας, υπογεγραμμένο από τον Νόμιμο εκπρόσωπο και με σφραγίδα του προσφέροντος στην τελευταία σελίδα.

Εναλλακτικές προσφορές δεν θα γίνονται δεκτές. Επίσης δεν γίνονται δεκτές προσφορές που ξεπερνούν τον διαθέσιμο προϋπολογισμό, καθώς και όσες παρελήφθησαν εκπρόθεσμα.

Οι προσφορές δεν πρέπει να φέρουν παρατυπίες και διορθώσεις (σβησίματα, διαγραφές, προσθήκες, κλπ.). Αν υπάρχει διόρθωση, προσθήκη κλπ θα πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και να έχει μονογραφεί από τον προσφέροντα.

Οι προσφέροντες δεν δικαιούνται ουδεμία αποζημίωση για δαπάνες σχετικές με τη συμμετοχή τους.

Οι προσφέροντες θεωρείται ότι αποδέχονται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της πρόσκλησης και δεν δύνανται, με την προσφορά τους ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο να αποκρούσουν ευθέως ή εμμέσως τους όρους αυτούς.

Μετά από αίτημα της Υπηρεσίας τα στοιχεία των προσφορών είναι δυνατόν να τύχουν περαιτέρω διευκρινίσεων.

Διευκρίνιση:

Η ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση φέρει ημερομηνία εντός των τελευταίων τριάντα ημερολογιακών ημερών προ της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών και δεν απαιτείται βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από αρμόδια διοικητική αρχή ή τα ΚΕΠ.

Η απαιτούμενη κατά τα ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση αφορά τους παρακάτω, οι οποίοι και τις υπογράφουν:

- i. Τους διαχειριστές όταν το νομικό πρόσωπο είναι Ο.Ε., Ε.Ε., Ε.Π.Ε.
- ii. Τον Πρόεδρο του ΔΣ και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, όταν το νομικό πρόσωπο είναι Α.Ε.
- iii. Σε κάθε άλλη περίπτωση νομικού προσώπου τους νόμιμους εκπροσώπους του.
- iv. Όταν ο προσφέρων είναι ένωση προμηθευτών ή κοινοπραξία, η δήλωση γίνεται από κάθε μέλος, που συμμετέχει σε αυτήν.

- Σημείωση: Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησής του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

4.Ισχύς προσφορών

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους συμμετέχοντες στην πρόσκληση για **ενενήντα (90)** ημέρες από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών. Προσφορές που αναφέρουν μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η ανακοίνωση επιλογής αναδόχου μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της προσφοράς, δεσμεύει όμως τον υποψήφιο ανάδοχο μόνο εφόσον αυτός την αποδεχθεί. Σε περίπτωση άρνησης του επιλεχθέντος, η ανάθεση γίνεται στον δεύτερο κατά σειρά επιλογής.

5.Τιμές

Στις προσφερόμενες τιμές (χωρίς ΦΠΑ) θα περιλαμβάνονται:

- Η αξία των παρεχόμενων υπηρεσιών σε ΕΥΡΩ.
- Όλες οι υπέρ τρίτων κρατήσεις ως και δασμοί, τέλη καθώς και λοιπές δημοσιονομικές επιβαρύνσεις ή άλλες αμοιβές και επιβαρύνσεις.
- Εάν μετά την ημερομηνία της πρόσκλησης επιβληθούν φόροι, τέλη και κρατήσεις ή καταργηθούν υφιστάμενοι, το ποσό πληρώνεται ή εκπίπτει αντιστοίχως από τους λογαριασμούς του αναδόχου.
- Κάθε άλλη δαπάνη που θα προκύψει, μέχρι την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών συντήρησης.

6. Ειδικοί όροι

- Η Υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερόμενων τιμών, οι δε ανάδοχοι υποχρεούνται να τα παρέχουν.
- Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας ισχύος της προσφοράς, οι υποψήφιοι ανάδοχοι δεν δικαιούνται, κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους για την παράταση αυτή, να υποβάλλουν νέους πίνακες τιμών ή να τους τροποποιήσουν. Προσφορές που θέτουν όρο αναπροσαρμογής τιμών απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται κατά την εκτέλεση της σύμβασης να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του Ν. 4412/2016.

7. Αξιολόγηση προσφορών - ανάθεση

Το κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της χαμηλότερης συνολικής αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται αν κρίνει ότι υπάρχει λόγος, να αποστείλει την προσφορά του μειοδότη πριν την έκδοση της Απόφασης Ανάθεσης, στην Γενική Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για αξιολόγηση ως προς την τεχνική της επάρκεια. Επιπρόσθετα σε περίπτωση ύπαρξης περισσότερων της μίας αποδεκτών ισότιμων προσφορών, η ανάθεση γίνεται με κλήρωση μεταξύ των υποψήφιων αναδόχων που μειοδότησαν.

Αρμόδια Υπηρεσία για την παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης θα είναι η Δ/νσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) της Γενικής Δ/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης(Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ). Επιπλέον η Αναθέτουσα Αρχή, διατηρεί το δικαίωμα για ματαίωση της διαδικασίας και την επανάληψή της με τροποποίηση ή μη των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών. Οι συμμετέχοντες δεν έχουν καμιά οικονομική απαίτηση σε τέτοια περίπτωση.

9. Παράδοση- Παραλαβή

Ο ανάδοχος θα ορίσει με έγγραφό του τον υπεύθυνο υπάλληλο και όλα τα στοιχεία για την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

Κάθε εξάμηνο η Ανάδοχος εταιρεία θα εκδίδει και θα υποβάλλει το Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών στο Τμήμα Προμηθειών της Δ/νσης Προμηθειών της ΑΑΔΕ επί της οδού Ερμού 23-25 στον 6^ο όροφο.

Η Δ/νση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) της Γενικής Δ/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης(Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ) θα εκδίδει σχετικό πρωτόκολλο, ως αρμόδια για την παρακολούθηση της εκτέλεσης της προμήθειας, ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν παρασχεθεί βάσει των όρων της Απόφασης ανάθεσης.

Το πρωτόκολλο παραλαβής (εις τριπλούν) διαβιβάζεται στο τμήμα Προμηθειών της Διεύθυνσης Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού και Κτιριακών Υποδομών της Α.Α.Δ.Ε.

10 .Πληρωμή

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει από την Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων με Ταχ. διευθ.: Ερμού 23-25 Αθήνα στον 5^ο όροφο με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Από την πληρωμή παρακρατούνται οι ισχύουσες κάθε φορά νόμιμες κρατήσεις και φόρος εισοδήματος.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του ν.4412/2016.

Η παρούσα πρόσκληση θα δημοσιευθεί στον ιστότοπο του Προγράμματος «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» και επίσης στην ιστοσελίδα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων στην ηλεκτρονική διεύθυνση: www.aade.gr

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΚΕΛΑΔΙΤΗΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ

Δ/ση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ

Γραφείο Προϊσταμένου Γενικής Δ/σης Οικονομικών Υπηρεσιών

Συνημμένα:

1. Παράρτημα Ι: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
2. Παράρτημα ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
3. Παράρτημα ΙΙΙ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ



Παράρτημα Ι: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ της υπ' αριθ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.ΑΑΔΕ.Α..... Πρόσκλησης υποβολής προσφορών και Πίνακες συμμόρφωσης βάσει του με αριθ. πρωτ. ΔΙΣΤΕΠΛ Γ 1169563ΕΞ2019/6-12-2019 εγγράφου της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ), της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

ΑΝΑΔΟΧΟΣ: Ο προσφέρων τις υπηρεσίες συντήρησης..

ΑΑΔΕ: Η Ανεξάρτητη Αρχή δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: Η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της ΑΑΔΕ και οι αρμόδιες Διευθύνσεις αυτής, η οποία ενεργεί ως Φορέας Υλοποίησης του ΕΡΓΟΥ.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Το φυσικό αντικείμενο της εν λόγω πράξης συνίσταται στην παροχή ενιαίων υπηρεσιών συντήρησης, για το Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Παγίων της Α.Α.Δ.Ε., το οποίο αναπτύχθηκε με την υπ' αριθ. 56/28.12.2017 σύμβαση.

Το εν λόγω Πληροφοριακό Σύστημα είναι ανεπτυγμένο με χρήση των εργαλείων /πλατφορμών που περιγράφονται στην υπ' αριθ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α 1189029 ΕΞ 2017 / 19.12.2017 σχετική απόφαση ανάθεσης. Η λειτουργικότητα που καλύπτεται από αυτό περιγράφεται στην ίδια απόφαση ανάθεσης, και στο Παράρτημα Ι της υπ' αριθ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α 1179673 ΕΞ 2017 / 1.12.2017 σχετικής πρόσκλησης.

3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Εγγύησης. Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης παρέχονται βάσει του συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης.

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, από τον Ανάδοχο σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των δυσλειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την ανίχνευση και αποκατάσταση των δυσλειτουργιών του συστήματος. Το τεχνικό προσωπικό είναι διαθέσιμο στην ΥΠΗΡΕΣΙΑ, σε ώρες ΚΩΚ.

Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα πρέπει περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών που έχει ό ίδιος αναπτύξει.
- Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη εγκατάστασης και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού Εφαρμογών που έχει ήδη αναπτυχθεί (releases & new versions).
- Εντοπισμός, καταγραφή αιτιών βλαβών / δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.

Ειδικότερα οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- I. διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που πιθανόν να εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία, ώστε να ικανοποιούνται οι λειτουργικές απαιτήσεις. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή
 - αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών.

II. τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας με στόχο τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών (λανθανόντων) ελαττωμάτων του λογισμικού πριν την εκδήλωσή τους ως ουσιαστικών σφαλμάτων.

Διαδικασία Υλοποίησης – Τρόποι παροχής της υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης

Η αναγγελία προβλημάτων στον Ανάδοχο, θα γίνεται από πιστοποιημένους χρήστες της ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, σε εφαρμογή αναφοράς και παρακολούθησης προβλημάτων που θα διαθέσει ο Ανάδοχος. Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ θα πρέπει να γνωστοποιήσει στον Ανάδοχο τους υπάλληλους που θα οριστούν ως χρήστες της εφαρμογής.

Η τεχνική υποστήριξη θα παρέχεται με δύο τρόπους:

A) Τηλεφωνικά

Ο τεχνικός του αναδόχου ενημερώνεται από τον τεχνικό υπεύθυνο της ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ για την ύπαρξη προβλήματος, έχοντας μία περιγραφή των συμπτωμάτων ώστε να προσδιοριστεί η βλάβη και τα πιθανά αίτια, αρχικώς τηλεφωνικά. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να απαντήσει εντός 24 ωρών και να δώσει σχετικές οδηγίες.

Αν πρόκειται για πρόβλημα που απαιτεί περισσότερο χρόνο ο Ανάδοχος θα πρέπει να ενημερώσει την ΥΠΗΡΕΣΙΑ για το χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης του προβλήματος. Το Υπουργείο και ο Ανάδοχος συμφωνούν το τελικό χρονοδιάγραμμα

Αν οι τηλεφωνικές οδηγίες που θα δώσει ο Ανάδοχος στον υπεύθυνο δεν φέρουν αποτέλεσμα, ακολουθεί πρόσβαση του Αναδόχου στον Server της εφαρμογής.

B) Με απομακρυσμένη πρόσβαση με χρήση VPN.

Με αυτόν τον τρόπο θα παρέχεται πρόσβαση στον server της εφαρμογής και της βάσης δεδομένων.

Όταν ο Ανάδοχος εκτελεί τις σχετικές εργασίες ενημερώνει την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων(Α.Α.Δ.Ε) για την ολοκλήρωση των σχετικών εργασιών. Η Α.Α.Δ.Ε. επιβεβαιώνει την ορθή ή όχι λειτουργία του συστήματος. Αν όχι ενημερώνει τον Ανάδοχο ο οποίος οφείλει να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες. Ο κύκλος παρακολούθησης όλων των αιτημάτων εξυπηρέτησης μέχρι την τελική αποκατάστασή τους, θα πραγματοποιείται εντός της εφαρμογής διαχείρισης αιτημάτων του Αναδόχου, με δυνατότητα τήρησης κατάστασης των προβλημάτων που εμφανίστηκαν και εμφάνισης του χρόνου αποκατάστασης των βλαβών.

Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

Η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της υπηρεσίας θα γίνεται σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 5 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στη ΥΠΗΡΕΣΙΑ και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μία προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν 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 αποδεδειγμένα αποκλειστικά ο Ανάδοχος τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.

4 ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ορισμοί

Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα μεταξύ 09:00 και 17:00 εργάσιμες ημέρες.

Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (Ε.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα εκτός των ΚΩΚ, για τις εργάσιμες μέρες, συν τις αργίες.

Εργάσιμες Ημέρες (Ε.Μ.): οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ): είναι η ομάδα του Αναδόχου, που θα αναλάβει την επίλυση προβλημάτων του έργου της συντήρησης.

Κλάσεις Διαθεσιμότητας

Στην παρούσα ενότητα ορίζονται οι κλάσεις διαθεσιμότητας που πρέπει να υποστηρίζονται για τις εφαρμογές του πληροφοριακού συστήματος ΠΑΓΙΩΝ.

Κλάση Διαθεσιμότητας	Απαιτήσεις διαθεσιμότητας σε μηνιαία βάση
Κλάση Α	99,9%

Υπολογισμός Μη Διαθεσιμότητας για την κλάση Α

Στην κλάση Α εντάσσονται οι εφαρμογές που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες που παρέχονται και είναι διαθέσιμες 24 ώρες την ημέρα 365 μέρες του έτους.

Το ποσοστό ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ των εφαρμογών που εντάσσονται στην κατηγορία Α υπολογίζεται σε μηνιαία βάση και ορίζεται από το λόγο

$$\frac{\text{Σ Χρόνος αποκατάστασης}}{\text{Συνολικό διάστημα αναφοράς}}$$

όπου:

Χρόνος αποκατάστασης προβλήματος λογίζεται ο αριθμός των ωρών από την αναγγελία του προβλήματος έως την πλήρη θεραπεία του και επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία.

Ο Συνολικός χρόνος αποκατάστασης σε επίπεδο μήνα είναι το άθροισμα των επιμέρους χρόνων αποκατάστασης του συνόλου των προβλημάτων, για το μήνα αυτό.

Συνολικό διάστημα αναφοράς ορίζεται το σύνολο των ωρών σε μηνιαία βάση (24 x 30).

Για την εξασφάλιση του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, καθορίζεται ότι το μέγιστο επιτρεπτό ποσοστό Μη Διαθεσιμότητας της εφαρμογής είναι 0,1%.

Ρήτρες μη διαθεσιμότητας

Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας θα επιβάλλονται κατά περίπτωση οι ρήτρες μη διαθεσιμότητας όπως αποτυπώνονται στο παρόν άρθρο. Οι ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ αποδείξει ότι η καθυστέρηση ή η μη διαθεσιμότητα οφείλεται σε ανώτερη βία ή σε υπαιτιότητα της ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ή των υποδομών.

Οι ορισμοί των κλάσεων διαθεσιμότητας για τις ανάγκες της ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ καθώς και η κατάταξη των υπηρεσιών που παρέχονται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ στο πλαίσιο της σύμβασης συντήρησης περιγράφονται στο προηγούμενο άρθρο.

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου Μη Διαθεσιμότητας, για κάθε επιπλέον ώρα Μη Διαθεσιμότητας η ρήτρα στον ΑΝΑΔΟΧΟ θα είναι ίση με το:

- 0,15% επί του ετήσιου κόστους συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) του πληροφοριακού συστήματος.
- Αν η διαθεσιμότητα είναι ίση ή μικρότερη του 90% πέραν από τις παραπάνω ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας δεν καταβάλλεται τίμημα συντήρησης.

Σε περίπτωση που συντρέχουν λόγοι επιβολής ρητρών για τις περιπτώσεις που αναφέρονται, είτε μεμονωμένα είτε αθροιστικά, το συνολικό ύψος των ρητρών που μπορεί να επιβληθούν στον ΑΝΑΔΟΧΟ θα μειώνουν το ποσόν της δοθείσας Εγγύησης.

Παράρτημα ΙΙ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ της υπ' αριθ.. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.Α.Α.Δ.Ε.Α.....
πρόσκλησης υποβολής προσφορών και Πίνακες συμμόρφωσης βάσει του με αριθ. ΔΙΣΤΕΠΛ Γ
1169563ΕΞ2019/6-12-2019 εγγράφου της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ),
της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού της Ανεξάρτητης Αρχής
Δημοσίων Εσόδων.

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Απαίτηση	Απάντηση (ΝΑΙ/ΟΧΙ)	Παραπομπή τεκμηρίωσης
Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει Εγγυημένο Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Εγγύησης. Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης παρέχονται βάσει του συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης.	ΝΑΙ		
Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, από τον Ανάδοχο σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των δυσλειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.	ΝΑΙ		
Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την ανίχνευση και αποκατάσταση των δυσλειτουργιών του συστήματος. Το τεχνικό προσωπικό είναι διαθέσιμο στην ΥΠΗΡΕΣΙΑ, σε ώρες ΚΩΚ.	ΝΑΙ		
Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα πρέπει περιλαμβάνει τα παρακάτω: <ul style="list-style-type: none"> • Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών που έχει ό ίδιος αναπτύξει. • Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη εγκατάστασης και 	ΝΑΙ		

<p>ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού Εφαρμογών που έχει ήδη αναπτυχθεί (releases & new versions).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εντοπισμός, καταγραφή αιτιών βλαβών / δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. 			
<p>Ειδικότερα οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης περιλαμβάνουν τα παρακάτω:</p> <p>I. Διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που πιθανόν να εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία, ώστε να ικανοποιούνται οι λειτουργικές απαιτήσεις. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> - αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή - αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών. <p>II. Τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας με στόχο τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών (λανθανόντων) ελαττωμάτων του λογισμικού πριν την εκδήλωσή τους ως ουσιαστικών σφαλμάτων.</p>	<p>ΝΑΙ</p>		
<p>Η Τεχνική Προσφορά καλύπτει όλα ανεξαιρέτως τα προαπαιτούμενα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι- Τεχνικές Προδιαγραφές της παρούσης.</p>	<p>ΝΑΙ</p>		

Παράρτημα ΙΙΙ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ της υπ' αριθ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.ΑΑΔΕ.Α.....πρόσκλησης υποβολής προσφορών, βάσει του με αριθ. πρωτ. ΔΙΣΤΕΠΛ Γ 1169563ΕΞ2019/6-12-2019 εγγράφου της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ), της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, Τ.Κ, ΠΟΛΗ ΕΔΡΑΣ:	
ΤΗΛΕΦΩΝΑ/ ΦΑΞ/ Ε- MAIL:	
ΑΦΜ-Δ.Ο.Υ:	
ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ:	
Α.Δ.Τ(Νομίμου Εκπροσώπου):	
Υπεύθυνος Επικοινωνίας:	

ΓΕΝΙΚ ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΣΥΝΟΛΟ ΕΥΡΩ	ΣΕ
A.	ΕΤΗΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ «ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΑΓΙΩΝ».		
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (ΠΡΟ ΦΠΑ)			
Φ.Π.Α 24%			
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			*
(ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ)			

* Η συνολική τιμή δεν πρέπει να ξεπερνάει την προϋπολογισθείσα.

Ημ/νία
...../.../2020
Υπογραφή- Σφραγίδα