



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ  
**ΣΤ' ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ**  
**ΣΤ5 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**  
**ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ Ι**

Αρμόδια: κα Μ.Τομαρά

Τηλ :210-3683167

Φαξ :210-3683163

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ

Αθήνα, 08 Ιουλίου 2016  
Α.Π.: ΣΤ5/Φ.085.1/0869/ΑΣ 11941

**ΘΕΜΑ:** «Διενέργεια Πρόχειρου Μειοδοτικού Διαγωνισμού για την ανάδειξη μειοδότη για την ετήσια συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών Μισθοδοσίας, Οικονομικής Διαχείρισης και Προσωπικού του Υπουργείου Εξωτερικών, συνολικής προϋπολογισθείσης δαπάνης μέχρι του ποσού των σαράντα τριών χιλιάδων τετρακοσίων Ευρώ (43.400,00€), συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και λοιπών νομίμων κρατήσεων».

Βάσει της υπ' αριθμ. Α.Π.: ΣΤ5/Φ.085.1/0869/ΑΣ 11867/07.07.2016 Απόφασης (ΑΔΑΜ: 16REQ004740194, ΑΔΑ: 676ΨΕ-ΗΧ9), εγκρίθηκε η Διενέργεια Πρόχειρου Μειοδοτικού Διαγωνισμού για την ανάδειξη μειοδότη για την ετήσια συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών Μισθοδοσίας, Οικονομικής Διαχείρισης και Προσωπικού του Υπουργείου Εξωτερικών, συνολικής προϋπολογισθείσης δαπάνης μέχρι του ποσού των σαράντα τριών χιλιάδων τετρακοσίων Ευρώ (43.400,00€), συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και λοιπών νομίμων κρατήσεων.

Κατόπιν ανωτέρω, παρακαλούμε όπως μας υποβάλλετε σχετική οικονομοτεχνική προσφορά, σε σφραγισμένο φάκελο, σύμφωνα με τις συνημμένες τεχνικές προδιαγραφές.

Η σχετική προσφορά θα πρέπει να περιέλθει στην Υπηρεσία μας μέχρι την **22<sup>η</sup> Ιουλίου 2016**, ημέρα **Παρασκευή** και ώρα **11:30 π.μ.**

Εκ της Διευθύνσεως

  
Δημήτριος Τσαμπουράκης  
ΠΕ Πτυχ. Διοικ. Β

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Ετήσια συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών Μισθοδοσίας, Οικονομικής Διαχείρισης και Προσωπικού του Υπουργείου Εξωτερικών.
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	43.400,00€ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και λοιπών νομίμων κρατήσεων.

## ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Υπογραφή της σύμβασης από νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας, προσκομίζοντας τα κάτωθι δικαιολογητικά :

- Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατήριο
- Σφραγίδα της εταιρείας
- Καταστατικό εταιρείας
- Φορολογική/ασφαλιστική ενημερότητα
- ΦΕΚ έναρξης-ίδρυσης εταιρείας
- Βεβαίωση τραπεζής με IBAN δικαιούχου
- Email εταιρείας

Οι προσφορές θα παραδοθούν σε σφραγισμένο φάκελο στη ΣΤ5 Διεύθυνση, Ζαλοκώστα 1- 3<sup>ος</sup> όροφος, γραφείο 38, τηλέφωνο 210 3683167, αρμόδια κα Μ. Τομαρά

Ημερομηνία υποβολής προσφοράς: **22.07.2016, μέχρι ώρα 11:30 π.μ.**

Η προσφορά θα πρέπει να είναι σύμφωνα με τις συνημμένες τεχνικές προδιαγραφές.

ΕΚ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΣ



Δημήτριος Τσαμπουράκης  
ΠΕ Πτυχ. Διοικ. Β'

## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

### 1. Αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο του έργου είναι η ετήσια παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των εφαρμογών Μισθοδοσίας, Οικονομικής Διαχείρισης και Προσωπικού του Υπουργείου Εξωτερικών με στόχο την απρόσκοπτη και πλήρη λειτουργία τους.

Το Υπουργείο Εξωτερικών, που θα αποκαλείται εφεξής ΥΠ.ΕΞ., θα αναθέσει στην εταιρεία των συμβαλλομένων, που θα αποκαλείται εφεξής ΑΝΑΔΟΧΟΣ τη συντήρηση των κατωτέρω εφαρμογών που στο εξής θα αποκαλούνται ΠΡΟΪΟΝ.

α) Εφαρμογή Μισθοδοσίας του ΥΠ.ΕΞ. Η πλήρης λειτουργία της εφαρμογής Μισθοδοσίας περιλαμβάνει το σωστό υπολογισμό όλων των ειδών μισθοδοσίας του Υπουργείου Εξωτερικών (Μισθοδοσία Εσωτερικού, Επίδομα Υπηρεσίας Αλλοδαπής, Υπερωρίες) για το σύνολο των μισθοδοτούμενων από το Υπουργείο Εξωτερικών υπαλλήλων (διπλωματικοί, διοικητικοί κ.τ.λ.), όπως επίσης και την σωστή εξαγωγή όλων των απαραίτητων καταστάσεων – αρχείων (αναλυτική, συγκεντρωτική, ΔΙΑΣ, δισκέτα εφορίας, Ε.Α.Π. κ.τ.λ.

β) Η οικονομική διαχείριση περιλαμβάνει όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες για την παρακολούθηση του προϋπολογισμού εξόδων, τη δέσμευση και εκκαθάριση των δαπανών τόσο της ΣΤ5 όσο και της ΣΤ4 Διεύθυνσης, καθώς και αυτοματοποιημένες διαδικασίες για τη διαχείριση των μητρώων δεσμεύσεων και αναλήψεων.

γ) Η εφαρμογή προσωπικού περιλαμβάνει τη δυνατότητα διαχείρισης όλων των απαιτούμενων προσωπικών στοιχείων των υπαλλήλων του ΥΠ.ΕΞ καθώς και των ιστορικών στοιχείων που είναι απαραίτητα για παρακολούθηση της υπηρεσιακής τους εξέλιξης (ιστορικό βαθμών, μισθολογικών κλιμακίων, αδειών κ.τ.λ.).

Το ΠΡΟΪΟΝ βρίσκεται σήμερα σε κατάσταση λειτουργίας στις εγκαταστάσεις του ΥΠ. ΕΞ.

### 2. Περιγραφή Υπηρεσιών του έργου

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να παρέχει στο ΥΠ.ΕΞ. τις παρακάτω Υπηρεσίες:

#### Προληπτική Συντήρηση:

Το τελευταίο 15ήμερο κάθε διμήνου, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα διενεργεί προληπτική συντήρηση στο ΠΡΟΪΟΝ η οποία συνίσταται στις εξής εργασίες:

- Έλεγχο και αναδιοργάνωση (reorganization) της βάσης δεδομένων, εάν απαιτείται.
- Έλεγχο στατιστικών της λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ και ρυθμίσεις για τη βελτίωση της απόδοσης του (response time on-line συναλλαγών, χρόνοι batch ροών).
- Έλεγχο χώρων των δίσκων και του utilization του server και πρόταση για upgrades του συστήματος.
- Έλεγχο της ορθής λειτουργίας των αντιγράφων ασφαλείας του συστήματος και της εφαρμογής (full system backup)
- Κάθε άλλος έλεγχος που πιθανόν να χρειαστεί για την διασφάλιση της συνεχούς και αδιάλειπτης λειτουργίας του προϊόντος

Οι ανθρωπομήρες προληπτικής συντήρησης που υποχρεούται να προσφέρει ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ και συμπεριλαμβάνονται στο τίμημα της συντήρησης ανέρχονται σε τριάντα (30) για την διάρκεια της σύμβασης.

Η προληπτική συντήρηση θα γίνεται εντός των εργασίμων ημερών και ωρών και η ημέρα θα καθορίζεται με κοινή συμφωνία μεταξύ ΑΝΑΔΟΧΟΥ και ΣΤ2 Δ/σης του ΥΠΕΞ ώστε να μην δημιουργούνται προβλήματα στην ομαλή εκμετάλλευση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ από το ΥΠΕΞ.

Η εκτέλεση της προληπτικής συντήρησης, από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, θα πιστοποιείται από δελτίο εκτέλεσης εργασιών στο οποίο θα περιγράφονται οι εργασίες που έγιναν και τυχόν παρατηρήσεις. Το Δελτίο Εκτέλεσης Εργασιών θα συνοπογράφεται και από τα δύο μέρη αμέσως μετά την λήξη των εργασιών αυτών.

#### Επανορθωτική Συντήρηση:

Θα γίνεται μετά από ειδοποίηση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ από το ΥΠ.ΕΞ. με βάση συγκεκριμένη διαδικασία επικοινωνίας που περιγράφεται στο σημείο 3 (Διαδικασία αναγγελίας-αποκατάσταση βλαβών) και για τη διόρθωση προκύπτων σφαλμάτων (bugs) του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ καθώς και για περίπτωση που απαιτείται recovery/restore δεδομένων.

#### Μηνιαίες Εργασίες ΣΤ4 & ΣΤ5 Διεθύνσεων

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει το «κλείσιμο» σε μηνιαία βάση του Μητρώου Δεσμεύσεων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες ΣΤ4 και ΣΤ5 Διευθύνσεις και προβαίνει σε τυχόν διορθώσεις, προκειμένου να είναι δυνατή η εξαγωγή στοιχείων που αποστέλλονται, σε τακτικές ημερομηνίες, στο Γενικό Λογιστήριο του κράτους (Π.Δ. 113/2010, Άρθρο 7) και στην Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ).

#### Τηλεφωνική επίλυση αποριών:

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ, αναλαμβάνει την υποχρέωση να απαντάει σε ερωτήματα που αφορούν τη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ και υποβάλλονται τηλεφωνικά, από το ΥΠ.ΕΞ., εντός των εργασίμων ημερών και ωρών.

Τα ερωτήματα θα γίνονται μόνο από τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους του ΥΠ.ΕΞ., που ορίζονται σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται σχετικά στο σημείο 3 (Διαδικασία αναγγελίας-αποκατάσταση βλαβών).

Δεν θα υπάρχει περιορισμός στο πλήθος και τη διάρκεια των τηλεφωνικών αιτημάτων.

Η Ομάδα υποστήριξης της ΣΤ2 Δ/σης του ΥΠΕΞ δύναται να παρεμβαίνει στην εφαρμογή σε συνεννόηση με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

#### Λειτουργικό περιβάλλον – Αλλαγές

Λειτουργικό Περιβάλλον του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ: το λειτουργικό σύστημα στους servers είναι (LINUX Red Hat), των clients (WINDOWS), το σύστημα βάσης δεδομένων (Oracle 9i) και τα εργαλεία ανάπτυξης (Oracle Developer-6i) που χρησιμοποιήθηκαν αρχικά και χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη και λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Σε περίπτωση που το ΥΠ.ΕΞ. απαιτήσει (μετά από εύλογη τεχνική τεκμηρίωση), από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, την αλλαγή κάποιου από τα παραπάνω προϊόντα του Λειτουργικού Περιβάλλοντος του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υπεύθυνος να τα προμηθευτεί, να τα εγκαταστήσει στο Λειτουργικό Περιβάλλον και να κάνει τις προσαρμογές του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ που απαιτούνται για να

λειτουργήσει στο νέο Λειτουργικό Περιβάλλον. Οποιαδήποτε δαπάνη προκληθεί για τη σχετική προμήθεια των ανωτέρω προϊόντων, αυτή επιβαρύνει το ΥΠ.Ε.Ξ.

Πρόσθετες Εργασίες – Τροποποιήσεις

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να υλοποιήσει τις παρακάτω εργασίες, οι οποίες θα πρέπει να ενταχθούν επιτυχώς σε παραγωγική λειτουργία εντός ενός ημερολογιακού μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.

Για το Υποσύστημα Μισθοδοσίας θα πρέπει να υλοποιηθούν οι ακόλουθες εργασίες:

1. Στα αρχεία ΕΑΠ να περιληφθούν οι πληροφορίες της πρώτης ασφάλισης και των στοιχείων κατασχέσεων
2. Στα αρχεία ΕΑΠ στις περιπτώσεις του ΕΥΑ με νόμισμα διαφορετικό του EURO, να περιλαμβάνονται οι σωστές αναλυτικές εγγραφές αναδρομικών ποσών και όχι μόνο οι συγκεντρωτικές
3. Να εξεταστεί η δυνατότητα αλλαγής του υπολογισμού των αναδρομικών των κρατήσεων στις περιπτώσεις του ΕΥΑ (προσδιορισμός δεκαδικών ψηφίων) και να υλοποιηθεί η απόφαση που θα παρθεί από το ΥΠ.Ε.Ξ.
4. Στις βεβαιώσεις εφορίας για φορολογική χρήση να εμφανίζεται και το ΑΦΜ του ΥΠ.Ε.Ξ
5. Στην καρτέλα υπαλλήλων να γίνει αναδιάταξη των πεδίων των τραπεζικών λογαριασμών
6. Στην κατάσταση εκκαθαρίσεων η ταξινόμηση να γίνεται με το βαθμό
7. Στην κατάσταση στήλης τρίτων να περιληφθεί αύξουσα αρίθμηση εγγραφών
8. Στο εκκαθαριστικό διανομής να περιέχονται όλα τα άτομα
9. Στα μηνιαία εκκαθαριστικά σημειώματα να αυξηθεί το λεκτικό των κρατήσεων
10. Στην οθόνη ποσών διανομής να εμφανίζονται και τα σύνολα ανά μήνα και έτος ανεξαρτήτως ομάδας
11. Στην καρτέλα υπαλλήλου να προστεθεί κουμπί σύνδεσης με ιστορικό ειδικοτήτων ΙΚΑ
12. Να δημιουργηθούν επιπλέον οθόνες tabular για τα ιστορικά ειδικοτήτων ΙΚΑ και δανείων
13. Η δισκέτα ΙΚΑ να μην περιλαμβάνει το ΕΥΑ για τις περιπτώσεις υπαλλήλων που δεν έχουν ΙΚΑ στο ΕΥΑ

Για το Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης θα πρέπει να υλοποιηθούν οι ακόλουθες εργασίες:

1. Αυτοματοποιημένη διαδικασία ακύρωσης είτε συμπληρωματικών αναλήψεων είτε ανακλήσεων, εφόσον η διαδικασία επικύρωσης δεν έχει προχωρήσει και πάντα υπό την προϋπόθεση ότι ο μήνας αναφοράς δε βρίσκεται σε κατάσταση οριστικοποίησης
2. Δυνατότητα επανασύνδεσης αναλήψεων με δεσμεύσεις σε περιπτώσεις μεμονωμένων συνδέσεων και ενώ έχει πραγματοποιηθεί ακύρωση ή διαγραφή της δέσμευσης, εφόσον το επιτρέπει το υπολειπόμενο ποσό της ανάληψης και πάντα υπό την προϋπόθεση ότι ο μήνας αναφοράς δε βρίσκεται σε κατάσταση οριστικοποίησης
3. Διαδικασία ακύρωσης αποστολή δικαιολογητικών, με ταυτόχρονη αποδέσμευση του ποσού της δαπάνης και παράλληλα αυτοματοποιημένη λειτουργία ώστε να παρέχεται δυνατότητα μεταφοράς της δέσμευσης σε άλλη χρήση.
4. Αυτοματοποιημένη διαδικασία προληπτικού ελέγχου για όλα τα απαιτούμενα συμπληρωματικά στοιχεία που αξιοποιούνται κατά την εκτέλεση της μηνιαίας οριστικοποίησης μητρώου δεσμεύσεων και αναλήψεων με κατάλληλη εγγραφή σε βοηθητικό αρχείο των προβλημάτων που παρουσιάστηκαν και αντίστοιχη κατηγοριοποίησή τους
5. Αυτόματη διαδικασία για ενημέρωση στοιχείων τιμολογίων τόσο στην καρτέλα παρακολούθησης όσο και στο μητρώο δεσμεύσεων μετά την είσοδο του τιμολογίου στα απολογιστικά στοιχεία μηνός. Η διαδικασία θα πρέπει να προβλέπει παράλληλα δυνατότητα ακύρωσης του τιμολογίου ή αλλαγής του ποσού και σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να ενημερώνονται αυτόματα τα συγκεντρωτικά στοιχεία σε επίπεδο ΚΑΕ και Φορέα (σύνολα δεσμεύσεων, πληρωμών, εκκρεμοτήτων, ληξιπρόθεσμων) στο μητρώο δεσμεύσεων.

Σε περίπτωση μη υλοποίησης των ανωτέρω εργασιών εντός της ορισθείσας από τη σύμβαση προθεσμίας το ΥΠ.ΕΞ. δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση.

#### Αλλαγές - τροποποιήσεις θεσμικού πλαισίου:

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να κάνει τις απαραίτητες τροποποιήσεις, βελτιώσεις και προσθήκες ή αλλαγές στο ΠΡΟΪΟΝ που απαιτούνται από το θεσμικό πλαίσιο (νομοθεσία, συλλογικές συμβάσεις εργασίας, ασφαλιστικό, φορολογικό, εργασιακές σχέσεις κλπ) ή/και να καλύψει αλλαγές που αποφασίστηκαν με πρωτοβουλία του ΥΠ.ΕΞ. (όπως π.χ. τροποποίηση του συστήματος αμοιβών, τροποποίηση οικονομικών διαδικασιών κ.λπ). Οι προσθήκες ή αλλαγές θα υλοποιούνται κατόπιν ειδικής έγγραφης συμφωνίας με το ΥΠ.ΕΞ. για τον χρόνο και το κόστος υλοποίησής τους και θα τιμολογούνται με επιπλέον χρέωση.

Οι τροποποιήσεις, αλλαγές και βελτιώσεις στο ΠΡΟΪΟΝ μέχρι εξήντα (60) ανθρωποημέρες θα παρέχονται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ δωρεάν.

Το αίτημα προσαρμογής θα διαβιβάζεται εγγράφως και έγκαιρα στον ΑΝΑΔΟΧΟ ο οποίος είναι υποχρεωμένος να υλοποιήσει τις απαραίτητες αλλαγές, κάνοντας κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε το ΠΡΟΪΟΝ να είναι έτοιμο να λειτουργήσει

παραγωγικά, εντός των εκάστοτε προθεσμιών που τίθενται από τα αντίστοιχα θεσμικά όργανα.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται κατά τις εργασίες συντήρησης και επίλυσης προβλημάτων, να μεριμνά για την μεταφορά τεχνογνωσίας προς την ομάδα υποστήριξης της ΣΤ2 Δ/σης του ΥΠ.Ε.Ξ.

### Χρόνος – Τόπος παροχής υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες συντήρησης θα παρέχονται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ στις εγκαταστάσεις του Μηχανογραφικού Κέντρου του ΥΠ.Ε.Ξ., όπου είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί το ΠΡΟΪΟΝ, εκτός των εργασιών για τις οποίες απαιτείται η παρουσία του αρμόδιου χειριστή που θα παρέχονται στις ΣΤ1, ΣΤ4 και ΣΤ5 Διευθύνσεις.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα δέχεται τις αναγγελίες βλαβών και θα παρέχει υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης κατά τις εργάσιμες ημέρες, (Δευτέρα έως και Παρασκευή) και από την 09:00 μέχρι την 18:00 ώρα.

### 3. Διαδικασία αναγγελίας- αποκατάστασης βλαβών

#### Περιγραφή βλαβοληπτικής διαδικασίας

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα ορίσει εγγράφως την υπεύθυνη υπηρεσία (ονόματα υπευθύνων, αριθμός τηλεφώνων και FAX) στην οποία το ΥΠ.Ε.Ξ. θα αναγγέλλει τις βλάβες και θα απευθύνει τα λοιπά αιτήματα που σχετίζονται με τη συντήρηση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Η αναγγελία θα γίνεται από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο της ΣΤ2 Δ/σης του ΥΠ.Ε.Ξ. ή τους αναπληρωτές του, οι οποίοι θα ορίζονται από το ΥΠ.Ε.Ξ. και θα ανακοινώνονται στον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Η αναγγελία θα γίνεται μέσω e-mail, φαξ ή κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας.

#### Κατηγοριοποίηση προβλήματος

Σαν σφάλματα (Bugs) ορίζονται οι αποκλίσεις της λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ από τις λειτουργικές του προδιαγραφές (δευτερεύοντα προβλήματα).

Σοβαρά σφάλματα, είναι εκείνα που αφορούν τη συνολική σωστή λειτουργία του προϊόντος και εμποδίζουν την σωστή έκδοση των αποτελεσμάτων του λογισμικού της εφαρμογής του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

#### Χρόνοι Απόκρισης

Σε περίπτωση αναγγελίας προβλήματος δυσλειτουργίας ή βλάβης του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ από το ΥΠ.Ε.Ξ (μέσω φαξ, e-mail ή τηλεφωνικής κλήσης), ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει να αναλάβει την επίλυση του προβλήματος εντός 4 ωρών και να αποκαταστήσει το πρόβλημα εντός 24 ωρών από την αναγγελία αυτού, ενώ για τις σοβαρές κατηγορίες σφαλμάτων, σε χρόνο που δεν θα υπερβαίνει τις 48 ώρες.

### 4. Διαχείριση Αλλαγών

Με την έναρξη της συντήρησης του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, θα ληφθούν τρία όμοια αντίγραφα (backup) της βιβλιοθήκης των προγραμμάτων, εκτός από τα δεδομένα, και θα κρατήσει δύο ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ και ένα το ΥΠ.Ε.Ξ. Το αντίγραφο θα συνοδεύει και μια εκτύπωση του περιεχομένου της

(ονόματα και μεγέθη αρχείων) υπογεγραμμένη από εκπροσώπους του ΥΠ.ΕΞ. και του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Η ίδια διαδικασία θα ακολουθείται και μετά από το τέλος κάθε τροποποίησης του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ. Το εκάστοτε τελευταίο αντίγραφο (backup) του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ αποτελεί σημείο αναφοράς για την απόδειξη μη εξουσιοδοτημένης παρέμβασης.

Οι αλλαγές θα γίνονται στο σύστημα ανάπτυξης του ΥΠ.ΕΞ., στη συνέχεια θα γίνονται δοκιμές του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ από το ΥΠ.ΕΞ. και η νέα έκδοση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ θα τίθεται σε λειτουργία.

Για κάθε αλλαγή του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ θα παραδίδεται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ η σχετική τεκμηρίωση, ώστε να υπάρχει το ιστορικό των αλλαγών στον αντίστοιχο φάκελο.

### **5. Ποινικές Ρήτρες**

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ευθύνεται για την πλήρη, πιστή και εμπρόθεσμη εκτέλεση των όρων της παρούσας συμβάσεως για την παροχή των συναφών υπηρεσιών.

Σε περίπτωση πλημμελούς εκτελέσεως των συμβατικών του υποχρεώσεων το ΥΠ.ΕΞ δύναται να επιβάλλει κατά την κρίση του τις προβλεπόμενες από το άρθρο 34 του Π.Δ. 118/2007 κυρώσεις.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να καταβάλλει ρήτρα 500 ευρώ για κάθε ημέρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης ή δυσλειτουργίας του συστήματος.

### **1. Γενικές Υποχρεώσεις**

Οι υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης θα παρέχονται από άτομα, που είναι κάτοχοι πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Πληροφορική και έχουν εμπειρία σε εφαρμογές Οικονομικών και Μισθολογίου άνω των 5 ετών. Λίστα με τα ονόματα και τα βιογραφικά αυτών καθώς και τα σχετικά δικαιολογητικά που θα προσκομιστούν και θα αποδεικνύουν τα ανωτέρω, θα περιλαμβάνεται στα δικαιολογητικά που θα υποβληθούν με τις προσφορές συμμετοχής.

Εμπειρία μικρότερη των 5 ετών καθιστά την προσφορά τεχνικώς απαράδεκτη.