

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Διεύθυνση: Οικονομικού Τμήμα: Προμηθειών Καραολή & Δημητρίου 80 Πειραιάς 18534 Υπεύθυνη: Γεωργία Μέξη Τηλ.: 210 210 4142239 Fax: 210 4142469		Πειραιάς, 06-09-2022 Αριθμ. Πρωτ: 20225425
--	---	---

**ΠΡΟΣ: ΙΛΥΔΑ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΗ
ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟ ΤΙΤΛΟ:
ΙΛΥΔΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Α.Ε.**
 Αδριανείου 29, Νέο Ψυχικό, Τ.Κ. 11525
 τηλ. 2106705000, fax: 2106705050
 email: info@ilyda.com

Θέμα: «Πρόσκληση υποβολής προσφορών για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος της Διεύθυνσης Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς»

Το Πανεπιστήμιο Πειραιώς προτίθεται να συνάψει σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος της Διεύθυνσης Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς, για ένα (1) έτος, συνολικής ενδεικτικής προϋπολογιζόμενης δαπάνης είκοσι μία χιλιάδων και ογδόντα ευρώ (21.080,00€), συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (Καθαρό ποσό 17.000,00€ και Φ.Π.Α. 24% 4.080,00€). Το ανωτέρω ποσό αναλύεται ως εξής:

- το ποσό των δεκαέξι χιλιάδων εκατόν είκοσι ευρώ (16.120,00€) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (καθαρό ποσό 13.000,00€ και Φ.Π.Α. 24% 3.120,00€) αφορά στην τακτική συντήρηση του συστήματος, όπως αυτή ορίζεται στο συνημμένο σχέδιο συμφωνητικού διασφάλισης επιπέδου υπηρεσιών.
- προαίρεση μέχρι μη υπέρβασης του ποσού των τεσσάρων χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα ευρώ 4.960,00€ (καθαρό ποσό 4.000,00€ και Φ.Π.Α. 24% 960,00€), το οποίο αφορά σε πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης και ανάπτυξης νέων λειτουργιών και υποσυστημάτων, κοστολογούμενες βάσει εργατοώρας.

1. Νομικό πλαίσιο

Η διαδικασία θα διεξαχθεί έχοντας υπόψη τις πιο κάτω διατάξεις:

1. Το άρθρο 98 του νέου Αναθεωρημένου Συντάγματος,
2. Το άρθρο 4, παρ. 6, του Ν.Δ. 4578/1966 (ΦΕΚ Α'234), περί "Κυρώσεως πράξεων Υπουργικού Συμβουλίου και άλλων τινών διατάξεων",
3. Το Ν.Δ. 496/1974 (ΦΕΚ Α'204), «Περί Λογιστικού Ν.Π.Δ.Δ.», όπως ισχύει,
4. Τον Ν.1268/1982 (ΦΕΚ Α'87) «Περί της δομής και λειτουργίας των ΑΕΙ», όπως ισχύει,
5. Το Ν.1642/1986 (ΦΕΚ Α'125) «Περί Φ.Π.Α.», όπως ισχύει,
6. Το Π.Δ. 377/1989 (ΦΕΚ Α'166), "Μετονομασία ΑΣΟΕΕ, ΠΑΣΠΕ, ΑΒΣΠ και ΑΓΣΑ",

7. Τον Ν.2083/1992 (ΦΕΚ Α'159), άρθρο 1 παρ. 2 «Εκσυγχρονισμός της Ανώτατης Εκπαίδευσης», όπως ισχύει,
8. Το Π.Δ. 186/1992 «Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων» άρθρο 2 (ΦΕΚ 84 Α'),
9. Τον Ν.2198/1994 (ΦΕΚ Α' 43), «Αύξηση αποδοχών δημοσίων υπαλλήλων ... και άλλες διατάξεις», άρθρο 24 «Παρακράτηση φόρου στο εισόδημα από εμπορικές επιχειρήσεις»,
10. Τον Ν.2362/1995 (ΦΕΚ Α'247) «Περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και Άλλες Διατάξεις», όπως ισχύει,
11. Τον Ν.2741/1999 «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων και ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υ.Α.», άρθρο 8 «Κρατικές προμήθειες» (ΦΕΚ 199 Α'), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 12, παρ. 27 του Ν. 3310/2005 (ΦΕΚ 30 Α').
12. Τον Ν.2690/1999 (Α' 45) "Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις" και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15,
13. Τον Ν.2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
14. Τον Ν.3588/2007 (ΦΕΚ Α' 135) «Πτωχευτικός Κώδικας», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
15. Την υπ' αρ. 20977/23-8-2007 κοινή απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του Ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3414/2005» (ΦΕΚ 1673 Β'),
16. Τον Ν.3861/2010 (ΦΕΚ Α'112) «Ενίσχυση διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις», όπως επικαιροποιήθηκε από τον Ν.4210/2013,
17. Τον Ν.3871/2010 (ΦΕΚ Α'141) περί «Δημοσιονομικής Διαχείρισης και Ευθύνης»,
18. Το άρθρο 26 του Ν.4024/2011 (Α 226) «Συγκρότηση συλλογικών οργάνων της διοίκησης και ορισμός των μελών τους με κλήρωση».
19. Τον Ν.4009/2011 (ΦΕΚ Α'195) περί της «Δομής, λειτουργίας, διασφάλισης της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίησης των ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων»,
20. Τον Ν.4013/2011 (ΦΕΚ Α'204) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων», όπως ισχύει,
21. Τον Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ Α'138) «Για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές Διατάξεις»,
22. Το Π.Δ.122/2012 (ΦΕΚ Α'215) «Κανονισμός Λειτουργίας της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.)»,
23. Τον Ν. 4155/2013 (ΦΕΚ Α'120) «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες Διατάξεις», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
24. Την παρ. Ζ του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές».
25. Τον Ν.4250/2014 (ΦΕΚ Α'74), άρθρο 3 περί της «Απλούστευσης των διαδικασιών προμηθειών Δημοσίου»,
26. Τον Ν. 4270/2014 (ΦΕΚ Α'143), «Αρχές Δημοσιονομικής Διαχείρισης και Εποπτείας (ενσωμάτωση Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις».
27. Το Π.Δ. 25/2014 (ΦΕΚ 44/Α/25.02.2014) «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση Εγγράφων»,
28. Το Π.Δ. 28/2015 (ΦΕΚ Α' 34) "Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία",
29. Το Π.Δ. 80/2016 (Α'145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες",
30. Τον Ν.4389/2016 (ΦΕΚ Α'94), άρθρο 52 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις»,
31. Τον Ν.4412/2016 (ΦΕΚ Α'147), «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
32. Τον Ν.4446/2016 (ΦΕΚ Α' 240/22.12.2016) «Πτωχευτικός Κώδικας, Διοικητική Δικαιοσύνη, Τέλη-Παράβολα, Οικειοθελής αποκάλυψη φορολογητέας ύλης παρελθόντων ετών, Ηλεκτρονικές συναλλαγές. Τροποποιήσεις του ν. 4270/2014 και λοιπές διατάξεις»,
33. Τον Ν.4386/2016 (ΦΕΚ Α 83) «Ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις»,
34. Τις διατάξεις του άρθρου 107 του Ν. 4497/2017 (ΦΕΚ Α'171) «Άσκηση υπαίθριων εμπορικών δραστηριοτήτων, εκσυγχρονισμός της επιμελητηριακής νομοθεσίας και άλλες διατάξεις»,

35. Τον Ν.4485/2017 (ΦΕΚ Α 114) «Οργάνωση και Λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,
36. Του Ν. 4605/2019 (ΦΕΚ Α'52) « Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία (ΕΕ) 2016/943 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου..... Μέτρα για την επιτάχυνση του έργου του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις».
37. Του Ν. 4608/2019 (ΦΕΚ Α'66) «Ελληνική Αναπτυξιακή Τράπεζα και προσέλκυση Στρατηγικών Επενδύσεων και άλλες διατάξεις»,
38. Του Ν. 4609/2019 (ΦΕΚ Α'67) «Ρυθμίσεις Μέριμνας Προσωπικού Ενόπλων Δυνάμεων, Στρατολογίας, Στρατιωτικής Δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις»,
39. Τον ν. 4610/2019 (ΦΕΚ Α'70) «Συνέργειες Πανεπιστημίων και Τ.Ε.Ι. «Πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, πειραματικά σχολεία, Γενικά Αρχεία του Κράτους και λοιπές διατάξεις.»
40. Τις διατάξεις του άρθρου 107 του Ν. 4497/2017 (ΦΕΚ Α'171) «Άσκηση υπαίθριων εμπορικών δραστηριοτήτων, εκσυγχρονισμός της επιμελητηριακής νομοθεσίας και άλλες διατάξεις».
41. Τις διατάξεις του ν. 4782/2021 (ΦΕΚ Α' 36) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση...τις υποδομές και την υγεία»
42. Την με αρ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.21508/04-11-2011 Απόφαση Υπ. Δ.Μ.Η.Δ «Διενέργεια της διαδικασίας κληρώσεως για τον ορισμό μελών των συλλογικών οργάνων της διοίκησης για τη διεξαγωγή δημοσίων διαγωνισμών ή την ανάθεση ή την αξιολόγηση, παρακολούθηση, παραλαβή προμηθειών, υπηρεσιών ή έργων» (Β'2540), που εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 26 του ν.4024/2011 (Α'226).
43. Την αριθμ. Φ.400/203/269584/Σ.848 απόφαση (ΦΕΚ Β'3400/2012) «Ρύθμιση των ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων»,
44. Την υπ. αριθμ. ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031/2012 (ΦΕΚ Β' 1317) «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο»,
45. Την Υ.Α. Π1/2390/16-10-2013 (ΦΕΚ 2677/Β/21-10-2013) «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»,
46. Την υπ. αριθμ. 57654/22-5-2017 Απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ Β' 1781),
47. Την με αρ. 56902/215 (Β'1924/02-06-2017) Απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»,
48. Την με αριθμ. πρωτ. Π1/542/4/3/2014 (ΑΔΑ: ΒΙΚΤΦ-ΠΨ5) εγκύκλιο με θέμα «Ενημέρωση για το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»,
49. Την υπ' αριθμ. 201656/Ζ1 Διαπιστωτική Πράξη εκλογής Πρύτανη και τριών (3) Αντιπρυτάνεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς (ΦΕΚ τ.Υ.Ο.Δ.Δ. 617/23-11-2017),
50. Την υπ. αριθμ. 20176990/11-12-2017 απόφαση περί καθορισμού του τομέα ευθύνης και των επιμέρους αρμοδιοτήτων των τριών (3) Αντιπρυτάνεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς και της σειράς αναπλήρωσης Πρύτανη (ΦΕΚ Β 4550/21-12-2017),
51. Την ανάθεση αρμοδιοτήτων της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πειραιώς στο Πρυτανικό Συμβούλιο (ΦΕΚ Β 1497/02-05-2018),
52. Την υπ. αριθμ. πρωτ. 20217662/12-11-2021 απόφαση της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πειραιώς περί «Παράτασης της ισχύος της ανάθεσης αρμοδιοτήτων της Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πειραιώς στο Πρυτανικό Συμβούλιο» (ΦΕΚ 5677/τ.Β'/07-12-2021),
53. Την υπ. αριθμ. πρωτ. 20218097/01-12-2021 πράξη του Πρύτανη περί «Ανασυγκρότησης Συγκλήτου Πανεπιστημίου Πειραιώς ακαδημαϊκού έτους 2021-2022» ,
54. Την υπ. αριθμ. πρωτ. 20218098/01-12-2021 πράξη του Πρύτανη περί «Ανασυγκρότησης Πρυτανικού Συμβουλίου Πανεπιστημίου Πειραιώς ακαδημαϊκού έτους 2021-2022»,
55. Την υπ' αριθμ. πρωτ.:20220792/15-02-2022 Πράξη 2ης ανασυγκρότησης Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πειραιώς έτους 2021-2022.

56. Την υπ' αριθμ. πρωτ.:20221177/01-03-2022 Πράξη 3ης ανασυγκρότησης Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πειραιώς έτους 2021-2022.
57. Την υπ' αριθμ. πρωτ.:2022661/09-05-2022 Πράξη 4ης ανασυγκρότησης Συγκλήτου του Πανεπιστημίου Πειραιώς έτους 2021-2022.
58. Τον Ν. 4957/2022 (ΦΕΚ Α' 141) «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις.»
59. Την από 25-07-2022 Απόφαση του Πρυτανικού του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την έγκριση σκοπιμότητας της διενέργειας διαδικασίας απευθείας ανάθεσης,
60. Την από 25-07-2022 απόφαση του Πρυτανικού του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την έγκριση της πρόκλησης υποβολής προσφορών,
61. Την υπ αριθμ. πρωτ.: 20224950/25-07-2022 Απόφαση Ανάλυσης Δέσμευσης.

2. Αντικείμενο Σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος της Διεύθυνσης Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς, για ένα (1) έτος, σύμφωνα με τους όρους του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α - Συμφωνητικό Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών – Service Level Agreement SLA της παρούσας πρόσκλησης.

Οι υπηρεσίες που θα παρέχει ο ανάδοχος στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης διακρίνονται σε τακτικές υπηρεσίες συντήρησης και πρόσθετες υπηρεσίες.

Για την παροχή των τακτικών υπηρεσιών συντήρησης, ο ανάδοχος θα αποζημιώνεται με ένα σταθερό μηνιαίο τίμημα, σύμφωνα με την προσφορά του.

Όσον αφορά στις πρόσθετες υπηρεσίες, ο ανάδοχος θα αποζημιώνεται, μέχρις εξάντλησης και μη υπέρβασης του αντίστοιχου προϋπολογισμού, σύμφωνα με τις εργατώρες απασχόλησής του και βάσει του κόστους ανά εργατώρα, όπως αυτό προκύπτει από την προσφορά του.

Είδος εργασίας	Χρέωση ανά ώρα για απομακρυσμένη επέμβαση	Χρέωση ανά ώρα για επιτόπου επέμβαση
ΠΥ1: Ρύθμιση/εγκατάσταση/παραμετροποίηση συστημάτων	(ΚΠΥ1)	
ΠΥ2: Υπηρεσίες επεξεργασίας/μετάπτωσης δεδομένων	(ΚΠΥ2)	
ΠΥ3: Υλοποίηση νέων λειτουργιών στο σύστημα	(ΚΠΥ3)	
ΠΥ4: Υπηρεσίες ανάπτυξης (προγραμματισμού) νέων υποσυστημάτων	(ΚΠΥ4)	

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων: CPV 50324100-3 (Υπηρεσίες συντήρησης συστημάτων), βάσει του Καταλόγου Κοινής Ονοματολογίας Προϊόντων και Υπηρεσιών της Ε.Ε. (Common Procurement Vocabulary codes-CPV).

3. Εκτιμώμενη αξία

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των είκοσι μία χιλιάδων και ογδόντα ευρώ (21.080,00€), συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (Καθαρό ποσό 17.000,00€ και Φ.Π.Α. 24% 4.080,00€). Το ανωτέρω ποσό αναλύεται ως εξής:

- το ποσό των δεκαέξι χιλιάδων εκατόν είκοσι ευρώ (16.120,00€) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (καθαρό ποσό 13.000,00€ και Φ.Π.Α. 24% 3.120,00€) αφορά στην τακτική συντήρηση του συστήματος, όπως αυτή ορίζεται στο συνημμένο σχέδιο συμφωνητικού διασφάλισης επιπέδου υπηρεσιών.
- προαίρεση μέχρι μη υπέρβασης του ποσού των τεσσάρων χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα ευρώ 4.960,00€ (καθαρό ποσό 4.000,00€ και Φ.Π.Α. 24% 960,00€), το οποίο αφορά σε

πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης και ανάπτυξης νέων λειτουργιών και υποσυστημάτων, κοστολογούμενες βάσει εργατοώρας.

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί από τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Πανεπιστημίου, του οικονομικού έτους 2022, σε βάρος του ΚΑΕ 0899Α.

4. Κριτήριο ανάθεσης

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας, από οικονομικής άποψης, προσφοράς βάση τιμής για τις τακτικές και πρόσθετες υπηρεσίες, για το σύνολο του έτους. Για την αξιολόγηση του κόστους των πρόσθετων υπηρεσιών, θα χρησιμοποιηθεί το ακόλουθο ενδεικτικό σενάριο. Επισημαίνεται ότι το σενάριο αυτό είναι ενδεικτικό και δεν δεσμεύει με οποιοδήποτε τρόπο το Πανεπιστήμιο στην χρήση των πρόσθετων υπηρεσιών, ούτε στον επιμερισμό των πραγματικών ωρών.

ΠΥ1: 12 εργατοώρες εξ'αποστάσεως

ΠΥ2: 12 εργατοώρες εξ'αποστάσεως

ΠΥ3: 25 εργατοώρες εξ'αποστάσεως

ΠΥ4: 26 εργατοώρες εξ'αποστάσεως

Κτ: Ετήσιο κόστος τακτικής συντήρησης

Κπ: Κόστος πρόσθετων υπηρεσιών, προκύπτει ως γινόμενο των εργατοωρών ανά υπηρεσία επί του αντίστοιχου κόστους εργατοώρας

$K\pi = 12 \times K\pi Y1 + 12 \times K\pi Y2 + 25 \times K\pi Y3 + 26 \times K\pi Y4$

Σκ: Συνολικό ετήσιο κόστος

$\Sigma\kappa = K\tau + K\pi$

Η οικονομική προσφορά είναι δεσμευτική και δεν υπόκειται σε καμία μεταβολή. Προσφορές που θέτουν όρο αναπροσαρμογής αυτού ή είναι εναλλακτικές απορρίπτονται. Η προσφορά θα αφορά το σύνολο των απαιτούμενων υπηρεσιών.

5. Διάρκεια σύμβασης

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

6. Δημοσιεύσεις

Η Πρόσκληση και τα Παραρτήματα αυτής θα δημοσιευθούν στο Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ (www.promitheus.gov.gr) και θα αναρτηθεί στον Διαδικτυακό τόπο του Πανεπιστημίου Πειραιώς (www.unipi.gr)

Ημερομηνία δημοσίευσης της Πρόσκλησης στο ΚΗΜΔΗΣ	06-09-2022
Ημερομηνία δημοσίευσης της Πρόσκληση στο Διαδικτυακό τόπο του Πανεπιστημίου	06-09-2022
Καταληκτική Ημερομηνία Υποβολής Προσφορών	12-09-2022, ημέρα Δευτέρα και ώρα 10:00 π.μ.

7. Δικαίωμα Συμμετοχής-Λόγοι αποκλεισμού

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν:

(α) Φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή ένωση αυτών των προσώπων συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών συμπράξεων επιχειρήσεων, που προσφέρει στην αγορά προμήθεια προϊόντων ή/και παροχή υπηρεσιών (άρθρο 2 ν. 4412/2016).

(β) Ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών συμπράξεων (άρθρο 19 ν. 4412/2016), που υποβάλλουν κοινή προσφορά. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

(γ) Κοινοπραξίες παρόχων υπηρεσιών.

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο δικαιούται να συμμετέχει σε ένα μόνο διαγωνιζόμενο σχήμα, είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας. Σε αντίθετη περίπτωση θα αποκλείεται από τον διαγωνισμό (γνωμοδότηση Ν.Σ.Κ. 394/2000, ολομέλεια).

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς.

Στον διαγωνισμό δεν γίνονται δεκτοί (αποκλείονται) όσοι υποψήφιοι (βάσει του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016) εμπίπτουν σε μία από τις ακόλουθες καταστάσεις:

1. Εάν έχει εκδοθεί εις βάρος τους αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για κάποιο από τα παρακάτω αδικήματα:

- **Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση** όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος και τα εγκλήματα του άρθρου 187 του Ποινικού Κώδικα (εγκληματική οργάνωση),

- **Ενεργητική δωροδοκία**, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της δωροδοκίας στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης -πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και, όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 237Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής - μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

- **Απάτη** εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης, κατά την έννοια των άρθρων 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1371 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.), 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α` 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (διασυνοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α` 103),

- **Τρομοκρατικά εγκλήματα** ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15ης Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης - πλαισίου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής,

και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α` 103),

- **Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες** ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ης Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α` 139), στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης - πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1) και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού κώδικα (εμπορία ανθρώπων),
- **Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων**, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης - πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1) και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

- α) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ή
- β) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας, ή
- γ) στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ή
- δ) στις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

2. Αποκλείεται από τη συμμετοχή σε διαδικασία σύναψης σύμβασης οποιοσδήποτε οικονομικός φορέας, εάν η αναθέτουσα αρχή:

α) γνωρίζει ότι ο εν λόγω οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή

β) μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Αν ο οικονομικός φορέας της παρ. 2 είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν στις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Οι υποχρεώσεις των περ. α` και β` της παρ. 2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Στην περίπτωση αυτή, ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό ερώτημα του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, ή άλλου αντίστοιχου εντύπου ή δήλωσης, με το οποίο ερωτάται εάν ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

3. Οι αναθέτουσες αρχές μπορούν να αποκλείουν από τη συμμετοχή σε διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης οποιονδήποτε οικονομικό φορέα σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:

α) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με κατάλληλα μέσα αθέτηση των ισχυουσών υποχρεώσεων που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,

β) εάν ο οικονομικός φορέας τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση που προκύπτει από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου,

γ) εάν, με την επιφύλαξη της παρ. 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011 (Α` 93), περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, η αναθέτουσα αρχή διαθέτει επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24, περί σύγκρουσης συμφερόντων, δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή των οικονομικών φορέων κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 48, περί προηγούμενης εμπλοκής υποψηφίων ή προσφερόντων, δεν μπορεί να θεραπευθεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

στ) εάν ο οικονομικός φορέας έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

ζ) εάν ο οικονομικός φορέας έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων, κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 79, περί Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης,

η) εάν ο οικονομικός φορέας επιχειρεί να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν στον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

θ) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει, με κατάλληλα μέσα, ότι ο οικονομικός φορέας έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.

Εάν η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, ορίζεται ότι στις περιπτώσεις της περιπτ. 1 η περίοδος αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση και στις περιπτώσεις της περιπτ. 3 στα τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.

8. Τρόπος υποβολής των προσφορών

Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να υποβάλουν τις προσφορές τους ηλεκτρονικά μέσω αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση procurements@unipi.gr έως τις **12-09-2022**, ημέρα **Δευτέρα** και ώρα **10:00 π.μ.**

Η προσφορά θα περιλαμβάνει:

- Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 του αρθρ. 8 του ν. 1599/86, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο/τους νόμιμους εκπροσώπους της εταιρείας για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού των άρθρων 73 και 74 του ν.4412/2016, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- Υπεύθυνη Δήλωση της παρ. 4 του αρθρ. 8 του ν. 1599/86, όπως εκάστοτε ισχύει, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο/τους νόμιμους εκπροσώπους της εταιρείας, στην οποία να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού ή της διαδικασίας ανάθεσης, στον οποίο συμμετέχουν και να δηλώνεται η ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων της παρούσας πρόσκλησης υποβολής προσφορών.
- Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του αρθρ. 8 του ν. 1599/86, όπως εκάστοτε ισχύει, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο/τους νόμιμους εκπροσώπους της εταιρείας, στην οποία θα αναφέρεται ότι, εφόσον ο διαγωνισμός κατακυρωθεί στον προσφέροντα οικονομικό φορέα, αυτός οφείλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης της Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό, να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως ορίζεται στο άρθρο 103 του Ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του αρθρ. 8 του ν. 1599/86, όπως εκάστοτε ισχύει, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο/τους νόμιμους εκπροσώπους της εταιρείας, στην οποία να αναφέρεται ότι ο προσφέρων οικονομικός φορέας δεν έχει κηρυχθεί έκπτωτος από την ανάθεση και εκτέλεση εργασιών με το Δημόσιο ή/και τα Ν.Π.Δ.Δ. λόγω μη εκπλήρωσης των συμβατικών του υποχρεώσεων, τουλάχιστον κατά την τελευταία πενταετία. Επισυνάπτεται Υπόδειγμα Υπεύθυνης Δήλωσης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:Δ').
- Αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του προσφέροντος οικονομικού φορέα.
- Όλα τα έγγραφα ή δικαιολογητικά τα οποία ιδίως τεκμηριώνουν την τεχνική επάρκεια του προσφέροντα οικονομικού φορέα, και αποδεικνύουν την δυνατότητά του να ανταποκριθεί πλήρως στις απαιτήσεις των απαιτούμενων υπηρεσιών, όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Α' - Τεχνικές Προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης. Οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό θα πρέπει απαραίτητως και επί ποινή αποκλεισμού να συμπεριλαμβάνουν το Συμφωνητικό Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (SLA)(ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α).

Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να πληρεί τις ακόλουθες προϋποθέσεις, οι οποίες και θα πρέπει να αποδεικνύονται με κατάλληλα δικαιολογητικά:

α) Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την τελευταία τριετία εμπειρία σε τουλάχιστον 2 έργα ανάπτυξης ή συντήρησης/τεχνικής υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων αντίστοιχου εύρους (σε επίπεδο προϋπολογισμού ή/και αριθμού χρηστών). Η σχετική εμπειρία θα αποδεικνύεται με την υποβολή αντιγράφων των αντίστοιχων βεβαιώσεων καλής εκτέλεσης.

β) Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τριμελή ομάδα για την αντιμετώπιση κλήσεων βλάβης/τεχνικής υποστήριξης. Η σύνθεση της ομάδας υποστήριξης θα πρέπει να

αναφέρεται ονομαστικά και να συνυποβληθούν τα βιογραφικά σημειώματα των μελών.

γ) Ο επικεφαλής της ομάδας υποστήριξης θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον

- Πτυχίο (ΑΕΙ) Πληροφορικής, Μηχανικών Η/Υ ή άμεσα συναφούς αντικειμένου ή μεταπτυχιακό στην πληροφορική.
- 7ετή τουλάχιστον εργασιακή εμπειρία.
- 5ετή τουλάχιστον εργασιακή εμπειρία σε έργα ανάπτυξης ή/και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων

Τα μέλη της ομάδας τεχνικής υποστήριξης

- Πτυχίο Πληροφορικής, Μηχανικών Η/Υ ή άμεσα συναφούς αντικειμένου (ΑΕΙ ή ΤΕΙ) ή μεταπτυχιακό στη πληροφορική.
- 5ετή εργασιακή εμπειρία.
- 2ετή τουλάχιστον εργασιακή εμπειρία σε έργα ανάπτυξης ή/και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων
- Την οικονομική προσφορά σύμφωνα με το ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ που επισυνάπτεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' της παρούσας πρόσκλησης.

9. Ισχύς των προσφορών

Ο χρόνος ισχύος των προσφορών είναι εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία υποβολής.

10. Αντιπροσφορές – Εναλλακτικές Προσφορές

Αντιπροσφορές ή εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές. Σε περίπτωση υποβολής τους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

11. Συμπλήρωση– Αποσαφήνιση Πληροφοριών και Δικαιολογητικών

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής, οι αναθέτουσες αρχές, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητούν από τους προσφέροντες ή υποψήφιους οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης.

12. Παραλαβή – Τόπος και χρόνος παράδοσης

Ο τόπος και ο χρόνος παράδοσης των υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης θα περιλαμβάνονται στο Συμφωνητικό Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (SLA) (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α').

Με τη λήξη της σύμβασης ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει συγκεντρωτική αναφορά των εργασιών που έχουν πραγματοποιηθεί κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης. Η τελική παραλαβή θα πραγματοποιηθεί μετά την παράδοση αυτής της αναφοράς, ώστε να γίνει και η αποπληρωμή του Αναδόχου.

Η οριστική παραλαβή, θα γίνει από αρμόδιο όργανο του Πανεπιστημίου, το οποίο θα συντάξει σχετική βεβαίωση ορθής εκτέλεσης εργασιών, μετά την ολοκλήρωση των υπηρεσιών. Ο ανάδοχος θα παράσχει τις υπηρεσίες του για διάστημα ενός έτους.

13. Εγγύηση καλής εκτέλεσης

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ.4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της αξίας της σύμβασης, εκτός Φ.Π.Α.. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον Ανάδοχο, των όρων που ορίζονται στη σύμβαση.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά το άρθρο 132, περί τροποποίησης συμβάσεων κατά τη διάρκειά τους, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, η αναθέτουσα αρχή οφείλει να απαιτεί από τον ανάδοχο να καταθέσει μέχρι και την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό τέσσερα τοις εκατό (4%) για τις προμήθειες και υπηρεσίες επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής ή του κυρίου του έργου έναντι του αναδόχου.

Για τις δημόσιες συμβάσεις προμηθειών, ο χρόνος ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, για το διάστημα που θα ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης επιστρέφονται στο σύνολό τους μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Επισημαίνεται ότι η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης θα πρέπει να είναι συμπληρωμένη σύμφωνα με τα συνημμένο υπόδειγμα **του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Γ' - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ της παρούσας πρόσκλησης.**

Οι εγγυήσεις εκδίδονται από τα πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα, που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν σύμφωνα με τα ισχύοντα, το δικαίωμα αυτό. Τα αντίστοιχα έγγραφα των εγγυήσεων, αν δεν είναι διατυπωμένα στην Ελληνική, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση.

Επισημαίνεται ότι η εγγύηση καλής εκτέλεσης στην περίπτωση Ένωσης φορέων πρέπει να περιλαμβάνει τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των μελών της Ένωσης.

14. Κρατήσεις-Πληρωμή

Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιείται κάθε δεδουλευμένο τρίμηνο, κατόπιν της ολοκλήρωσης της οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής των υπηρεσιών.

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται εντός εξήντα (60) ημερών από την ορθή και προσήκουσα προσκόμιση όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών πληρωμής.

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται με χρηματικά εντάλματα που θα εκδίδονται στο όνομά του, βάσει των νόμιμων δικαιολογητικών (Τιμολόγιο, ασφαλιστική ενημερότητα όπου απαιτείται, δελτίο φορολογικής ενημερότητας και συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο σε περίπτωση μη αυτοπρόσωπου εμφανίσεως του δικαιούχου).

Σε περίπτωση που ο δικαιούχος, είναι ΝΠΙΔ και δεν επιθυμεί τα χρήματα να μεταβιβασθούν σε λογαριασμό του με εντολή μεταφοράς σε Εμπορική Τράπεζα, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει, είναι τα εξής:

α. για την εξόφληση τίτλων πληρωμής υπέρ Α.Ε, Απόσπασμα Πρακτικών Συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου της Α.Ε, από το οποίο να προκύπτει ποια είναι τα εκπροσωπούντα την Εταιρεία και δεσμεύοντα αυτήν, με την υπογραφή τους πρόσωπα.

β. για την εξόφληση τίτλων πληρωμής, υπέρ προσωπικών εταιρειών (Ομόρρυθμες, Ετερόρρυθμες και ΕΠΕ):

1. Το τελευταίο καταστατικό και
2. Βεβαίωση του αρμοδίου τμήματος του Πρωτοδικείου, ότι δεν έχει στο μεταξύ επέλθει μεταβολή στα πρόσωπα, που εκπροσωπούν την εταιρία.

Πριν την έκδοση του τιμολογίου του, ο ανάδοχος θα πρέπει να επικοινωνεί με το Λογιστήριο του Πανεπιστημίου ώστε να διευκρινίζονται λεπτομέρειες επί της διαδικασίας.

Το συμφωνημένο τίμημα θα καταβληθεί σε Ευρώ (€). Τραπεζικά τέλη ή τυχόν άλλες επιβαρύνσεις, επιβαρύνουν τον ανάδοχο.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι πιο κάτω κρατήσεις:

- Κράτηση 0,07% υπέρ της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ., στις συμβάσεις άνω των χιλίων ευρώ (1.000) ευρώ πλην Φ.Π.Α. επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων & κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης (άρθρο 4, παρ. 3, έβδομο εδάφιο ν.4013/2011 ΦΕΚ Α'204, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 44 του ν. 4605/2019 (ΦΕΚ Α'52) και τροποποιήθηκε με το άρθρο 235 του ν. 4610/2019 (ΦΕΚ Α'70)).
- Η ως άνω κράτηση υπέρ της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. υπάγεται σε χαρτόσημο 3% και ΟΓΑ χαρτοσήμου που υπολογίζεται με ποσοστό 20% επί του χαρτοσήμου. Το ποσό αυτό αποτελεί έσοδο του Δημοσίου και του ΟΓΑ αντίστοιχα και αποδίδεται κατά τις κείμενες διατάξεις (άρθρο 7 της ΥΑ 5143/5-12-2014, ΦΕΚ Β' 3335/2014).
- Κράτηση ύψους 0,06%, για την κάλυψη των λειτουργικών αναγκών της Α.Ε.Π.Π., επί της συνολικής αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, τροποποιητικής ή συμπληρωματικής σύμβασης. Σε περίπτωση συμπληρωματικής σύμβασης, η κράτηση επιβάλλεται επί του συνολικού ποσού του συμβατικού τιμήματος της συμπληρωματικής σύμβασης ή του ποσού που αναγράφεται στην απόφαση ανάληψης υποχρέωσης (άρθρο 350 παρ. 3 ν. 4412/2016, ΦΕΚ Α' 147 και υπ. αριθμ. 1191/14-3-2017 ΚΥΑ, ΦΕΚ Β'969/22-3-2017).
- Η ως άνω κράτηση υπέρ της Α.Ε.Π.Π., υπάγεται σε χαρτόσημο 3% και ΟΓΑ χαρτοσήμου που υπολογίζεται με ποσοστό 20% επί του χαρτοσήμου (άρθρο 6 της υπ. αριθμ. 1191/14-3-2017 ΚΥΑ, ΦΕΚ Β'969/22-3-2017).
- Επίσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 37α παρ. 1 περ. στ' του ν.δ. 3323/1955 (ΦΕΚ Α'214), όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 24 παρ. 1 του Ν.2198/94, (ΦΕΚ Α'43), θα παρακρατηθεί φόρος εισοδήματος στο καθαρό ποσό συναλλαγής του εκάστοτε τιμολογίου (το ποσοστό του φόρου ορίζεται σε 4% για τιμολόγια πώλησης αγαθών και 8% για τιμολόγια παροχής υπηρεσιών).
- Κάθε άλλη κράτηση που τυχόν θεσμοθετηθεί κατά τη διάρκεια της υπογραφείσας σύμβασης με τον ανάδοχο.
- Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

15. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Οι υποψήφιοι δεν δικαιούνται ουδεμίας αποζημίωσης για δαπάνες σχετικές με τη σύνταξη και υποβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην παρούσα, Φακέλων, Προσφοράς κλπ.

Το Πανεπιστήμιο Πειραιώς δεν δεσμεύεται για την τελική ανάθεση της σύμβασης και δικαιούται να την αναθέσει ή όχι, να ματαιώσει, να αναβάλει ή να επαναλάβει τη σχετική διαδικασία, χωρίς ουδεμία υποχρέωση για καταβολή αμοιβής ή αποζημίωσης εξ αυτού του λόγου στους υποψηφίους.

Η συμμετοχή στο διαγωνισμό, συνεπάγεται αυτόματα και την πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή από το διαγωνιζόμενο όλων των όρων της πρόκλησης (τεχνικών, οικονομικών κ.τ.λ.) καθώς και των διατάξεων του Ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει (κανονισμός Προμηθειών του Δημοσίου).

Η παροχή πρόσβασης στην εν λόγω υπηρεσία θα γίνεται με τη φροντίδα και την ευθύνη του Αναδόχου.

Το Πανεπιστήμιο Πειραιώς, απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση για αποζημίωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το Πανεπιστήμιο Πειραιώς δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για την υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή του προσωπικού του αναδόχου.

Τυχόν παράταση της διάρκειας της σύμβασης με τον ανάδοχο ή τροποποίηση των όρων της σύμβασης μπορεί να γίνει σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Εκχώρηση (μερική ή ολική), σύσταση ενέχυρου ή μεταβίβαση της σύμβασης, οιαδήποτε δικαιώματος ή υποχρέωσης που απορρέουν από αυτή, απαγορεύεται χωρίς προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση των συμβαλλόμενων.

Κάθε διαφορά που θα προκύπτει, μεταξύ του Αναδόχου και του Πανεπιστημίου από τη σύμβαση που θα υπογραφεί, θα επιλύεται από τα εδρεύοντα στον Πειραιά αρμόδια δικαστήρια, τα οποία θα δικάζουν αμετάκλητα.

16. Πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνούν στο τηλέφωνο 2104142239 (κα Μέξη Γεωργία, Τμήμα Προμηθειών) και στο τηλέφωνο 2104142408 (κος Αβραντινής Νίκος, Τμήμα Μηχανοργάνωσης) ή θα μπορούν να αποστέλλουν e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση: procurements@unipi.gr.

**Για το Πανεπιστήμιο Πειραιώς
Ο Αντιπρύτανης Οικονομικών, Προγραμματισμού και Ανάπτυξης**

Καθηγητής Μάρκος Κούτρας

Ανήκει στην υπ' αριθμ. πρωτ.: 20225425/06-09-2022 Πρόσκληση Υποβολής Προσφορών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Ο ανάδοχος θα πρέπει να πληρεί τις ακόλουθες προϋποθέσεις, οι οποίες και θα πρέπει να αποδεικνύονται με κατάλληλα δικαιολογητικά:

α) Ο ανάδοχος θα πρέπει να έχει την τελευταία τριετία εμπειρία σε τουλάχιστον 2 έργα ανάπτυξης ή συντήρησης/τεχνικής υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων αντίστοιχου εύρους (σε επίπεδο προϋπολογισμού ή/και αριθμού χρηστών). Η σχετική εμπειρία θα αποδεικνύεται με την υποβολή αντιγράφων των αντίστοιχων βεβαιώσεων καλής εκτέλεσης.

β) Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τριμελή ομάδα για την αντιμετώπιση κλήσεων βλάβης/τεχνικής υποστήριξης. Η σύνθεση της ομάδας υποστήριξης θα πρέπει να αναφέρεται ονομαστικά και να συνυποβληθούν τα βιογραφικά σημειώματα των μελών.

γ) Ο επικεφαλής της ομάδας υποστήριξης θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον

- Πτυχίο (ΑΕΙ) Πληροφορικής, Μηχανικών Η/Υ ή άμεσα συναφούς αντικειμένου ή μεταπτυχιακό στην πληροφορική.
- 7ετή τουλάχιστον εργασιακή εμπειρία.
- 5ετή τουλάχιστον εργασιακή εμπειρία σε έργα ανάπτυξης ή/και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων

Τα μέλη της ομάδας τεχνικής υποστήριξης

- Πτυχίο Πληροφορικής, Μηχανικών Η/Υ ή άμεσα συναφούς αντικειμένου (ΑΕΙ ή ΤΕΙ) ή μεταπτυχιακό στη πληροφορική.
- 5ετή εργασιακή εμπειρία.
- 2ετή τουλάχιστον εργασιακή εμπειρία σε έργα ανάπτυξης ή/και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – Συμφωνητικό διασφάλισης επιπέδου υπηρεσιών

**Συντήρηση και Υποστήριξη Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διεύθυνσης Σπουδών
Πανεπιστημίου Πειραιώς**

**Συμφωνητικό Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών
SERVICE LEVEL AGREEMENT(SLA)**

Ορισμοί Χρησιμοποιούμενοι στο Συμφωνητικό

Ως **Κύριος του Έργου** ορίζεται το Πανεπιστήμιο Πειραιώς το οποίο θα επωφεληθεί από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης.

Ως **Ανάδοχος** ορίζεται η προσφέρουσα τις υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης εταιρεία.

Ως **Συμβαλλόμενα Μέρη** ορίζονται τα δύο (2) μέρη, ο Κύριος του Έργου και ο Ανάδοχος, που υπογράφουν το παρόν Συμφωνητικό.

Ως **Συμφωνητικό Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών** (στο εξής «**Συμφωνητικό**») ορίζεται το παρόν κείμενο το οποίο αφενός περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στον Κύριο του Έργου και αφετέρου καθορίζει την ποιότητα τους βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού προσυμφωνηθέντων κριτηρίων/ δεικτών.

Ως **Υπηρεσίες** ορίζονται το σύνολο των υπηρεσιών που θα παρέχει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος Συμφωνητικού.

Ως **Σημείο παράδοσης των υπηρεσιών** θεωρούνται οι εγκαταστάσεις του Κυρίου του Έργου.

Ως **Πληροφοριακό Σύστημα της Διεύθυνσης Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς (ΠΣ-ΔΣ)** ορίζεται το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που υποστηρίζει τη λειτουργία της Διεύθυνσης Σπουδών (ΔΣ) του Πανεπιστημίου Πειραιώς.

Ως **Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης του Κυρίου του Έργου (ΤΟΥΚΕ)** ορίζεται η ομάδα του Κυρίου του Έργου η οποία θα αναλάβει να παρέχει στοιχειώδεις υπηρεσίες συντήρησης του ΟΠΣ-ΔΣ.

Ως **Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ)** ορίζεται η ομάδα του Αναδόχου που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση των προβλημάτων του ΟΠΣ-ΔΣ.

Ως **Τελικοί Χρήστες** ορίζονται τα άτομα που θα αναλάβουν τη λειτουργία του ΟΠΣ-ΔΣ (υπάλληλοι και προϊστάμενοι γραμματειών, διεύθυνση σπουδών, γραφείο φοιτητικής μέριμνας).

Ως **Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ)** ορίζεται το διάστημα μεταξύ 08:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.

Ως **Χρόνος Απόκρισης** ορίζεται το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος/αιτήματος μέχρι την απόκριση από την ΤΟΥ.

Ως **Χρόνος Αποκατάστασης** ορίζεται ως το διάστημα από την απόκριση στην αναγγελία του προβλήματος/αιτήματος (ή την αποδοχή της προτεινόμενης λύσης από τον Κύριο του Έργου, όταν αυτή είναι αναγκαία πριν την έναρξη υλοποίησης του αιτήματος) μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία ή την ικανοποίηση του αιτήματος αντίστοιχα.

Ως **Μη Διαθεσιμότητα των Λειτουργιών του ΠΣ-ΔΣ (downtime)** ορίζεται η αδυναμία πλήρους ή μερικής λειτουργίας του συστήματος, η οποία υπολογίζεται από την ώρα της αναγγελίας του προβλήματος.

[Η Μη Διαθεσιμότητα του συστήματος μπορεί να είναι **Ολική** (αφορά στο σύνολο του συστήματος, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση δυσλειτουργίας της βάσης δεδομένων) ή **Μερική** (όταν αφορά σε επιμέρους υποσυστήματα).]

Ως **Συνολικός Χρόνος Μη Διαθεσιμότητας (ΧΜΔ)** ανά Σοβαρότητα Προβλήματος και ανά μήνα, ορίζεται ο συνολικός χρόνος (αθροιστικά) κατά τον οποίο το σύνολο ή μέρη του ΠΣ-ΔΣ βρίσκονται εκτός λειτουργίας. Ο Χρόνος μη διαθεσιμότητας υπολογίζεται από την ώρα της αναγγελίας του προβλήματος.

Ως **Συνολικός Χρόνος Μη Διαθεσιμότητας (ΣΧΜΔ)** ανά Σοβαρότητα Προβλήματος και ανά μήνα, ορίζεται ο συνολικός χρόνος (αθροιστικά) κατά τον οποίο το σύνολο ή μέρη του ΠΣ-ΔΣ βρίσκονται εκτός λειτουργίας. Ο Χρόνος μη διαθεσιμότητας υπολογίζεται από την ώρα της αναγγελίας του προβλήματος

Ως **Συνολικός Χρόνος Υπέρβασης των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων Απόκρισης/Αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών, (ΣΧΥΑ)** ανά σοβαρότητα βλάβης και ανά μήνα, ορίζεται ο χρόνος ο οποίος υπερβαίνει τους αναφερόμενους στον Πίνακα 6 μέγιστους χρόνους.

.

Σκοπός και Διάρκεια Συμφωνητικού

Σκοπός του παρόντος Συμφωνητικού είναι να τυποποιήσει την συμφωνία μεταξύ του Αναδόχου και του Κυρίου του Έργου για την παροχή υπηρεσιών με σαφώς προδιαγεγραμμένα χαρακτηριστικά, επίπεδα διαθεσιμότητας, επίπεδα υποστήριξης και κόστος.

Η διάρκεια ισχύος του Συμφωνητικού είναι ένα (1) έτος, κατά τη διάρκεια του οποίου ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να παρέχει στον Κύριο του Έργου υπηρεσίες:

1. τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης
2. ανάπτυξης νέων λειτουργιών
3. μεταφοράς τεχνογνωσίας

για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της Διεύθυνσης Σπουδών (ΟΠΣ-ΔΣ) του Πανεπιστημίου Πειραιώς όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια του παρόντος. Οι Υπηρεσίες αφορούν :

- Στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (UniTron) της Διεύθυνσης Σπουδών (ΟΠΣ-ΔΣ) του Πανεπιστημίου Πειραιώς και ειδικότερα τα ακόλουθα προϊόντα λογισμικού της εταιρείας που βρίσκονται σε λειτουργία και συνιστούν το ΟΠΣ-ΔΣ:

- α) Υποσύστημα Διαχείρισης Δεδομένων Προπτυχιακών και Μεταπτυχιακών Φοιτητών καθώς και Προγραμμάτων Σπουδών.
- β) Υποσύστημα Διαχείρισης Αναφορών Εκτύπωσης – Report Generator.
- γ) Υποσύστημα εξυπηρέτησης φοιτητών μέσω διαδικτύου.
- δ) Υποσύστημα εξυπηρέτησης διδασκόντων μέσω διαδικτύου.
- ε) Υποσύστημα διαχείρισης συγγραμμάτων – διασύνδεση με ΕΥΔΟΞΟ.

- Στη WEB Εφαρμογή για την Υποβολή Αιτήσεων – Δικαιολογητικών από τους Αιτούμενους Σίτισης / Στέγασης Φοιτητές. Παροχή Υπηρεσιών Συμφωνητικού

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις Υπηρεσίες σύμφωνα με τους όρους και τις συνθήκες του Συμφωνητικού και καθ' όλη τη διάρκεια του. Οι Υπηρεσίες αφορούν στο σύνολο των χρηστών του Κυρίου του Έργου που έχουν πρόσβαση στο ΟΠΣ-ΔΣ και στο σύνολο του προσφερόμενου λογισμικού συστήματος και λογισμικού εφαρμογών, όπως αυτά περιγράφονται στις σχετικές συμβάσεις του Πανεπιστημίου και στις προσφορές του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες απομακρυσμένα (π.χ. τηλεφωνικά) και εφόσον απαιτηθεί επιτόπου (onsite) στις εγκαταστάσεις του Κυρίου του Έργου. Στην περίπτωση επιτόπου επίσκεψης του Αναδόχου, ο Κύριος του Έργου θα διαθέτει, χωρίς επιβάρυνση του Αναδόχου, κατάλληλο χώρο για εργασία φωτιζόμενο, κλιματιζόμενο και διαθέτοντα παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεφώνου

προσπελάσιμες για χρήση από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ), τηρουμένων των κανονισμών ασφαλείας του Κυρίου του Έργου.

Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών Συμφωνητικού**Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Συντήρησης**

Στο πλαίσιο της διασφάλισης της καλής λειτουργίας του ΟΠΣ-ΔΣ, ο Ανάδοχος υποχρεούται, με δική του ευθύνη και δαπάνες, να πραγματοποιεί τεχνική υποστήριξη καθώς και προληπτική και επανορθωτική συντήρηση στο σύνολο του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών. Το έργο αυτό αναλαμβάνει η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου σε συνεργασία με τους κατασκευαστές του λογισμικού συστήματος, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Ο Ανάδοχος εγγυάται την απρόσκοπτη λειτουργία του ΟΠΣ-ΔΣ και τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του παρόντος Συμφωνητικού όσον αφορά τους χρόνους μη διαθεσιμότητας των συστημάτων (down time) (βλ. Ενότητα 2.3).

Υπηρεσίες Συντήρησης**Προληπτική συντήρηση**

Η προληπτική συντήρηση συνίσταται, κατ'ελάχιστον, στις εξής εργασίες:

- Έλεγχος των log files τόσο της εφαρμογής όσο και του συστήματος
- Έλεγχος καλής λειτουργίας και tuning λογισμικού συστήματος
- Επισκόπηση της βάσης δεδομένων για λογικά σφάλματα, ελλείπουσες τιμές κλπ
- Έλεγχος και tuning Βάσης Δεδομένων
- Έλεγχος καλής λειτουργίας και συμβατότητας του εγκατεστημένου λογισμικού
- Έλεγχος του λειτουργικού συστήματος των εξυπηρετητών (servers) (π.χ. διαγραφή περιττών αρχείων, εξοικονόμηση χώρου στο δίσκο του εξυπηρετητή)

Εντός 30 ημερών από την έναρξη ισχύος του παρόντος Συμφωνητικού, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει προ έγκριση στον Κύριο του Έργου σχέδιο προληπτικής συντήρησης. Εφόσον το σχέδιο αυτό γίνει αποδεκτό από τον Κύριο του Έργου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιήσει τις σχετικές ενέργειες συντήρησης κατά τις ημέρες και ώρες που συμφωνήθηκαν. Με το πέρας κάθε περίπτωσης προληπτικής συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συντάσσει τεχνική αναφορά όπου θα περιγράφονται όλες οι ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο αυτής. Η προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιείται κατ'ελάχιστο δύο φορές το χρόνο, καθώς και όποτε κριθεί σκόπιμο και ζητηθεί από την Τεχνική ομάδα υποστήριξης του κυρίου του έργου.

Επανορθωτική συντήρηση

Η επανορθωτική συντήρηση έχει σκοπό την αποκατάσταση βλαβών του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών. Η επανορθωτική συντήρηση μπορεί να πραγματοποιηθεί:

- από την ΤΟΥΚΕ με τηλεφωνική υποστήριξη από τη Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) του Αναδόχου
- από την ΤΟΥ μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (τηλε-διάγνωση και τηλε-υποστήριξη)
- από την ΤΟΥ με επιτόπου επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του Κυρίου του Έργου

Σε περίπτωση βλάβης υλικού θα πραγματοποιείται από τον Ανάδοχο επανεγκατάσταση του λογισμικού συστήματος και του λογισμικού εφαρμογών εξαιρουμένων δεδομένων που φυλάσσονταν τοπικά ή/και δεν συμπεριλαμβάνονται στο πολιτική αντιγράφων ασφαλείας. Μετά την αποκατάσταση της βλάβης, θα γίνεται ο έλεγχος καλής λειτουργίας του συστήματος. Ο Ανάδοχος θα επαναφέρει το σύστημα στην αρχική κατάσταση παράδοσης όπως αυτό ήταν σε λειτουργία πριν την βλάβη. Η διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων και εφαρμογών που δεν είναι μέρος του ΟΠΣ-ΔΣ είναι αποκλειστική ευθύνη του Κυρίου του Έργου και όχι του Αναδόχου.

A. Λογισμικό Συστήματος

Στα πλαίσια αυτής της συντήρησης πραγματοποιείται η αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του λογισμικού συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, σε περίπτωση ανίχνευσης προβλήματος το οποίο οφείλεται σε σφάλμα του λογισμικού συστήματος (π.χ. Σχεσιακό Σύστημα Βάσεων Δεδομένων - RDBMS) κατά τη διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

- Κοινοποιεί το πρόβλημα στον εκπρόσωπο του αντίστοιχου κατασκευαστή στην Ελλάδα.
- Ενημερώνεται για τον τρόπο και το χρόνο επίλυσης του προβλήματος.
- Ενημερώνει το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου για τα ανωτέρω.
- Παραλαμβάνει από τον κατασκευαστή για λογαριασμό του Κυρίου του Έργου την νέα έκδοση (version) με τη διόρθωση του προβλήματος.
- Ελέγχει τη νέα έκδοση σε δικό του σύστημα.
- Ζητά την άδεια από το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου για εγκατάσταση της νέας έκδοσης στο σύστημα αυτού.
- Εγκαθιστά την νέα έκδοση στο σύστημα του Κυρίου του Έργου, μετά από την άδεια του αρμοδίου οργάνου του Κυρίου του Έργου.
- Ενημερώνει το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου για την αποκατάσταση του προβλήματος.

Η ΤΟΥ μπορεί να προβεί σε προσωρινές λύσεις (απομακρυσμένη επέμβαση ή επιτόπου) μέχρι να βρεθεί η τελική λύση από τον κατασκευαστή του λογισμικού. Εάν μια προσωρινή λύση αποδειχθεί επιτυχής ελέγχεται διεξοδικά, αρχικά μόνη της και μετά ως μέρος του συστήματος. Κατόπιν το λογισμικό χρησιμοποιείται στο ΟΠΣ-ΔΣ.

Εάν οι προσωρινές επιδιορθώσεις προβλήματος λογισμικού προϋποθέτουν αλλαγές κώδικα και δεν μπορεί να αντιμετωπισθούν με διαφορετικό τρόπο, τότε ο Ανάδοχος θα επικοινωνεί με τον κατασκευαστή στον οποίον ανήκει ο κώδικας και η τεκμηρίωση.

Ο Ανάδοχος θα παρακολουθεί τις ανακοινώσεις των κατασκευαστών λογισμικού συστήματος για κάθε γνωστό πρόβλημα ή για κάθε διαθέσιμη διόρθωση.

Ο Ανάδοχος δεν είναι υπεύθυνος για την καλή λειτουργία των διακομιστών (servers) και των πελατών (clients). Επίσης δεν ευθύνεται για τη σωστή λειτουργία εκτυπωτών ή άλλου είδους εξοπλισμού των διάφορων υπολογιστών που χρησιμοποιούν το λογισμικό εφαρμογών του ΟΠΣ-ΔΣ.

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος μόνο για τις βάσεις δεδομένων που χρησιμοποιεί το λογισμικό εφαρμογών του συστήματος.

B. Λογισμικό Εφαρμογών

Στο πλαίσιο της επανορθωτικής συντήρησης ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει την καλή λειτουργία του λογισμικού εφαρμογών (π.χ. αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών – bugs). Οι υπηρεσίες συντήρησης καλύπτουν όλα τα προϊόντα λογισμικού εφαρμογών που συνιστούν το ΟΠΣ-ΔΣ. Η μεθοδολογία που ακολουθείται για τους ελέγχους και τη διανομή των διορθωμένων προγραμμάτων είναι παρόμοια με αυτήν που ακολουθείται στην περίπτωση της επανορθωτικής συντήρησης του λογισμικού συστήματος. Ο Ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, μόνο όταν το θεωρήσει σκόπιμο ή ζητηθεί από τον Κύριο του Έργου στα πλαίσια On-the-Job Training, αλλιώς θα αποστέλλεται σχετικό εκπαιδευτικό φυλλάδιο ή θα παρέχεται σχετικό σύστημα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.

Βελτιώσεις, παράδοση και εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών

Στο πλαίσιο της συντήρησης, προληπτικής και επανορθωτικής, ο Ανάδοχος θα πραγματοποιεί, όταν αυτό απαιτείται (π.χ. για τη βελτίωση της λειτουργίας του συστήματος, για την ικανοποίηση πρόσθετων λειτουργικών προδιαγραφών, για την αποκατάσταση σφαλμάτων κλπ), εργασίες αναβάθμισης μερών του λογισμικού συστήματος που χρησιμοποιεί το ΟΠΣ-ΔΣ και λογισμικού εφαρμογών. Για την πραγματοποίηση των αναβαθμίσεων, είναι απαραίτητα (για λόγους διευκόλυνσης και ευθύνης) η διαθεσιμότητα πρόσβασης του Αναδόχου στον εξοπλισμό και στα σχετικά γραφεία, η

διάθεση χώρου στον Ανάδοχο -από πλευράς του Κυρίου του Έργου- κατάλληλου για εργασίες, καθώς και η παρουσία ενός εκ των διαχειριστών του ΟΠΣ-ΔΣ.

A. Λογισμικό Συστήματος

Σε ότι αφορά το λογισμικό συστήματος, ο Ανάδοχος θα εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις, εφ' όσον αυτές είναι συμβατές με το λογισμικό εφαρμογών, και θα τεκμηριώνει τις αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή). Πιο συγκεκριμένα:

- Ο Ανάδοχος θα γνωστοποιεί εγγράφως στο αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου όλες τις νέες εκδόσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστή.
- Το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών ασυμβατοτήτων με το λογισμικό εφαρμογών ή/και λοιπών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της.
- Εφόσον το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και το γνωρίσει εγγράφως στον Ανάδοχο. Ο τελευταίος μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου θα προμηθευτεί από τον Κύριο του Έργου τα σχετικά αρχεία και θα ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος στον εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, το αργότερο τρεις (3) μήνες μετά την κοινοποίηση της εν λόγω απόφασης στον Ανάδοχο.
- Ο Ανάδοχος θα εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις μέσω ηλεκτρονικής διανομής [downloading], με τη βοήθεια μαγνητικών μέσων ανάλογα με τον προορισμό τους ή με επί τόπου επίσκεψη και χρήση μαγνητικού μέσου όπου αυτό απαιτείται.

Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στο λογισμικό εφαρμογών, ο Ανάδοχος θα πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση του Κυρίου του Έργου. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία της ΔΣ. Οι παραπάνω εργασίες θα πραγματοποιούνται εντός ΚΩΚ.

B. Λογισμικό Εφαρμογών

Στην περίπτωση της παροχής νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών, ο Ανάδοχος θα παρέχει σχετική ενημέρωση στο αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου. Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στον Κύριο του Έργου ο εκτελέσιμος κώδικας (για τις εφαρμογές λογισμικού ή τμήματα αυτών που θα αναπτυχθούν), τα σχετικά τεχνικά εγχειρίδια και εγχειρίδια χρήσης (manuals) προσαρμοσμένα κατάλληλα (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή) καθώς και πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).

Σε κάθε τέτοια περίπτωση, το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της. Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων μόνο στους servers (database, application, webserver) και όχι στους clients, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις νέες εκδόσεις του λογισμικού εφαρμογών, χωρίς οικονομική επιβάρυνση κατά τη διάρκεια ισχύος του παρόντος. Ο Κύριος του Έργου δύναται να αποδεχθεί ή να απορρίψει τα ανωτέρω κατά τη βούλησή του.

Τεκμηρίωση εφαρμογής και υποσυστημάτων

Το αργότερο στο τέλος του πρώτου τριμήνου εκτέλεσης της σύμβασης ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει πλήρη και ενημερωμένη τεκμηρίωση όλων των υποσυστημάτων του ΟΠΣ-ΔΣ, περιλαμβανόμενων όλων των τροποποιήσεων που έχουν υλοποιηθεί στο σύστημα. Το υλικό τεκμηρίωσης, για καθένα από τα υποσυστήματα της εφαρμογής, όπως αυτά θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- Εγχειρίδιο Χρήστη
- Εγχειρίδιο Διαχειριστή (Διαδικασίες εγκατάστασης, διαδικασίες διαχείρισης εφαρμογής, διαδικασίες διαχείρισης συστήματος σχετικές με εφαρμογή)
- Τεχνικό Φυλλάδιο (Σχήμα ΒΔ Εννοιολογικό - Φυσικό, Περιγραφή Οντοτήτων και Σχέσεων, Παραδοχές, Ροές και Business Logic, Configuration files, Απαιτήσεις συστήματος, Αρχιτεκτονική συστήματος)

Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας

Κατά την παραγωγική λειτουργία του ΟΠΣ-ΔΣ, ο Ανάδοχος υποχρεούται, να παρέχει στον Κύριο του Έργου υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας από ομάδα ατόμων πλήρους απασχόλησης. Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν κατά κύριο λόγο την παροχή συμβουλών, οδηγιών προς τους χρήστες, διευκρινήσεων στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος και γενικά θέματα παραγωγικής λειτουργίας.

Επιπλέον ο Ανάδοχος οφείλει με την έναρξη του Συμφωνητικού να παραδώσει στον Κύριο του Έργου διαδικασία αυτοματοποίησης (κατά το δυνατόν) της λήψης αντιγράφων ασφαλείας. Στοιχεία αυτής της διαδικασίας είναι αρχεία εντολών συστήματος και Συστήματος Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων (ΣΔΒΔ), τεχνική τεκμηρίωση, οδηγίες διαχειριστή, κλπ. Οι εργασίες τήρησης αντιγράφων ασφαλείας θα διεκπεραιώνονται από τον Κύριο του Έργου και, πιο συγκεκριμένα, από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης του Κυρίου του Έργου (ΤΟΥΚΕ), η οποία έχει την ευθύνη της τήρησης αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων και εφαρμογών του ΟΠΣ-ΔΣ, σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες που θα έχουν παρασχεθεί από τον Ανάδοχο. Η διαδικασία περιλαμβάνει τη λήψη ενός αντιγράφου ασφαλείας

εφαρμογών (full backup) κάθε μήνα, για παράδειγμα στις 30 κάθε μήνα, και τη λήψη ενός αντιγράφου ασφαλείας δεδομένων (incremental backup) κάθε εβδομάδα.

Υπεύθυνος για την τήρηση των πολιτικών αντιγράφων ασφαλείας και την καλή λειτουργία αυτής είναι μόνο ο Κύριος του Έργου. Αποκλειστική ευθύνη του Αναδόχου είναι η παροχή της προτεινόμενης διαδικασίας τήρησης αντιγράφων ασφαλείας και μόνο.

Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk) του Κυρίου του Έργου

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) του Κυρίου του Έργου στελεχώνεται από την ΤΟΥΚΕ και θα είναι προσιτή σε όλους τους τελικούς χρήστες του ΟΠΣ-ΔΣ. Μέσω αυτής θα παρέχονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης:

- Συμβουλές χρήσης του ΟΠΣ-ΔΣ
- Εκπαίδευση νέων τελικών χρηστών του ΟΠΣ-ΔΣ
- Παραμετροποίηση λογισμικού συστήματος και εφαρμογών
- Σύνταξη νέων εγγράφων (πιστοποιητικών κλπ)
- Τεχνική διαχείριση βάσης δεδομένων.

Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk) του Αναδόχου

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) του Αναδόχου θα είναι προσιτή στην ΤΟΥΚΕ και θα καλείται από αυτήν σε περίπτωση που η επίλυση κάποιου προβλήματος ή η ικανοποίηση κάποιου αιτήματος δεν είναι δυνατή ή δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΤΟΥΚΕ. Η ΤΟΥΚΕ θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια σε πρώτο (Α') επίπεδο παρέμβασης, τηλε-διάγνωση και τηλε-υποστήριξη σε δεύτερο (Β') επίπεδο παρέμβασης, και επί τόπου επίσκεψη σε τρίτο (Γ') επίπεδο παρέμβασης. Η γραμμή άμεσης βοήθειας σαν υπηρεσία θα υλοποιηθεί σε εγκαταστάσεις του Αναδόχου. Στο διάγραμμα του Σχήματος 1 που ακολουθεί φαίνεται η ροή που περιγράφει πλήρως την διαδικασία υποστήριξης του ΟΠΣ-ΔΣ.

Υποστήριξη Α' Επιπέδου

Οι τεχνικοί που στελεχώνουν την γραμμή άμεσης βοήθειας του Κυρίου του Έργου (helpdesk) είναι υπεύθυνοι για την αναγγελία και την καταγραφή των προβλημάτων για τα οποία θα πρέπει να ξεκινά άμεσα διαδικασία απομακρυσμένης επίλυσής τους από τα εξειδικευμένα στελέχη του Αναδόχου. Οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν τα παρακάτω:

- Υποστήριξη χρήσης

Αφορά κυρίως συμβουλές του τύπου «πώς (how-to)», είναι δηλαδή υπηρεσίες επικεντρωμένες στη λειτουργικότητα των προϊόντων, την καλή ρύθμιση τους και τις τεκμηριωμένες δυνατότητες τους.

- Βοήθεια στην εγκατάσταση

Αφορά εργασίες για την υποστήριξη στην εγκατάσταση και τη ρύθμιση του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών.

- Απομόνωση λαθών

Αφορά εργασίες για την ανεύρεση και απομόνωση της πηγής των προβλημάτων λογισμικού συστήματος και εφαρμογών. Γίνεται πρώτα ανίχνευση και μία πρώτη αντιμετώπιση προβλημάτων (trouble shooting) και εφόσον η επίλυσή του αναμένεται να είναι μακρόχρονη μπορεί να ακολουθηθεί μια άλλη ενδιάμεση λύση (workarounds).

- Επίλυση προβλημάτων

Αφορά εργασίες για την επίλυση κάθε είδους προβλήματος λογισμικού συστήματος και εφαρμογών στα πλαίσια του ΟΠΣ-ΔΣ.

- Διαχείριση προβλημάτων

Αφορά εργασίες συντονισμού και επικοινωνίας μεταξύ ατόμων, όταν η επίλυση ενός προβλήματος απαιτεί την ανάμιξη και άλλων πόρων (δυναμικού) όπως, για παράδειγμα, υποστήριξη από ειδικό προσωπικό του κατασκευαστή του λογισμικού συστήματος. Σε μια τέτοια περίπτωση, οι μηχανικοί μεταβιβάζουν την κλήση κατάλληλα.

Υποστήριξη Β' Επιπέδου

Ο Ανάδοχος, δύναται, για την επιτάχυνση της επίλυσης προβλημάτων, να κάνει χρήση τηλε-διάγνωσης και τηλε-υποστήριξης από τις εγκαταστάσεις του, τηρώντας, πάντα, τα σχετικά μέτρα ασφάλειας. Στην προκειμένη περίπτωση, ο τρόπος πρόσβασης θα γνωστοποιηθεί στον Κύριο του Έργου, ο οποίος θα πρέπει να δώσει εγγράφως την έγκρισή του.

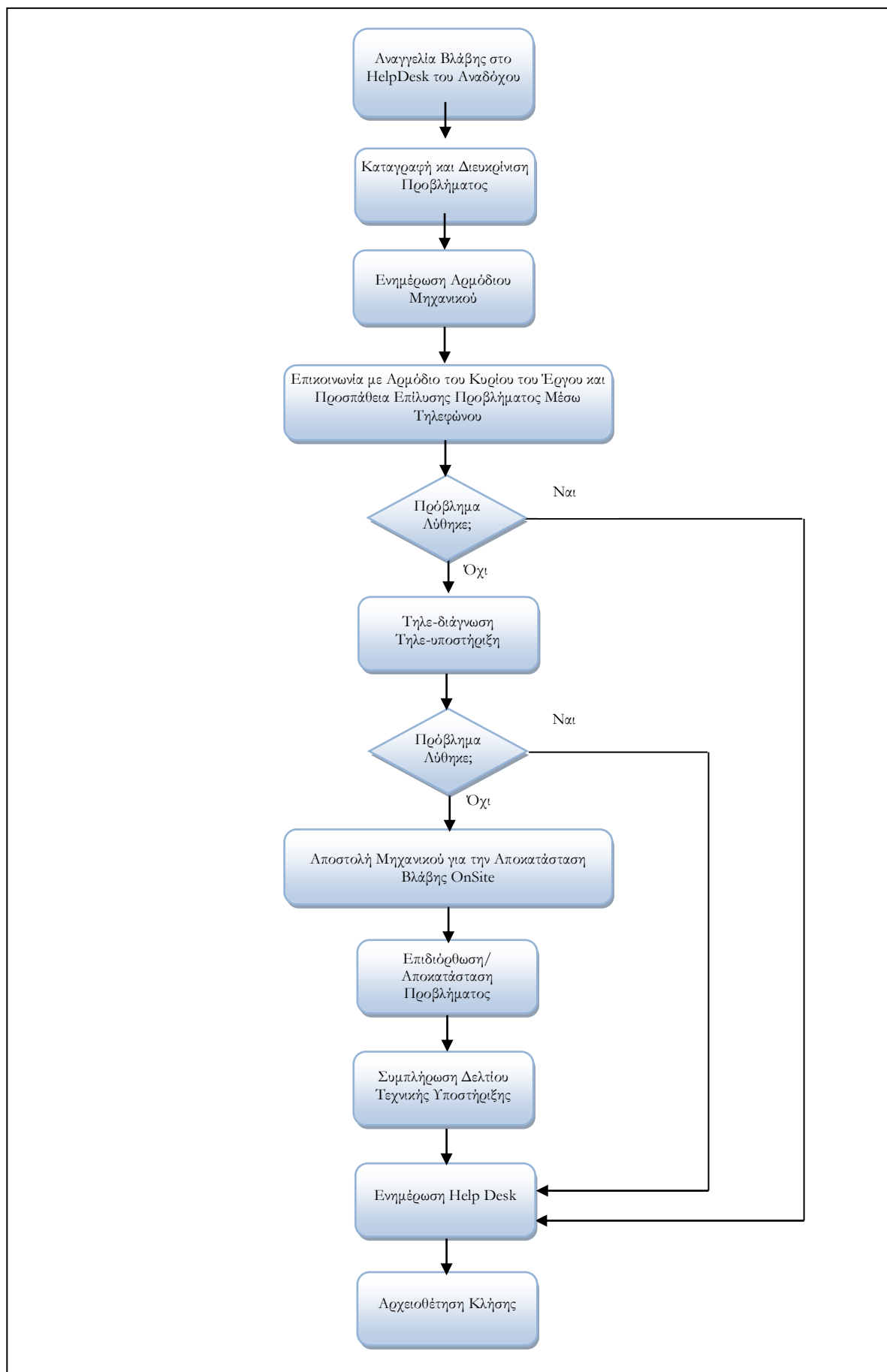
Υποστήριξη Γ' Επιπέδου

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν είναι δυνατό να λυθεί τηλεφωνικά, ο Ανάδοχος φροντίζει για την επιτόπου επίσκεψη αρμόδιου τεχνικού προσωπικού στις εγκαταστάσεις του Κυρίου του Έργου.

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του τεχνικού στις εγκαταστάσεις του Κυρίου του Έργου και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, ο τεχνικός συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του ατόμου που ανέφερε το πρόβλημα, την ημερομηνία άφιξής του και το χρόνο αναχώρησής του. Το

τριπλότυπο αυτό έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου στο οποίο και παραδίδεται το πρώτο στέλεχός του. Το δεύτερο τμήμα του τριπλότυπου αρχειοθετείται από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του τεχνικού τμήματος του Αναδόχου, ενώ το τρίτο παραμένει στο μπλοκ των δελτίων τεχνικής υποστήριξης του τεχνικού.

Διευκρινίζεται ότι η αποστολή μηχανικού για την αποκατάσταση βλάβης on-site γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον Ανάδοχο ότι όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης on-site (π.χ. επαρκής διερεύνηση προβλήματος από το αρμόδιο προσωπικό του Κυρίου του Έργου με τηλεφωνική καθοδήγηση της ΤΟΥ). Ο Ανάδοχος ειδοποιεί τον Κύριο του Έργου για την επίσκεψη on-site. Στην περίπτωση αυτή, ο Κύριος του Έργου δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για την υπερωριακή απασχόληση, μετακίνηση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή του προσωπικού του Αναδόχου.



Σχήμα 1. Διαδικασία υποστήριξης του ΟΠΣ-ΔΣ

Υπηρεσίες επέκτασης λειτουργιών επιπλέον τεχνικής ΠΣ-ΔΣ

Καθ' όλη τη διάρκεια του παρόντος Συμφωνητικού, για την κάλυψη των απαιτήσεων του Κυρίου του Έργου, ο Ανάδοχος θα παρέχει δωρεάν υπηρεσίες ανάπτυξης νέων λειτουργιών και επεκτάσεων συνολικής διάρκειας 5 ημερών. Στην περίπτωση αιτήματος αυτής της κατηγορίας:

- Ο Κύριος του Έργου γνωστοποιεί εγγράφως στον Ανάδοχο το είδος της επέκτασης που επιθυμεί να πραγματοποιηθεί στο ΟΠΣ-ΔΣ, τη σχετική ανάλυση απαιτήσεων, καθώς και το βαθμό επείγοντος του συγκεκριμένου αιτήματος (επείγον, υψηλής, μέτριας και χαμηλής προτεραιότητας).
- Ο Ανάδοχος ελέγχει την εφικτότητα υλοποίησης του υποβληθέντος αιτήματος και υποβάλλει στον Κύριο του Έργου τεχνική έκθεση, εκτίμηση χρόνου ανάπτυξης και εκτίμηση χρόνου παράδοσης.
- Εφόσον επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών, ο Ανάδοχος, μετά από προηγούμενη έγγραφη γνωστοποίηση από το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου υλοποιεί και ενσωματώνει τη νέα λειτουργία στο ΠΣ-ΔΣ του Κυρίου του Έργου. Στη συνέχεια, πραγματοποιείται έλεγχος καλής λειτουργίας τόσο από τους διαχειριστές του ΠΣ-ΔΣ όσο και από τους τελικούς χρήστες. Εφόσον δεν διαπιστωθούν προβλήματα, η νέα λειτουργία κρίνεται ως αποδεκτή και παραλαμβάνεται από τον Κύριο του Έργου μαζί με τα σχετικά τεχνικά εγχειρίδια και εγχειρίδια χρήσης (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).
- Ο τιμοκατάλογος υπηρεσιών πέραν της τακτικής συντήρησης του ΠΣ-ΔΣ ανάπτυξης και πέραν των 5 δωρεάν ημερών ανάπτυξης ορίζεται στην προσφορά του Αναδόχου.
- Σε περίπτωση υπηρεσιών επεκτάσεων/ανάπτυξης πέραν των 5 δωρεάν ημερών, ο ανάδοχος θα καταθέτει εκτίμηση κόστους, βάσει των εργατοωρών, του είδους υπηρεσίας και του τιμοκαταλόγου που έχει καταθέσει. Το αρμόδιο όργανο του Κυρίου του Έργου έχει τη δυνατότητα να αξιολογεί την προσφορά του Αναδόχου και να διατυπώνει εγγράφως τυχόν ενστάσεις. Η υλοποίηση των πρόσθετων υπηρεσιών με χρέωση θα πραγματοποιείται μέχρις εξάντλησης και μή υπέρβασης του προβλεπόμενου από τη σύμβαση σχετικού ποσού.

Πρόσθετες Υπηρεσίες στο πλαίσιο του Συμφωνητικού

Προσθήκη Νέων Προϊόντων από Τρίτους

Καθ' όλη τη διάρκεια του παρόντος Συμφωνητικού, ο Κύριος του Έργου διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον εξοπλισμό (υλικό ή λογισμικό) ή και να προσαρτήσει στον εξοπλισμό οποιοδήποτε εξάρτημα ή άλλο εξοπλισμό προσφέρεται από άλλους προμηθευτές ή να προσθέσει επιπλέον λογισμικό.

Ο Κύριος του Έργου εάν επιθυμεί να ενεργοποιήσει τα παραπάνω δικαιώματά του οφείλει να ενημερώνει τον Ανάδοχο για τυχόν προσθήκες λογισμικού ή εξοπλισμού από τρίτο προμηθευτή τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν. Ο Ανάδοχος εντός δέκα πέντε (15) εργασίμων ημερών από την

παραπάνω ειδοποίηση ή εντός άλλου χρονικού διαστήματος που θα ορίσει ο Κύριος του Έργου, οφείλει να ενημερώσει τον Κύριο του Έργου, υποβάλλοντας τεκμηριωμένη τεχνική μελέτη, για τυχόν τεχνικές δυσλειτουργίες, που μπορεί να παρουσιασθούν από την προσθήκη αυτή στο εγκατεστημένο λογισμικό ή εξοπλισμό. Μετά το πέρας του διαστήματος αυτού, εάν ο Ανάδοχος δεν έχει υποβάλλει τεχνική μελέτη, τεκμαίρεται ότι το πρόσθετο λογισμικό ή ο εξοπλισμός είναι απόλυτα συμβατός και δεν δημιουργείται κανενός είδους πρόβλημα στη συντήρηση του εξοπλισμού που έχει προσφέρει ο Ανάδοχος.

Κατόπιν αξιολόγησης των εργασιών διασύνδεσης, οι ώρες απασχόλησης θα αφαιρούνται από τις προβλεπόμενες ώρες δωρεάν ανάπτυξης νέων λειτουργιών και επεκτάσεων. Εφόσον ο χρόνος υπερβαίνει το συνολικό δωρεάν χρόνο υπηρεσιών, ισχύει ο τιμοκατάλογος υπηρεσιών.

Μεταβολές στην υπολογιστική υποδομή του συστήματος

Ο Κύριος του έργου, στο πλαίσιο της σύμβασης δύναται να ζητήσει την μετεγκατάσταση του συστήματος σε άλλη υποδομή εξοπλισμού, με πιθανές αλλαγές στην αρχιτεκτονική. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες μετεγκατάστασης. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών αυτών ο ανάδοχος

- α) Θα συντάσσει και θα καταθέτει υπεύθυνα συνιστώμενο σχέδιο αρχιτεκτονικής του συστήματος, καθώς και οδηγίες υλοποίησης
- β) Θα παρέχει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση και τεχνική υποστήριξη για την εγκατάσταση του λογισμικού συστήματος, η οποία θα πραγματοποιείται από προσωπικό του Κυρίου του έργου
- γ) Θα εγκαθιστά και θα παραμετροποιεί τα επιμέρους υποσυστήματα του ΠΣ-ΔΣ
- δ) Θα εγκαθιστά και θα παραμετροποιεί τρίτα υποσυστήματα τα οποία είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του ΠΣ-ΔΣ (εξυπηρετητής βάσης δεδομένων, βιβλιοθήκες, επεκτάσεις κλπ)
- ε) Θα αναλαμβάνει τη μεταφορά των δεδομένων από την παλαιά βάση δεδομένων στη νέα και θα εκτελεί τυχόν αναγκαίες ενέργειες επεξεργασίας προκειμένου να διασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία.

Όλες οι ανωτέρω αναφερόμενες εργασίες θα πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΠΣ-ΔΣ, και σε συνεννόηση με τον Κύριο του Έργου ώστε η νέα εγκατάσταση να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές, τις ρυθμίσεις, τον κανονισμό και την πολιτική του Πανεπιστημίου.

Οι ώρες απασχόλησης του Αναδόχου για εργασίες μετεγκατάστασης οι οποίες είναι αποτέλεσμα πρωτοβουλίας του Πανεπιστημίου, θα είναι χρεώσιμες και θα αποζημιώνονται σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο κόστους εργατοώρας που θα συνυποβάλει με την οικονομική του προσφορά ο ανάδοχος.

Εργασίες μετεγκατάστασης/επέκτασης οι οποίες δεν εκτελούνται με πρωτοβουλία του Πανεπιστημίου, αλλά ζητούνται ή συστήνονται από την εταιρεία για να αντιμετωπιστούν προβλήματα λειτουργίας και απόδοσης, θα εντάσσονται στις τακτικές υπηρεσίες συντήρησης και δεν θα χρεώνονται στις δωρεάν ανθρωποημέρες πρόσθετων υπηρεσιών.

Στα προβλήματα αυτά συμπεριλαμβάνονται:

- δυσλειτουργίες της εφαρμογής
- ελλείψεις όσον αφορά στην ασφάλεια,
- αδυναμία υποστήριξης του συνήθους φόρτου εργασίας (δηλώσεις μαθημάτων, βαθμολογίες κλπ)
- μειωμένη απόδοση σε σχέση με τις προδιαγραφές

Δυνατότητα πρόσβασης στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Αναδόχου μέσω Διαδικτύου

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση του Κυρίου του Έργου, παρέχεται δυνατότητα πρόσβασης στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Αναδόχου μέσω Διαδικτύου. Με τον τρόπο αυτό ο Κύριος του Έργου έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες σε χρόνο της απολύτου επιλογής του, συνεχώς και καθ' όλο το διάστημα διάρκειας του Συμφωνητικού, οποιαδήποτε ημέρα και ώρα εργάσιμη ή μη.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

1. Υπηρεσία KnowledgeBase: Πρόσβαση στη Γνωσιακή Βάση Δεδομένων του Αναδόχου, η οποία περιλαμβάνει για κάθε προϊόν απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις.
2. Ιστορικό εκδόσεων των εφαρμογών με περιγραφή των πρόσθετων χαρακτηριστικών και των εξελίξεων ανά έκδοση.
3. Πρόσβαση σε ηλεκτρονική βιβλιογραφία και τεκμηρίωση που περιλαμβάνει οδηγίες αναβάθμισης, εγκατάστασης και χρήσης των εφαρμογών καθώς και ενημερωτικά έντυπα.
4. Υποστήριξη μέσω email. Ο Κύριος του Έργου υποστηρίζεται μέσω email, αποστέλλοντας ερωτήματα στο email του Αναδόχου.

Η πρόσβαση του Κυρίου του Έργου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Αναδόχου γίνεται μέσω κωδικού ασφαλείας που χορηγεί ο Ανάδοχος αποκλειστικά για δική του χρήση. Ο Κύριος του Έργου υποχρεούται να συμμορφωθεί προς τους όρους ασφαλείας και σωστής χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Αναδόχου. Συμφωνείται ότι το διαδίκτυο είναι ένα πρόσθετο μέσο για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών και όχι υπηρεσία αυτή καθαυτή. Η καλή λειτουργία του Διαδικτύου όπως και εκπαίδευση επί των λειτουργιών του δεν αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης

Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες παρέχονται από την ΤΟΥ του Αναδόχου, η οποία θα στελεχώνεται από ικανό αριθμό ατόμων πλήρους απασχόλησης, τα οποία θα δρουν κατ' απαίτηση (on call). Κάποια ή όλα

τα μέλη της ΤΟΥ θα παρέχουν υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης (όσο απαιτείται ανάλογα με τις ανάγκες).

Σε περίπτωση αποχώρησης προσωπικού, Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξασφαλίσει τη λειτουργία της ΤΟΥ με στελέχη τουλάχιστον ανάλογων προσόντων με εκείνα που δηλώνονται στο παρόν συμφωνητικό.

A. Μέθοδοι επικοινωνίας με την ΤΟΥ

Η αίτηση για χρήση των υπηρεσιών που παρέχονται από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο του παρόντος Συμφωνητικού (συμπεριλαμβανομένης και της Γραμμής Άμεσης Βοήθειας) γίνεται μέσω **τηλεφώνου, fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** προς την ΤΟΥ, ανάλογα με την σοβαρότητα των αιτημάτων. Η χρονική στιγμή της αίτησης θα καταγράφεται σύμφωνα με τις διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου, οι οποίες περιγράφονται αναλυτικά στην **Ενότητα 2.6** του παρόντος. Τα ανωτέρω στοιχεία επικοινωνίας οριστικοποιούνται στον Πίνακα 2 του παρόντος.

B. Χρόνοι Κάλυψης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του κατά τις Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ). Κατά τις ΚΩΚ το προσωπικό της ΤΟΥ θα είναι διαθέσιμο στα τηλέφωνα, e-mail και fax που αναφέρονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2. Λειτουργία Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης

α/α	Ονομ/μο Τεχνικού	Ιδιότητα	Τηλέφωνο Κλήσης	E-mail	Fax	Υπηρεσία	Εφαρμογές, Υποσυστήματα	Ώρες Υπηρεσίας

Ο Πίνακας 2 θα αναρτάται με ευθύνη του Αναδόχου σε εμφανή σημεία στα γραφεία και τους χώρους του Κυρίου του Έργου όπου στεγάζονται οι διαχειριστές του ΟΠΣ-ΔΣ και αποστέλλεται και ηλεκτρονικά σε αυτούς.

Κατηγοριοποίηση Προβλημάτων και Αιτημάτων Υποστήριξης/Επέκτασης του ΟΠΣ-ΔΣ

Χαρακτηρισμός προβλημάτων και αιτημάτων υποστήριξης/επέκτασης του ΟΠΣ-ΔΣ

Προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη αντιμετώπιση κάθε πιθανού προβλήματος καθώς και η έγκαιρη ικανοποίηση κάθε αιτήματος υποστήριξης/επέκτασης του ΟΠΣ-ΔΣ ορίζονται τέσσερα επίπεδα προτεραιότητας προβλημάτων/αιτημάτων ανάλογα με τη σοβαρότητά τους όπως φαίνεται παρακάτω:

1. **Επείγον:** Απαιτείται άμεση επέμβαση ή ικανοποίηση αιτήματος εξαιρετικής προτεραιότητας. Αφορά προβλήματα/αιτήματα που δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των λειτουργιών του ΠΣ-ΔΣ ή που σχετίζονται με τη ακεραιότητα των δεδομένων και την παραγωγή λανθασμένων αποτελεσμάτων σε κρίσιμες λειτουργίες.
2. **Υψηλή:** Απαιτείται ταχεία επέμβαση ή ικανοποίηση αιτήματος υψηλής προτεραιότητας. Αφορά προβλήματα/αιτήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΣ-ΔΣ, χρονικά ευαίσθητες
3. **Μέτρια:** Απαιτείται επέμβαση ή ικανοποίηση αιτήματος μέτριας προτεραιότητας. Αφορά προβλήματα/αιτήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΟΠΣ-ΔΣ, όχι χρονικά ευαίσθητες
4. **Χαμηλή:** Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα/αιτήματα που σχετίζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΣ-ΔΣ, δίχως ιδιαίτερο αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της ΔΣ.

Τα επίπεδα σοβαρότητας προβλημάτων καθώς και οι διαδικασίες αλλαγής επιπέδου σοβαρότητας για κάποιο πρόβλημα οριστικοποιούνται στο παρόν.

Ο Κύριος του Έργου δύναται να επανακατατάσσει ανά δίμηνο στις κατηγορίες που αναφέρθηκαν παραπάνω το σύνολο των εγκατεστημένων συστημάτων/ εφαρμογών σύμφωνα με αντικειμενικά κριτήρια κρισιμότητας. Ο Ανάδοχος θα εισηγηθεί τροποποίηση των κατηγοριοποιήσεων που τυχόν έχουν προκύψει από την λειτουργία του παρόντος Συμφωνητικού στο τέλος του 1ου, 2ου και 3ου μήνα. Ακολουθεί ο Πίνακας 3 με την προτεινόμενη «Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Προβλήματος/Αιτήματος».

Πίνακας 3.Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Προβλήματος/Αιτήματος

	Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
1.	Γενικές λειτουργίες	
1.1	Μη διαθεσιμότητα ή δυσλειτουργία στο λογισμικό συστήματος κεντρικών συστημάτων (web, database, applicationservers) που δεν επιτρέπει τη λειτουργία όλου του λογισμικού εφαρμογών ή υποσυστημάτων του	Επείγον

1.2	Βλάβη στο λογισμικό εφαρμογών που είναι εγκατεστημένο σε κεντρικά συστήματα (web, database, applicationservers)	Επείγον
1.3	Επανεγκατάσταση λογισμικού σε κεντρικά συστήματα	Επείγον
1.4	Αποκατάσταση δεδομένων (restore)	Επείγον
1.5	Αδυναμία εισόδου στο σύστημα των τελικών χρηστών	Επείγον
1.6	Αδυναμία λειτουργίας του υποσυστήματος διαχείρισης χρηστών	Υψηλή
1.7	Αδυναμία λειτουργίας του υποσυστήματος παραγωγής αναφορών (reportgenerator)	Υψηλή
1.8	Αδυναμία λειτουργίας του υποσυστήματος παραγωγής στατιστικών στοιχείων και συγκεντρωτικών αναφορών (reportingsuite)	Μέτρια
1.9	Αδυναμία μεταβολής σε υπάρχουσες αναφορές	Χαμηλή
1.10	Ζητήματα ασφάλειας δεδομένων	Επείγον
2.	Βασικό υποσύστημα	
2.1	Διαχείριση των προγραμμάτων σπουδών και μαθημάτων	Υψηλή
2.2	Δημιουργία και τροποποίηση στοιχείων φοιτητών.	Υψηλή
2.3	Αναζήτηση φοιτητών και εκτύπωση αναφορών, βεβαιώσεων.	Υψηλή
2.4	Αλλαγή προγράμματος σπουδών και κατεύθυνσης φοιτητών.	Υψηλή
2.5	Μεταβολές φοιτητών (αναστολή, διαγραφή, ορκωμοσία).	Υψηλή
2.6	Δημιουργία, τροποποίηση και διαγραφή δηλώσεων φοιτητών.	Υψηλή
2.7	Ανακήρυξη φοιτητών για ορκωμοσία και έλεγχος προϋποθέσεων λήψης πτυχίου.	Υψηλή
2.8	Έλεγχος προϋποθέσεων εισαγωγής σε πρόγραμμα σπουδών, επιλογής κατεύθυνσης, εργασίας, πρακτικής, εγγραφής σε εξάμηνο, δήλωσης μαθήματος, ομάδας μαθημάτων και λήψης υποτροφίας.	Υψηλή
2.9	Επεξεργασία βαθμολογίου και δημιουργία νέας εξέτασης.	Υψηλή
2.10	Δημιουργία εργασιών και συσχέτιση αυτών με φοιτητές και καθηγητές.	Χαμηλή
2.11	Δημιουργία πρακτικών ασκήσεων.	Χαμηλή
2.12	Υποτροφίες και ορισμός προϋποθέσεων λήψης υποτροφίας	Χαμηλή
3.	Υποσύστημα κατάρτισης ωρολόγιου προγράμματος και προγραμμάτων εξετάσεων	
3.1	Διαχείριση δεδομένων αιθουσών διδασκαλίας, μαθημάτων, διδασκόντων	Υψηλή
3.2	Δημιουργία ωρολόγιου προγράμματος	Υψηλή

3.3	Αναφορά συγκρούσεων αναθέσεων σε αίθουσες - καθηγητές	Υψηλή
3.4	Αναφορές, στατιστικά στοιχεία χρεώσεων μαθημάτων σε φοιτητές	Υψηλή
3.5	Μαζική μετακίνηση γεγονότων	Μέτρια
3.6	Εκτυπώσεις ωρολόγιου προγράμματος	Μέτρια
3.7	Διασύνδεση με άλλα υποσυστήματα	Μέτρια
4.	Υποσύστημα πληροφόρησης φοιτητών	
4.1	Παρουσίαση βαθμολογίας	Υψηλή
4.2	Υποβολή αιτήσεων για λήψη πιστοποιητικών	Υψηλή
4.3	Λήψη βεβαιώσεων / πιστοποιητικών σε πραγματικό χρόνο	Υψηλή
4.4	Ανανέωση εγγραφών, εισαγωγή δηλώσεων μαθημάτων	Υψηλή
4.5	Παρουσίαση συμπληρωματικών στοιχείων και ανακοινώσεων	Μέτρια
5.	Υποσύστημα υποβοήθησης διδασκαλίας	
5.1	Εισαγωγή και προώθηση στη Γραμματεία των βαθμολογιών εξετάσεων	Υψηλή
5.2	Προβολή των εγγεγραμμένων φοιτητών σε κάθε μάθημα, στατιστικά στοιχεία, ανάρτηση ανακοινώσεων κλπ	Μέτρια

Η κατηγοριοποίηση κάθε αιτήματος για επέκταση του ΟΠΣ-ΔΣ πραγματοποιείται τη χρονική στιγμή που υποβάλλεται το σχετικό αίτημα από τον Κύριο του Έργου στον Ανάδοχο.

Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης-Παράδοσης

Στον Πίνακα 4 ορίζεται, για κάθε κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος, ο μέγιστος χρόνος απόκρισης και αποκατάστασης για ανάληψη ευθύνης επίλυσης, κλιμακωτά για το σύνολο των προβλημάτων:

Πίνακας 4. Μέγιστοι Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης Προβλήματος/Αιτήματος Υποστήριξης

Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος	Χρόνος Απόκρισης από τη χρονική στιγμή της πρώτης όχλησης (τηλεφωνική κλήση, fax, email)	Χρόνος Αποκατάστασης από τη στιγμή της απόκρισης, ανά πρόβλημα (για Κ.Ω.Κ)
Επείγον	2 εργάσιμες ώρες	12 εργάσιμες ώρες
Υψηλή	4 εργάσιμες ώρες	20 εργάσιμες ώρες
Μέτρια	8 εργάσιμες ώρες	32 εργάσιμες ώρες
Χαμηλή	16 εργάσιμες ώρες	40 εργάσιμες ώρες

Για αιτήματα επέκτασης του ΠΣ-ΔΣ ο χρόνος απόκρισης ορίζεται σε 2 εργάσιμες ημέρες. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει την απάντησή του (τεχνική έκθεση,

εκτίμηση χρόνου υλοποίησης, εκτίμηση χρόνου παράδοσης) εντός χρονικού διαστήματος 5 (πέντε) εργασίμων ημερών.

Εξαιρέσεις: Στην περίπτωση που, κατά την επεξεργασία του αιτήματος, ο Ανάδοχος κρίνει πως ο χρόνος αποκατάστασης δεν είναι αρκετός για την επίλυση/ικανοποίηση του προβλήματος/αιτήματος, υποβάλλει εγγράφως στον Κύριο του Έργου επαρκή τεκμηρίωση των λόγων για τους οποίους συμβαίνει αυτό και προτείνει επέκταση του χρόνου αποκατάστασης η οποία, κατά την εκτίμησή του, ενδείκνυται δεδομένης της πολυπλοκότητας του προβλήματος. Ο χρόνος αυτός οριστικοποιείται μετά από σχετική έγκριση του Κυρίου του Έργου, χωρίς περαιτέρω δικαίωμα ένστασης εκ μέρους του αναδόχου.

Οι ανωτέρω χρόνοι απόκρισης ισχύουν εφόσον η ειδοποίηση πραγματοποιήθηκε από Δευτέρα έως Παρασκευή και η εκπνοή του αντίστοιχου χρόνου απόκρισης είναι εντός ΚΩΚ. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ο Ανάδοχος θα πρέπει να ανταποκριθεί μέχρι τις 11:00π.μ. της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απόκρισης, οι επιπλέον χρόνοι προσμετρώνται στους χρόνους αποκατάστασης.

Δείκτες Μέτρησης Ποιότητας Υπηρεσιών Αναδόχου και Ρήτρες

Δείκτες Μέτρησης Ποιότητας Υπηρεσιών Αναδόχου

Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει ο Ανάδοχος στον Κύριο του Έργου στο πλαίσιο του παρόντος συμφωνητικού καθορίζονται μέσω κατάλληλων δεικτών, η μέτρηση των οποίων θα πραγματοποιείται συλλέγοντας στοιχεία από τη λειτουργία του συστήματος και των εφαρμογών. Συνεπώς, στο πλαίσιο του παρόντος Συμφωνητικού ορίζονται τρεις δείκτες μέτρησης που αφορούν την λειτουργία του ΟΠΣ-ΔΣ. Πιο συγκεκριμένα:

α) Η απόκριση του συστήματος η οποία θα πρέπει να ταυτίζεται με την απόκριση που είχε το σύστημα κατά την θέση του σε παραγωγική λειτουργία. Στη μέτρηση της απόκρισης δεν περιλαμβάνονται καθυστερήσεις λόγω τηλεπικοινωνιακού φορέα ή/και του τοπικού δικτύου το οποίο δεν ανήκει στην αρμοδιότητα του Αναδόχου, αρκεί αυτό να τεκμηριώνεται επαρκώς. Σε περίπτωση μη επαρκούς τεκμηρίωσης θα θεωρείται ότι οι καθυστερήσεις δεν οφείλονται στον τηλεπικοινωνιακό φορέα και θα εφαρμόζονται οι αντίστοιχες ρήτρες.

β) Ο μηνιαίος συνολικός Χρόνος Υπέρβασης των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων Απόκρισης/Αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών, (ΣΧΥΑ) ανά σοβαρότητα βλάβης. Ο ΣΧΥΑ είναι το άθροισμα των χρόνων κατά τους οποίους ο ανάδοχος υπερέβη τους επιτρεπτούς

χρόνους απόκρισης, για όλα τα περιστατικά που συνέβησαν στη διάρκεια του μήνα. Θα χρησιμοποιείται ως βάση υπολογισμού τυχόν ποινικής ρήτρας που θα πρέπει να επιβληθεί στον ανάδοχο.

γ) Επιπρόσθετα, ανεξαρτήτως των χρόνων απόκρισης και επίλυσης των προβλημάτων, ορίζεται ο **Συνολικός Χρόνος Μη Διαθεσιμότητας (ΣΧΜΔ)**, ο οποίος αποτελεί το άθροισμα του χρόνου κατά τον οποίο παρουσιάστηκε μη διαθεσιμότητα (σε οποιοδήποτε υποσύστημα ή το σύνολο του ΠΣ-ΔΣ), ανά Σοβαρότητα Προβλήματος και ανά μήνα.

Προκειμένου να ελέγχεται η ποιότητα των υπηρεσιών του Αναδόχου και η πιθανή επιβολή ποινικής ρήτρας, ορίζεται επίσης ο **Μέγιστος Ανεκτός Συνολικός Χρόνος Μη Διαθεσιμότητας (ΜΑΧΜΔ)** ανά μήνα και σοβαρότητα προβλήματος, ως εξής:

Πίνακας 5. Μέγιστοι Χρόνοι Μη Λειτουργίας

Κατηγορία Προβλήματος	Μέγιστος Ανεκτός συνολικός Χρόνος Μη Διαθεσιμότητας (ΜΑΧΜΔ)
Επείγον	20 εργάσιμες ώρες αθροιστικά για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα
Υψηλή	30 εργάσιμες ώρες αθροιστικά για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα
Μέτρια	40 εργάσιμες ώρες αθροιστικά για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα
Χαμηλή	70 εργάσιμες ώρες αθροιστικά για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα

Στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι διακοπές που προκλήθηκαν από μη επιτρεπτές ενέργειες του προσωπικού του Κύριου του Έργου (π.χ. ηθελημένη ή μη διακοπή της τροφοδοσίας, ενέργειες βανδαλισμού κλπ.), οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας, οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Αντιθέτως λαμβάνονται υπ' όψιν οι διακοπές λειτουργίας λόγω επισκευαστικής συντήρησης.

Ρήτρες – Καταγγελία / Λύση σύμβασης

Στο πλαίσιο του παρόντος Συμφωνητικού δύναται να επιβληθούν ρήτρες στις αποδοχές του Αναδόχου σε περίπτωση:

1. παράβασης χρόνων απόκρισης και εξυπηρέτησης περιστατικών (αποκατάστασης προβλημάτων και ικανοποίησης αιτημάτων)
2. μη συμμόρφωσης του Αναδόχου προς τις οριζόμενες από το παρόν Συμφωνητικό συμβατικές υποχρεώσεις του.

Η συνολική ρήτρα προκύπτει από το άθροισμα των επιμέρους συνόλων που προκύπτουν από τις δύο ανωτέρω περιπτώσεις. Η μέγιστη συνολική ρήτρα ανά μήνα δεν μπορεί να ξεπερνά το μηνιαίο τίμημα αποπληρωμής του Συμφωνητικού.

Σε περίπτωση κατά την οποία το Πανεπιστήμιο Πειραιώς διαπιστώσει ότι ο Ανάδοχος παραβιάζει τους όρους της Σύμβασης, δικαιούται να καταγγείλει την Σύμβαση και να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο, χωρίς να του καταβάλει οποιαδήποτε αποζημίωση. Η άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας του Πανεπιστημίου προϋποθέτει τουλάχιστον μία (1) έγγραφη όχληση προς τον Ανάδοχο για την συμμόρφωση του τελευταίου προς τις αναληφθείσες συμβατικές του υποχρεώσεις ή για την άρση της παραβίασης συμβατικού όρου από μέρους του. Η όχληση αυτή του Πανεπιστημίου θα πρέπει να θέτει στον Ανάδοχο προθεσμία τουλάχιστον δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών για συμμόρφωσή του με τις συμβατικές του υποχρεώσεις. Λύση της παρούσας Σύμβασης μπορεί να επέλθει και κατόπιν κοινής συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών μονομερώς από πλευράς του Πανεπιστημίου μετά από έγγραφη προειδοποίηση δύο (2) μηνών.

Παράβαση χρόνων απόκρισης και εξυπηρέτησης περιστατικών

Σε κάθε διαπιστωμένη παράβαση των χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης του Πίνακα 4, επιβάλλονται στον Ανάδοχο ρήτρες. Οι ρήτρες αυτές περιέχουν μηνιαίο ποσοστό μείωσης των αποδοχών του Αναδόχου σε σχέση με τη συνολική διάρκεια μη διαθεσιμότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σύμφωνα με τα παρακάτω:

Πίνακας 6. Ποσοστά (%) Μείωσης του μηνιαίου τιμήματος αποπληρωμής του Συμφωνητικού, βάσει της, ανά σοβαρότητα προβλήματος, συνολικής διάρκειας μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης

Σοβαρότητα Προβλήματος- Αιτήματος	Συντελεστής % μείωσης
Χαμηλή	0,5
Μέτρια	1
Υψηλή	1,5
Επείγον	4

Το εκατοστιαίο ποσοστό (%) μείωσης του μηνιαίου τιμήματος αποπληρωμής του Συμφωνητικού υπολογίζεται ως το άθροισμα, για όλα τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος, των γινομένων της συνολικής διάρκειας μη διαθεσιμότητας σε ώρες **πέραν** των επιτρεπτών χρόνων αποκατάστασης επί τους αντίστοιχους συντελεστές.

Η ποινική ρήτρα Π_k για μια συγκεκριμένη κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος k υπολογίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$\Pi_k = \begin{cases} \frac{\sigma}{100} \times (\Sigma\chi\gamma\alpha + (\Sigma\chi\mu\Delta - \text{MAX}\mu\Delta)) \times MT, & \text{εάν } \Sigma\chi\mu\Delta > \text{MAX}\mu\Delta \\ \frac{\sigma}{100} \times (\Sigma\chi\gamma\alpha \times MT), & \text{εάν } \Sigma\chi\mu\Delta \leq \text{MAX}\mu\Delta \end{cases}$$

όπου σ ο συντελεστής μείωσης, όπως αναφέρεται στον Π.6

$\Sigma\chi\gamma\alpha$ ο συνολικός χρόνος υπέρβασης επιτρεπτού χρόνου αποκατάστασης για τη συγκεκριμένη κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος, σύμφωνα με τα όρια του Π.4

$\Sigma\chi\mu\Delta$ ο συνολικός χρόνος μη διαθεσιμότητας για τη συγκεκριμένη κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος

$\text{MAX}\mu\Delta$ ο μέγιστος μηνιαίος συνολικός ανεκτός χρόνος μη διαθεσιμότητας για τη συγκεκριμένη κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος, όπως αναφέρεται στον Π.5

MT το μηνιαίο τίμημα για τις τακτικές υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του ΠΣ-ΔΣ, υπολογισμένο σε δωδεκάμηνη βάση

Σημειώνεται ότι ως ολόκληρη ώρα ανά πρόβλημα θεωρείται ο χρόνος βάσει των γενικών κανόνων στρογγυλοποίησης, δηλαδή μεταξύ 31 και 90 λεπτών θεωρείται ως μία ώρα, μεταξύ 91 και 150 λεπτών θεωρείται ως δύο ώρες, κ.ο.κ. Οι συμπληρωμένες ώρες θεωρούνται σε κάθε περίπτωση ανά πρόβλημα, και αυτές χρησιμοποιούνται στον πολλαπλασιασμό.

Παράβαση συμβατικών υποχρεώσεων Αναδόχου

Σε κάθε περίπτωση μη συμμόρφωσης του Αναδόχου προς τις συμβατικές του υποχρεώσεις, όπως αυτές διατυπώνονται στο παρόν συμφωνητικό, θα επιβάλλονται ρήτρες οι οποίες έχουν ως ακολούθως:

Πίνακας 7. Ποσοστά (%) Μείωσης του μηνιαίου τιμήματος αποπληρωμής του Συμφωνητικού, βάσει της συμβατικής υποχρέωσης στην οποία δε συμμορφώθηκε ο Ανάδοχος.

Υποχρέωση Αναδόχου	Αναλυτική Περιγραφή Υποχρέωσης	Ποσοστό %
Προληπτική συντήρηση λογισμικού συστήματος και εφαρμογών	Ενότητα «Προληπτική συντήρηση»	10
Βελτιώσεις, παράδοση και εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών	Ενότητα «Βελτιώσεις, παράδοση και εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών»	10
Λοιπές υποχρεώσεις (συμπεριλαμβανόμενης της ανάπτυξης νέων λειτουργιών)		10

Το εκατοστιαίο ποσοστό (%) μείωσης του μηνιαίου τιμήματος αποπληρωμής του Συμφωνητικού υπολογίζεται ως το άθροισμα των επιμέρους ποσοστών των συμβατικών υποχρεώσεων προς τις οποίες δεν συμμορφώθηκε ο Ανάδοχος.

Διαδικασία Παρακολούθησης και Ελέγχου Τήρησης Όρων Συμφωνητικού

Εργαλεία παρακολούθησης και ελέγχου

Διαχείριση Κλήσεων και Περιστατικών (Προβλημάτων και Αιτημάτων)

Ο Κύριος του έργου θα ενημερώνει τον Ανάδοχο με e-mail, και σε εξαιρετικές περιπτώσεις τηλεφωνικά (ή συνδυασμό των δύο) για κάθε περιστατικό που προκύπτει. Όλη η επικοινωνία από τον Κύριο του Έργου προς τον Ανάδοχο και αντίστροφα θα κοινοποιείται σε ειδικό λογαριασμό e-mail του ώστε να καταγράφεται στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του κυρίου του έργου.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει πληροφοριακό σύστημα όπου καταγράφονται για κάθε περιστατικό (πρόβλημα ή αίτημα υποστήριξης ή αίτημα ανάπτυξης νέας λειτουργίας) τα στοιχεία αναγγελίας του περιστατικού, η ημερομηνία και ώρα αναφοράς του και τα στοιχεία ανταπόκρισης στο περιστατικό (π.χ. στοιχεία αποκατάστασης εφόσον πρόκειται για βλάβη), όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στα αντίστοιχα Δελτία Τεχνικής Υποστήριξης από τους τεχνικούς. Αναλυτικά, θα καταγράφονται κατ' ελάχιστων:

- Ο χρόνος αναφοράς του περιστατικού
- Ο χρόνος έναρξης και λήξης του περιστατικού

- Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του περιστατικού
- Η περιγραφή του περιστατικού (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στην συνέχεια κατά την επίλυση)
- Η κατηγορία σοβαρότητας περιστατικού
- Τα στοιχεία του αναφερόντος το περιστατικό
- Το σημείο όπου παρατηρήθηκε το περιστατικό (εφόσον πρόκειται για πρόβλημα ή αίτημα υποστήριξης)
- Το εύρος δυσλειτουργίας που δημιουργεί το περιστατικό (εφόσον πρόκειται για πρόβλημα)
- Οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του περιστατικού (αποκατάσταση προβλήματος ή ικανοποίηση αιτήματος)
- Ο υπεύθυνος για την κάθε ενέργεια επίλυσης περιστατικού
- Ο χρόνος εκτέλεσης της κάθε ενέργειας για την επίλυση περιστατικού

Με την καταχώρηση των στοιχείων που σχετίζονται με την αποκατάσταση ενός προβλήματος ή την ικανοποίηση κάποιου αιτήματος, το περιστατικό λήγει επιτυχώς.

Παρακολούθηση και εξυπηρέτηση περιστατικών (προβλημάτων ή αιτημάτων)

Ο Ανάδοχος θα παραδίδει στον Κύριο του Έργου κάθε δίμηνο αναφορές.

Παρακολούθηση της Τήρησης των Όρων του Συμφωνητικού

Η παρακολούθηση της τήρησης των όρων του Συμφωνητικού θα γίνεται με βάση τα στοιχεία που καταγράφονται στο Πληροφοριακό Σύστημα του Αναδόχου, από το οποίο προκύπτουν και οι αντίστοιχες αναφορές που αναλύονται στην επόμενη ενότητα.

Προβλεπόμενες Αναφορές

Σε ό,τι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του Συμφωνητικού, ο Ανάδοχος, μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος, θα παρέχει δυνατότητα για έκδοση αναφορών. Ενδεικτικά, στην περίπτωση δυσλειτουργίας ή αιτήσεως συντήρησης, οι αναφορές θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον:

- Ημερομηνία και ώρα ειδοποιήσεως-αναφοράς δυσλειτουργίας ή αιτήσεως συντήρησης
- Ημερομηνία και ώρα ενάρξεως της συντήρησης από το προσωπικό του Αναδόχου
- Είδος δυσλειτουργίας που διορθώθηκε ή συντήρησης που πραγματοποιήθηκε

- Κατηγορία παρασχεθείσας υπηρεσίας συντήρησης, δηλ. συμβουλευτική, προληπτική, επισκευαστική, αναβάθμιση, κλπ
- Ημερομηνία και ώρα επαναλειτουργίας του συστήματος που συντηρήθηκε ή επισκευάστηκε
- Παρατηρήσεις σχετικά με την παρασχεθείσα υπηρεσία συντήρησης, την καλή επαναλειτουργία του εξοπλισμού, κλπ

Λοιποί Όροι του Συμφωνητικού

Εμπιστευτικότητα

1. Αμφότερες οι συμβαλλόμενες πλευρές αποδέχονται ότι κάθε πληροφορία η οποία θα περιέλθει σε γνώση τους επ' ευκαιρία της παρούσας συνεργασίας τους, είτε αφορά τις ίδιες τις συμβαλλόμενες πλευρές ή και πελάτες τους, είναι εμπιστευτική και δεσμεύονται ότι θα παραλείψουν κάθε διάδοσή τους προς τρίτα πρόσωπα.
2. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται με την υποχρέωση της εχεμύθειας και του σεβασμού για τη διαφύλαξη των μυστικών που έμαθε κατά τη συναλλαγή του με τον Κύριο του Έργου.
3. Κύριος του Έργου δεσμεύεται ότι, σε καμία περίπτωση δε θα διαδώσει οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία σχετική με τον Ανάδοχο, δε θα αντιγράψει τις εφαρμογές λογισμικού (εκτός από την περίπτωση δημιουργίας αντιγράφου ασφαλείας), ούτε θα αποπειραθεί να δημιουργήσει παρόμοια προϊόντα λογισμικού βασιζόμενα σε στοιχεία λειτουργίας των εφαρμογών, τα οποία θα περιέλθουν σε γνώση του Πελάτη, στα πλαίσια της συνεργασίας του με τον Ανάδοχο, είτε αυτές οι πληροφορίες περιήλθαν σε γνώση του με τη συγκατάθεση είτε χωρίς τη συγκατάθεσή του.
4. Ο Κύριος του Έργου στα πλαίσια της συνεργασίας του με τον Ανάδοχο δίνει με την παρούσα σύμβαση τη γραπτή συγκατάθεσή του στον Ανάδοχο, τη δυνατότητα να τηρεί αντίγραφο ηλεκτρονικών δεδομένων των αρχείων της γραμματείας που περιέχουν τις βαθμολογίες και τα στοιχεία των φοιτητών για λόγους υποστήριξης.
5. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα χρησιμοποιήσει τα δεδομένα αυτά κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους σαφείς και νόμιμους σκοπούς (όπως αυτοί προβλέπονται από την μεταξύ των συμβαλλομένων από το παρόν εν γένει συνεργασία) και πως δεν θα μεταβιβάσει τα δεδομένα αυτά σε τρίτους χωρίς τη γραπτή έγκριση του Κυρίου του Έργου.
6. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι η επεξεργασία του εν λόγω αρχείου δεδομένων θα είναι απόρρητη και θα διεξάγεται αποκλειστικά από πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο του εκάστοτε αρμοδίου οργάνου του Κυρίου του Έργου και μόνο κατ' εντολή του.
7. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα καταστρέψει το αντίγραφο δεδομένων, οποιαδήποτε στιγμή το ζητήσει ο Κύριος του Έργου εγγράφως.

Συνθήκες ανωτέρας βίας

Οι συμβαλλόμενοι δεν ευθύνονται για μερική ή πλήρη μη εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους όταν ισχύουν συνθήκες ανωτέρας βίας. Ως συνθήκες ανωτέρας βίας ορίζονται αυτές που προκύπτουν μετά την υπογραφή της σύμβασης ως αποτέλεσμα γεγονότων που δεν μπορούν να προβλεφθούν ή αν αποφευχθούν, ακόμη και με την επίδειξη ιδιαίτερης επιμέλειας, είναι εξαιρετικής φύσης και πέρα από τον έλεγχο των συμβαλλόμενων. Σε περίπτωση απεργιών, καταλήψεων ή παρόμοιων γεγονότων με μεγαλύτερη από τρεις (3) εργάσιμες ημέρες διάρκεια, θα αναστέλλεται κατά τη διάρκεια αυτής ή εκατέρωθεν προθεσμία προς εκτέλεση υποχρεώσεως μέχρι τη λήξη της απεργίας, κατόπιν απόφασης του συλλογικού οργάνου του Πανεπιστημίου.

Ο συμβαλλόμενος που αδυνατεί να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις λόγω συνθηκών ανωτέρας βίας θα αποστέλλει αμέσως έγγραφη ειδοποίηση στον άλλο συμβαλλόμενο, η οποία θα περιλαμβάνει όσο είναι δυνατό περισσότερες λεπτομέρειες για το γεγονός.

Χρήση ΟΠΣ-ΔΣ

Ο Κύριος του Έργου δικαιούται να εγκαταστήσει το λογισμικό σε όσους υπολογιστές διαθέτουν οι υπηρεσίες του προκειμένου να χρησιμοποιηθεί από το σύνολο των χρηστών της εκάστοτε υπηρεσίας.

Ο Κύριος του Έργου δικαιούται να χρησιμοποιήσει το λογισμικό για όσες εκπαιδευτικές μονάδες (Σχολές, Τμήματα,) διαθέτει ή πρόκειται να θέσει σε λειτουργία κατά τη διάρκεια του παρόντος Συμφωνητικού.

Ο Κύριος του Έργου δεν επιτρέπεται να κάνει αντίστροφη τεχνική χρησιμοποίηση του προγράμματος, να προσαρμόσει, μεταφράσει, αναλύσει, αποσυναρμολογήσει το Πρόγραμμα ή τμήματα αυτού, ή να δημιουργήσει παράγωγα του προγράμματος. Επίσης δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε επέμβαση του Κυρίου του Έργου στα αρχεία του προγράμματος.

Ανήκει στην υπ' αριθμ. πρωτ.: 20225425/06-09-2022 Πρόσκληση Υποβολής Προσφορών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Είδος εργασίας	ΣΥΝΟΛΟ	Φ.Π.Α. 24%	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ Φ.Π.Α. 24%
Ετήσιο Συμβόλαιο Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος της Διεύθυνσης Σπουδών (ΟΠΣ-ΔΣ).			
Πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης και ανάπτυξης νέων λειτουργιών των υποσυστημάτων, κοστολογούμενες βάσει εργατοώρας.			

Οι πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης και ανάπτυξης νέων λειτουργιών και υποσυστημάτων, κοστολογούμενες βάσει εργατοώρας, θα είναι σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Τιμοκατάλογος Πρόσθετων Υπηρεσιών

Είδος εργασίας	Χρέωση ανά ώρα για απομακρυσμένη επέμβαση	Χρέωση ανά ώρα για επιτόπου επέμβαση
ΠΥ1: Ρύθμιση/εγκατάσταση/παραμετροποίηση συστημάτων		
ΠΥ2: Υπηρεσίες επεξεργασίας/μετάπτωσης δεδομένων		
ΠΥ3: Υλοποίηση νέων λειτουργιών στο σύστημα		
ΠΥ4: Υπηρεσίες ανάπτυξης (προγραμματισμού) νέων υποσυστημάτων		

Χρόνος ισχύος προσφοράς:

Ημερομηνία:

Σφραγίδα εταιρείας – υπογραφή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ

«ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ»

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα¹).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)².....

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ³.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ.....⁴

υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) (συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

για την καλή εκτέλεση του/ων τμήματος/των ..⁵/ της υπ αριθ σύμβασης **“(τίτλος σύμβασης)”**, σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη / Πρόσκληση / Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος⁶ της/του (Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος φορέα).

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες⁷ από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

¹ Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

² Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

³ Ολογράφως και σε παρένθεση αριθμητικώς. Στο ποσό δεν υπολογίζεται ο ΦΠΑ.

⁴ Όπως υποσημείωση 3.

⁵ Εφόσον αφορά ανάθεση σε τμήματα συμπληρώνεται ο α/α του/ων τμήματος/των για τα οποία υπογράφεται η σχετική σύμβαση.

⁶ Συνοπτική περιγραφή των προς προμήθεια αγαθών / υπηρεσιών, σύμφωνα με το άρθρο 25 του πδ 118/2007.

⁷ Να οριστεί ο χρόνος σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης⁸) ή μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε⁹.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

8 Σύμφωνα με το άρθρο 25 πδ 118/2007 και του άρθρου 26 του ΕΚΠΟΤΑ, ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, κατά τον χρόνο που με βάση τη σύμβαση ο αγοραστής υποχρεούται να παραλάβει τα υλικά πλέον δύο (2) μήνες ή μεγαλύτερος εφόσον αυτό ορίζεται από τη διακήρυξη.

9 Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ' αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8, παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ ⁽¹⁾ :							
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	ΤΚ:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (E-mail):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις ⁽³⁾, που προβλέπονται από της διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

Ως νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας.....δηλώνω ότι :

- Δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού όπως αναφέρονται στο άρθρο 73 και 74 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
- Αποδεχόμεθα ανεπιφύλακτα τους όρους της υπ. αριθμ. πρωτ. 20225425/06-09-2022 Πρόσκλησης υποβολής προσφορών του Πανεπιστημίου Πειραιώς.
- Εφόσον ο διαγωνισμός κατακυρωθεί στην εταιρεία μας, οφείλουμε, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης της Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό, να προσκομίσουμε τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως ορίζεται στο άρθρο 103 του Ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Η εταιρείαδεν έχει κηρυχθεί έκπτωτη από την ανάθεση και εκτέλεση εργασιών με το Δημόσιο ή/και τα Ν.Π.Δ.Δ. λόγω μη εκπλήρωσης των συμβατικών της υποχρεώσεων, τουλάχιστον κατά την τελευταία πενταετία.

(4)

Ημερομηνία: ... /.../ 20...

Ο – Η Δηλών

(Υπογραφή)

- (1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.
- (2) Αναγράφεται ολογράφως.
- (3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.
- (4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.