



20PROC006537491 2020-04-07

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Γενική Διεύθυνση Οικονομικών και

Διοικητικών Υπηρεσιών

Διεύθυνση Προμηθειών, Υποδομών

και Διαχείρισης Υλικού

Τμήμα Προμηθειών

Πληρ.: Κ. Λυράκος

☎ 210. 90. 98. 478

E-mail: k.lirakos@mindigital.gr**ΠΡΟΣ:** Ενδιαφερόμενες εταιρείες
μέσω ΚΗΜΔΗΣ

Θέμα: «Πρόσκληση για την υποβολή προσφορών για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού και εφαρμογών του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων (<https://mef.diavgeia.gov.gr>)»

Η Διεύθυνση Προμηθειών, Υποδομών και Διαχείρισης Υλικού του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, θα προβεί σε προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού και εφαρμογών του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων (<https://mef.diavgeia.gov.gr>), για την κάλυψη των άμεσων αναγκών της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, ΠΝΠ 11.3.2020, ΦΕΚ 55/Α' - ΠΝΠ 14.3.2020, ΦΕΚ 64/Α' - ΠΝΠ 20.3.2020, ΦΕΚ 68/Α' - ΠΝΠ 30.3.2020, ΦΕΚ 75/Α'), σύμφωνα με τα κάτωθι πληροφοριακά στοιχεία:

Αναθέτουσα Αρχή	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
Αντικείμενο	Προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού και εφαρμογών του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων https://mef.diavgeia.gov.gr
Προϋπολογισμός Χωρίς ΦΠΑ	9.600,00 ευρώ
Φ.Π.Α. 24%	2.304.00 ευρώ
Προϋπολογισμός με ΦΠΑ	11.904,00
Χρηματοδότηση	Τακτικός Προϋπολογισμός Φορέας 1053-203-0000000 ΑΛΕ 2420989001 Α.Π Ανάληψης 6879 ΕΞ 2020 /17.3.20 7448 ΕΞ 2020/23.3.20
Διαδικασία Ανάθεσης	Απευθείας Ανάθεση (ΠΝΠ 11.3.2020, ΦΕΚ 55/Α' - ΠΝΠ 14.3.2020, ΦΕΚ 64/Α' - ΠΝΠ 20.3.2020, ΦΕΚ 68/Α' - ΠΝΠ 30.3.2020, ΦΕΚ 75/Α')
Κριτήριο Ανάθεσης	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής
Κρατήσεις	1. Φόρος εισοδήματος, σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν. 4172/2013 (Α' 167), όπως

	ισχύει. 2. 0,06% επί του καθαρού ποσού του τιμολογίου, υπέρ της Α.Ε.Π.Π., η οποία υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου 3% και εισφορά υπέρ ΟΓΑ, με ποσοστό 20% υπέρ του χαρτοσήμου, σύμφωνα με την υπ. αριθμ. 1191/14.03.2017 Κ.Υ.Α. (Β' 969) και τον ν. 4412/2016 (Α' 204). 3. 0,07% επί του καθαρού συμβατικού τιμήματος, υπέρ της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ, η οποία υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου 3% και εισφορά υπέρ ΟΓΑ, με ποσοστό 20% υπέρ του χαρτοσήμου, σύμφωνα με το ν. 4013/2011(Α' 204).
Δημοσιότητα	Η παρούσα πρόσκληση θα αναρτηθεί: α) στο δικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής www.mindigital.gr β) στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) www.eprocurement.gov.gr

- το πλαίσιο της εφαρμογής των κατεπειγόντων μέτρων αντιμετώπισης της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19 και προκειμένου να αποφεύγεται ο συνωστισμός και ο συγχρωτισμός οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να καταθέσουν τις προσφορές τους με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση : oikonomikes@mindigital.gr, **έως την Παρασκευή 10/4/2020**, με θέμα **«ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ Μ.Ε.Φ.»**
- Στο επισυναπτόμενο παράρτημα, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Πρόσκλησης, αναφέρονται λεπτομερώς οι τεχνικές προδιαγραφές για τις ανωτέρω υπηρεσίες.
- Στις προσφορές θα πρέπει να δηλώνεται οποιαδήποτε άλλη λεπτομέρεια που αφορά τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Τηλέφωνα επικοινωνίας για διευκρινίσεις σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές του έργου: 210-9098 374 κ. Α. Σκλαπάνης, 210 9098 372 κ. Α. Μπάγιας / email: diavgeia@mindigital.gr
- Μετά από την έκδοση της απόφασης ανάθεσης, ο επιλεγείς ανάδοχος προσκαλείται άμεσα να υπογράψει τη σύμβαση για την εκτέλεση έργων της παρ. 1, προσκομίζοντας μόνο **υπεύθυνη δήλωση** του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (Α' 75) ή ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης του άρθρου 52 του ν. 4635/2019 (Α' 167), που προβλέπεται στο εικοστό έβδομο άρθρο της από 20.3.2020 Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου (Α' 68).

Στην υποβαλλόμενη υπεύθυνη δήλωση δηλώνονται από τον επιλεγέντα ανάδοχο ότι: α) δεν συντρέχει κανένα νόμιμο κώλυμα συμμετοχής του στη διαδικασία, β) ότι εξακολουθεί να πληροί όλες τις τεχνικές προδιαγραφές που προβλέπονται στην παρούσα πρόσκληση και γ) υποχρεούται να προσκομίσει τα νομίμως προβλεπόμενα δικαιολογητικά κατακύρωσης ή ανάθεσης εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης, ήτοι:

1) Τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης της εταιρείας.

- 2) Απόσπασμα ποινικού μητρώου του νομίμου εκπροσώπου της εταιρείας και όλων των μελών του Δ.Σ. της εταιρείας (σε περίπτωση Α.Ε.). Στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ΙΚΕ ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, η υποχρέωση αφορά στους διαχειριστές.
- 3) Ασφαλιστική και Φορολογική ενημερότητα σύμφωνα με τα οριζόμενα της παραγράφου 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.
- 4) Πιστοποιητικό περί μη πτώχευσης της εταιρείας.

**Η Προϊσταμένη της Διεύθυνσης
Προμηθειών, Υποδομών
και Διαχείρισης Υλικού**

Ιωάννα Νάστου

Κοινοποίηση:

Διεύθυνση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
Τμήμα Ανοικτής Διακυβέρνησης

Πίνακας Περιεχομένων

Υφιστάμενη Κατάσταση.....	1
Υφιστάμενο σύστημα (περιγραφή).....	1
Αντικείμενο Έργου.....	2
Αναλυτική Περιγραφή αντικειμένου του Έργου.....	2
Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες	7
Χρονοδιάγραμμα του Έργου.....	9
Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου.....	9
Ομάδα έργου (Ο.Ε.) - Σχήμα Διοίκησης Έργου	9

Υφιστάμενη Κατάσταση

Υφιστάμενο σύστημα (περιγραφή)

Το Πρόγραμμα Διαύγεια ([νόμος 3861/2010](#)) στοχεύει στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας, τη διασφάλιση της διαφάνειας και την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

Από τον Οκτώβριο 2010 αναρτώνται σε ένα σημείο στο διαδίκτυο όλες οι αποφάσεις πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων, λαμβάνοντας ειδική μέριμνα για τις πράξεις που αφορούν στην εθνική άμυνα και τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

Με την ψήφιση του Ν. 4210/2013 (άρθρο 23) οι αναρτημένες πράξεις ενισχύονται θεσμικά με τους εξής τρόπους:

- Κάθε πράξη, εκτός από όσες δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, αποκτά ισχύ μόνο μέσω της ανάρτησής της στο Διαύγεια. Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης κάθε πράξη υπογράφεται ψηφιακά από το σύστημα Διαύγεια και αποκτά έναν μοναδικό [Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης \(ΑΔΑ\)](#). Ο ΑΔΑ είναι η ταυτότητα κάθε αναρτημένης πράξης, την πιστοποιεί και την ακολουθεί εφεξής.
- Το αναρτημένο έγγραφο, εκτός όσων δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης, υπερισχύει έναντι όλων των λοιπών εκδόσεων της πράξης

- Ο πολίτης μπορεί να επικαλείται τα αναρτημένα έγγραφα στις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς να απαιτείται η επικύρωσή τους. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ της πράξης για την αυτεπάγγελτη αναζήτησή τους από τους δημόσιους φορείς
- Οι δημόσιες υπηρεσίες διεκπεραιώνουν υποθέσεις χωρίς να διακινούν τα αναρτημένα έγγραφα. Αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ των πράξεων για την επικοινωνία μεταξύ φορέων.

Το σύστημα του Διαύγεια αποτελείται από συστήματα πολλαπλών επιπέδων (N-tier) τόσο όσον αφορά το λογισμικό αλλά και όσον αφορά το υλικό.

Βασίζεται στην υποδομή του G-Cloud της ΚτΠ ΑΕ στην οποία λειτουργούν εικονικοί εξυπηρετητές (virtual machines/servers) που χρησιμοποιούν λειτουργικά συστήματα Microsoft windows server και Linux Debian. Οι βάσεις δεδομένων είναι MongoDB σε κάποιες από τις οποίες βρίσκονται μεταδεδομένα, ενώ σε άλλες έγγραφα. Υπάρχουν συστήματα αναζήτησης σε apache, διακομιστές ιστοσελίδων σε apache και διακομιστές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε postfix mail. Επίσης, οι διακομιστές εφαρμογών (application servers) βασίζονται σε Jetty.

Αντικείμενο Έργου

Αναλυτική Περιγραφή αντικειμένου του Έργου

Το έργο αφορά στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης του υφιστάμενου λογισμικού (λειτουργικά συστήματα, έτοιμες εφαρμογές ή μη) του συστήματος διαχείρισης του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων από το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

Οι υπηρεσίες συντήρησης παρέχονται με τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών (SLA) και στόχο την άρτια λειτουργία του συστήματος.

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται, εντός του τιμήματος του παρόντος έργου, να συνεργάζεται με την ΚτΠ ΑΕ και τους τυχόν άλλους αναδόχους που υποστηρίζουν το συνολικό σύστημα του ΔΙΑΥΓΕΙΑ και να συντονίζει τις μεταξύ τους ενέργειες εφόσον αυτό απαιτείται. Οι εμπλεκόμενοι στη παρούσα φάση είναι η ΚτΠ ΑΕ και ειδικότερα ο ανάδοχος της ΚτΠ ΑΕ για το G-Cloud καθώς και ο ανάδοχος που έχει υλοποιήσει και υποστηρίζει το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Ο ανάδοχος υποχρεούται να προβαίνει σε ζητούμενες ενέργειες επί του λογισμικού των servers και της εφαρμογής, (πέραν των τυπικών εργασιών συντήρησης), που τυχόν ζητηθούν από τους άλλους αναδόχους με σκοπό την άρτια παραγωγική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων ΔΙΑΥΓΕΙΑ (π.χ. διακοπή λειτουργίας και επανεκκίνηση servers και εφαρμογών για προγραμματισμένη συντήρηση, να

εισηγείται αλλαγή/προσθήκη επεξεργαστικής ισχύος, core, μνήμης αποθηκευτικού χώρου στα virtual machines σε συνεργασία με την ΚτΠ ΑΕ κτλ.).

- Προσαρμογή της βάσης και των εφαρμογών σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην Νομοθεσία που διέπει το Πρόγραμμα Διαύγεια και το Μητρώο Επιχορηγούμενων Φορέων και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- Υλοποίηση μικρών βελτιώσεων στην εφαρμογή.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί σε καθημερινή βάση backup της βάσης και της εφαρμογής του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων στο G-Cloud και στον εξοπλισμό του προγράμματος Διαύγεια. Για το σκοπό αυτό θα συνεργαστεί με τη ΚτΠ ΑΕ, τον ανάδοχο του G-Cloud και το Υπουργείο για να οριστεί η πολιτική backup καθώς και οι πρόσθετες ενέργειες για back up που δεν θα είναι δυνατόν να γίνουν αυτοματοποιημένα από το G-Cloud

Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Στο πλαίσιο του Έργου ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει τις υπηρεσίες που αναφέρονται στη συνέχεια.

Αποτέλεσμα των εργασιών θα είναι η ομαλή παραγωγική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (λειτουργικών συστημάτων ή έτοιμων λογισμικών) Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος τεσσάρων (4) ωρών εντός της περιόδου υποβολής επιχορηγήσεων και δαπανών όπως αυτή ορίζεται κάθε φορά και εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών εκτός αυτής από την εκδήλωση του προβλήματος, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων που δεν οφείλονται σε κενά ασφάλειας ή κενά συντήρησης του συνολικού συστήματος Διαύγεια. **Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός των συγκεκριμένων χρονικών ορίων επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.**

- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού (λειτουργικών συστημάτων ή έτοιμων λογισμικών), μετά από έγκριση της αρμόδιας υπηρεσίας του Υπουργείου.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.

- Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Παγίων Έργων (Asset Management System) της ΚτΠ Α.Ε. από τον Ανάδοχο.
- Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της ΚτΠ Α.Ε. από τον Ανάδοχο.

Ο ανάδοχος έχει την υποχρέωση υποστήριξης της υποδοχής των αιτημάτων από το σύστημα της ΚτΠ ΑΕ, της προώθησης τους στους εμπλεκόμενους, καθώς και του συντονισμού των ενεργειών για την αποκατάσταση των προβλημάτων εφόσον εμπλέκονται περισσότεροι του ενός φορείς. Οι εμπλεκόμενοι φορείς είναι η ΚτΠ ΑΕ, ο ανάδοχος του G-Cloud, ο ανάδοχος του προγράμματος ΔΙ@ΥΓΕΙΑ και το Υπουργείο.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ (Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών)

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος τεσσάρων (4) ωρών εντός της περιόδου υποβολής επιχορηγήσεων και δαπανών όπως αυτή ορίζεται κάθε φορά και εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών εκτός αυτής από την εκδήλωση τους (εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων που δεν οφείλονται σε κενά ασφάλειας ή κενά συντήρησης του συνολικού συστήματος Διαύγεια). **Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός των συγκεκριμένων χρονικών ορίων επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.**
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της αρμόδιας υπηρεσίας του Υπουργείου.
- Υλοποίηση μικρών βελτιώσεων στην εφαρμογή χωρίς επιπλέον κόστος
- Υλοποίηση μικρής κλίμακας επεκτάσεων στην εφαρμογή χωρίς επιπλέον κόστος.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση του Υπουργείου, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Υπουργείου.
- Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Υπουργείου.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.
- Απαιτούμενες παρεμβάσεις για την εφαρμογή της προβλεπόμενης πολιτικής ασφαλείας του έργου και επικαιροποίηση αυτής.
- Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Παγίων Έργων (Asset Management System) της ΚτΠ Α.Ε. από τον Ανάδοχο.

- Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της ΚτΠ Α.Ε. από τον Ανάδοχο.

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.
- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς, οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
- Προσαρμογή της βάσης και των εφαρμογών σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην Νομοθεσία που διέπει το Πρόγραμμα Διαύγεια και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- Αναβάθμιση του συστήματος σε βελτιωτικές εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος. Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- Υποβολή του source κώδικα ανά τρίμηνο ή και όταν ζητηθεί από την αρμόδια ΕΠΠΕ εντός μίας εβδομάδας με πλήρη τεκμηρίωση εφαρμογών και βάσης
- Εργασίες που αφορούν στο υφιστάμενο λογισμικό (λειτουργικά συστήματα, έτοιμες εφαρμογές ή μη), π.χ. διακοπή λειτουργίας και επανεκκίνηση servers και εφαρμογών για προγραμματισμένη συντήρηση, εισηγήσεις για αλλαγή/προσθήκη επεξεργαστικής ισχύος, core, μνήμης αποθηκευτικού χώρου στα virtual machines σε συνεργασία με την ΚτΠ ΑΕ κτλ που προκύπτουν από ανάγκες σε άλλα τμήματα του συστήματος του ΔΙΑΥΓΕΙΑ, σε συνεργασία με τους άλλους αναδόχους και σε συμφωνία με το Υπουργείο χωρίς επιπλέον κόστος.
- Μετά την υπογραφή της σύμβασης θα παραδοθεί στον ανάδοχο ο πηγαίος κώδικας του συστήματος διαχείρισης του Μητρώου Επιχορηγούμενων Φορέων από το πρόγραμμα ΔΙ@ΥΓΕΙΑ. Ο ανάδοχος οφείλει να ελέγξει το κώδικα που θα διατεθεί και να καλύψει τυχόν ελλείψεις που θα διαπιστωθούν.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικής συντήρησης για το σύνολο της περιόδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επίσης, υποχρεούται να υλοποιήσει τις παρακάτω αλλαγές στην εφαρμογή **εντός ενός (1) μηνός από την υπογραφή της σύμβασης**:

Παραδοτέα:	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Βελτιώσεις εφαρμογής	- Δυνατότητα προβολής από τους διαχειριστές του Μητρώου των μη οριστικοποιημένων καταχωρήσεων οργανισμών. - Δυνατότητα μαζικής επιλογής και διαγραφής οριστικοποιημένων και μη εγγραφών, καθώς και των μη εγκεκριμένων από εισαγωγή αρχείου, από τους οργανισμούς και τους διαχειριστές του Μητρώου. - Απενεργοποίηση της νέας εισαγωγής δαπανών από αρχείο αν δεν έχει ολοκληρωθεί η αποθήκευση και επεξεργασία της προηγούμενης και εμφανιστούν οι σχετικές εγγραφές στην λίστα με τις δαπάνες. - Ενσωμάτωση στην εκτύπωση επιχορηγήσεων και δαπανών της περιγραφής και ημερομηνίας (π.χ. «Αρχική 10/02/2019») της δήλωσης που τυπώνεται. - Αποδοχή και ενσωμάτωση πιστωτικών τιμολογίων (δαπάνες με αρνητικά ποσά) αν και εφόσον αυτό απαιτηθεί από επανεξέταση του θεσμικού πλαισίου. - Έλεγχος πιθανής εγγραφής του φορέα στο Διαύγεια (https://diavgeia.gov.gr/) μέσω του ΑΦΜ αυτού και εμφάνιση προειδοποιητικού μηνύματος σε θετική περίπτωση. - Ενημέρωση με e-mail του διαχειριστή του Μητρώου για κάθε νέα αίτηση ενεργοποίησης. - Ενημέρωση με e-mail της ενεργοποίησης των φορέων. - Δυνατότητα απόρριψης ενεργοποίησης φορέα, αποστολής σχετικού απαντητικού απόρριψης στο e-mail του και αποθήκευση του φορέα σε σχετική λίστα απορρίψεων του ΜΕΦ με δυνατότητα εκ των υστέρων ενεργοποίησης αν χρειαστεί. - Ξεχωριστό τμήμα ανακοινώσεων με εμφάνιση αυτών στην κεντρική σελίδα και με επισήμανση

Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
	ύπαρξης νέων (εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος) ανακοινώσεων.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται επίσης για το σύνολο της περιόδου των παρεχόμενων υπηρεσιών να παραδίδει **μηνιαίες αναφορές** εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την λήξη κάθε ημερολογιακού μήνα από την υπογραφή της σύμβασης με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης (ποσοτικά και ποιοτικά) της συμμόρφωσής του στις απαιτήσεις του Service Level Agreement με τα παρακάτω:

Περίοδος Συντήρησης - Παραδοτέα:	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει: - Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών) - Ανάπτυξη και τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων που θα προκύψουν κατά την παραγωγική λειτουργία του συστήματος - Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε έτοιμο λογισμικό - Τεκμηρίωση σφαλμάτων στο Σύστημα Παρακολούθησης Προ-συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA Management System) της ΚτΠ Α.Ε. - Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται ακόμα για το σύνολο της περιόδου των παρεχόμενων υπηρεσιών να παραδίδει **τριμηνιαίες αναφορές** εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την λήξη κάθε ημερολογιακού τριμήνου από την υπογραφή της σύμβασης ή όταν ζητηθεί από την ΕΠΠΕ με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης (ποσοτικά και ποιοτικά) της συμμόρφωσής του στις απαιτήσεις του Service Level Agreement όπως παρακάτω:

Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει: - Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών. - Υποβολή του source κώδικα με πλήρη τεκμηρίωση εφαρμογών και βάσης.

Υποβολή του source κώδικα με πλήρη τεκμηρίωση εφαρμογών και βάσης μπορεί να ζητηθεί και από την αρμόδια ΕΠΠΕ, οπότε και θα πρέπει να παραδοθεί εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών.

Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες

Όσον αφορά στη διαθεσιμότητα του συστήματος – εφαρμογών και την λειτουργικότητα που θα παρέχεται, ισχύουν τα εξής :

Το σύστημα θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο εάν είναι μη διαθέσιμη μια εφαρμογή ή έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που αυτή παρέχει

Ορισμοί:

- Εφαρμογές** ορίζεται ως το σύνολο των υποσυστημάτων -εφαρμογών η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος,.
- ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:00 – 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την εκδήλωση της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της.

Ο χρόνος αυτός ορίζεται σε :

- τέσσερις (4) ώρες** από τη στιγμή της εκδήλωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας εντός της περιόδου υποβολής επιχορηγήσεων και δαπανών όπως αυτή ορίζεται κάθε φορά.
- είκοσι τέσσερις (24) ώρες** από τη στιγμή της εκδήλωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας εκτός της περιόδου υποβολής επιχορηγήσεων και δαπανών όπως αυτή ορίζεται κάθε φορά.

Ώρες χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας εκτός ΚΩΚ και εντός της περιόδου υποβολής επιχορηγήσεων και δαπανών όπως αυτή ορίζεται κάθε φορά προσμετρούνται από τις 08.00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

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

- **0,05%** επί του συμβατικού τιμήματος
- **0,5%** επί του ετήσιου κόστους συντήρησης του συστήματος.

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

Σημείωση:

Διευκρινίζεται ότι η ευθύνη του αναδόχου για την περίοδο Συντήρησης, σε σχέση με τη λειτουργικότητα του συστήματος αφορά μόνον την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία των προγραμμάτων (λειτουργικά συστήματα - συστημικό λογισμικό - εφαρμογές, αλλά και των εφαρμογών και του έτοιμου λογισμικού) που έχουν παραδοθεί και εγκατασταθεί στον εξοπλισμό του G-Cloud. Στα διαστήματα μη διαθεσιμότητας δεν περιλαμβάνονται οι χρόνοι που η υπηρεσία που παρέχεται από το G-Cloud της ΚτΠ ΑΕ δεν είναι διαθέσιμη. Για το σκοπό αυτό θα υπάρχει, εφόσον απαιτηθεί συμπληρωματική αναφορά διαθεσιμότητας υποδομών (infrastructure as a service) από το Λογισμικό Διαχείρισης και Παρακολούθησης Συμφωνιών Καθορισμένου Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA Management) της ΚτΠ ΑΕ που βασίζεται στο IBM Tivoli Business Service Manager.

Χρονοδιάγραμμα του Έργου

Η συνολική διάρκεια του έργου είναι **δώδεκα (12) μήνες** από την υπογραφή της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος θα καλύψει, στο πλαίσιο του συμβατικού τιμήματος, το σύνολο των υπηρεσιών/παραδοτέων (υπηρεσιών και προϊόντων) του έργου που περιγράφεται στις παρούσες προδιαγραφές.

Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου

Ομάδα έργου (Ο.Ε.) - Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, τη μεθοδολογία οργάνωσης και υλοποίησης του έργου και το προσωπικό που θα διαθέσει σε βασικούς ρόλους, όπως αναφέρεται στις παρούσες τεχνικές προδιαγραφές.

Ο Υπεύθυνος του Έργου από τη πλευρά του Αναδόχου και ο αναπληρωτής αυτού, οι οποίοι θα αναλάβουν την απευθείας επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, το συντονισμό των εργασιών και τη διευθέτηση ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του Έργου. Για κάθε μέλος της Ο.Ε. θα παρατίθεται αναλυτικά στοιχεία, όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης, αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα κλπ.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην προσφορά του να παρουσιάσει λεπτομερές **σχέδιο οργάνωσης, διοίκησης, υλοποίησης και παρακολούθησης** του Έργου. Κατ' ελάχιστον το Σχέδιο θα περιλαμβάνει:

- Οργανόγραμμα και λεπτομερή περιγραφή αρμοδιοτήτων της Ο.Ε. και των στελεχών που θα διατεθούν στο Υπ. Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ρόλοι, αντικείμενο και χρόνος απασχόλησης κλπ, σε όλα τα επίπεδα διοίκησης και παραγωγικής λειτουργίας του έργου.
- Οριοθέτηση και σαφή οργάνωση για τις λειτουργίες Συντονισμού και Διασφάλισης Ποιότητας του Επιπέδου των Παρεχόμενων Υπηρεσιών.