



Αθήνα 13 - 10 - 2022

Αριθμ. Πρωτ.: 13202

## ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

Δ/νση : Οικονομικού  
Τμήμα : Προμηθειών  
Μεσογείων 45 - Τ.Θ. 14103  
Δ.Ο.Υ. : ΙΒ' Αθηνών  
Πληροφορίες : Μ. Πατρελάκη  
Τηλ.: 21074 90 523  
Fax : 21074 90 427  
e-mail:m.patrelaki@elga.gr

## ΠΡΟΣ : COLLECTIVES A.E.

ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ 36B  
ΜΑΡΟΥΣΙ 151 25  
E-mail: info@collectives.gr

## ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

«Με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης (άρθρο 118 του Ν.4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 50 του Ν.4782/2021) στην εταιρεία “COLLECTIVES A.E.” για το έργο της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος Ασφάλισης & Ενισχύσεων (ΟΠΣΑΕ) του ΕΛ.Γ.Α.».

## Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ (ΕΛ.Γ.Α.)

## Έχοντας υπόψη:

1.Τις διατάξεις, όπως ισχύουν:

- 1.1 Του Ν. 1790/88 (ΦΕΚ 134/Α/88) «Οργάνωση και λειτουργία του Οργανισμού Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων και άλλες διατάξεις»,
- 1.2. Του Ν. 3877/2010 (ΦΕΚ 160/Α/2010) «Σύστημα προστασίας και ασφάλισης της αγροτικής δραστηριότητας»,
- 1.3. Του Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/2010) “Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικήτων οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις”,
- 1.4. Του Ν.4013/2011 (ΦΕΚ 204/Α/15-09-2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 238 του Ν.4072/11-4-2012 (ΦΕΚ 86/Α/2012) και με το άρθρο 19 του Ν.4912/2022 (ΦΕΚ 59/Α/2022),
- 1.5. Του άρθρου 64 «Συντελεστές παρακράτησης φόρου» του Ν. 4172/2013 (ΦΕΚ 167/Α/2013) «Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 1.6. Του Ν.4270/14 (ΦΕΚ 143/28-6-2014) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- 1.7. Του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/8-8-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»,
- 1.8. Του Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184/Α/2020) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024 Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972)» και άλλες διατάξεις,
- 1.9. Του Ν.4782/2021 (ΦΕΚ 36/Α/9-3-2021) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία»,

- 1.10.** Του Ν. 4813/2021 (ΦΕΚ Α'111/02-07-2021) «Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2022-2025»,
- 1.11.** Του άρθρου 22 του Ν.2859/2000 «Κύρωση κώδικα ΦΠΑ» (ΦΕΚ Α 248/7-11-2000),
- 1.12.** Του Κανονισμού (Ε.Ε.) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46 ΕΚ (Γενικοί Κανονισμοί για την Προστασία Δεδομένων).
- 1.13.** Του Νόμου Ν.4624/2019 (ΦΕΚ Α 137/29-03-2019) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού ΕΕ 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην Εθνική Νομοθεσία της Οδηγίας (Ε.Ε.) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις».
- 1.14.** Του Ν. 4250/2014 (Α'74) «Διοικητικές Απλουστεύσεις Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (Α'161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1»,
- 1.15.** Της 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»,
- 1.16.** Του Ν. 2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- 1.17.** Του Ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- 1.18.** Του Ν.4605/2019 (προσαρμογή στην οδηγία 2016/943/Ε.Ε.),
- 1.19.** Του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης του ΕΛ.Γ.Α. (ΦΕΚ 290/Β/13-2-2013),
- 1.20.** Του Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/Α/5-8-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες», όπως ισχύει,
- 1.21.** Του Π.Δ. 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
- 1.22.** Την υπ' αριθμ.76928/09.07.2021 Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Υπουργού Επικρατείας με θέμα: "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 3075)
- 1.23.** Του Κανονισμού Οικονομικής Διαχείρισης του ΕΛ.Γ.Α. (ΦΕΚ 290/Β/13-2-2013),
- 2.** Τη με αριθμ. πρωτ. 11925/12-09-2022 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης (ΑΔΑ: ΨΩΩΩ46ΨΧΞ5-ΧΨΛ),
- 3.** Την αριθμ. 89/16-09-2022 απόφαση του Δ.Σ. του ΕΛ.Γ.Α. με την οποία εγκρίθηκε η προσφυγή στη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης και με πρόσκληση υποβολής γραπτής σφραγισμένης προσφοράς, για την ανάθεση του έργου της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος Ασφάλισης & Ενισχύσεων (ΟΠΣΑΕ) του ΕΛ.Γ.Α. στην εταιρεία «COLLECTIVES A.E.» με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή), συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης είκοσι επτά χιλιάδων ευρώ (27.000,00€) συμπεριλαμβανομένων των νόμιμων κρατήσεων, πλέον Φ.Π.Α. 24%, ήτοι τριάντα τριών χιλιάδων τετρακοσίων ογδόντα ευρώ (33.480,00€) συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α., **σας γνωρίζει ότι :**

**1.** Ο Οργανισμός πρόκειται να προβεί, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, με πρόσκληση υποβολής γραπτής σφραγισμένης προσφοράς, με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη), στην ανάθεση του έργου της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του πληροφοριακού

συστήματος Ασφάλισης & Ενισχύσεων (ΟΠΣΑΕ) του ΕΛ.Γ.Α., σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους και τις Τεχνικές Προδιαγραφές, που επισυνάπτονται στην παρούσα πρόσκληση. Η εκτιμώμενη αξία του ανωτέρω έργου ανέρχεται στο συνολικό ποσό των **είκοσι επτά χιλιάδων ευρώ (27.000,00 €) συμπεριλαμβανομένων των νόμιμων κρατήσεων, πλέον Φ.Π.Α. 24%, ήτοι τριάντα τριών χιλιάδων τετρακοσίων ογδόντα ευρώ (33.480,00€) συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α..**

**2.** Εφόσον επιθυμείτε να υποβάλλετε προσφορά, σας ενημερώνουμε ότι η προσφορά πρέπει να κατατεθεί υπ' ευθύνη του ενδιαφερόμενου, στο Τμήμα Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α., αφού απαραίτητως πρωτοκολληθεί από το Τμήμα Τεχνικής και Διοικητικής Υποστήριξης (Πρωτόκολλο) του ΕΛ.Γ.Α., στην παρακάτω διεύθυνση, μέχρι **την 24<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2022, ημέρα Δευτέρα και ώρα 10:30 π.μ. (ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού):**

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ  
 ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ (ΕΛ.Γ.Α)  
 Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
 Μεσογείων 45  
 Τ.Κ. 115 26 ΑΘΗΝΑ

**3.** Η ανάθεση θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/8-8-2016 ) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» όπως ισχύουν.

**4.** Η εμπρόθεσμη προσφορά θα εξεταστεί από την Τριμελή Επιτροπή Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α.

**5.** Η προσφορά θα πρέπει να έχει ισχύ για εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

**6.** Η επιστολή αυτή αποτελεί πρόσκληση για την υποβολή προσφοράς και δεν δεσμεύει καθ' οιονδήποτε τρόπο τον ΕΛ.Γ.Α., ο οποίος θα αναλάβει υποχρέωση έναντι του αναδόχου, μόνο με σχετική προς αυτόν επιστολή.

**7.** Η σύμβαση με την οποία θα υλοποιηθεί το παραπάνω έργο, θα διέπεται από τις διατάξεις του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/8-8-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» όπως ισχύει, την παρούσα πρόσκληση και την προσφορά σας.

**8.** Επισυνάπτονται στην παρούσα πρόσκληση το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' «ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ», ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' «ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ», το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' «ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ και ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ' «ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ», τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

9. Η παρούσα πρόσκληση καθώς και τα συνημμένα παραρτήματα αυτής δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του ΕΛ.Γ.Α. ([www.elga.gr](http://www.elga.gr)), στην ιστοσελίδα <http://et.diavgeia.gov.gr> και στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων-ΚΗΜΔΗΣ ([promitheus.gov.gr](http://promitheus.gov.gr)).

Εσωτερική Διανομή: Τριμελή Επιτροπή Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α..

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΑΝΔΡΕΑΣ Θ. ΛΥΚΟΥΡΕΝΤΖΟΣ

Ανήκει στην πρόσκληση 13202/2022

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄  
ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ****ΑΡΘΡΟ 1<sup>ο</sup> : Αντικείμενο Πρόσκλησης**

Αντικείμενο της παρούσας πρόσκλησης, είναι η ανάθεση του έργου της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος Ασφάλισης & Ενισχύσεων (ΟΠΣΑΕ) του ΕΛ.Γ.Α. με χρονική διάρκεια έως και 18-01-2023, όπως περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄ «ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ».

**ΑΡΘΡΟ 2<sup>ο</sup> : Στοιχεία αναθέτουσας αρχής**

Αναθέτουσα αρχή είναι ο Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων ΕΛ.Γ.Α.

Η διεύθυνση του ΕΛ.Γ.Α. είναι:

Λεωφόρος Μεσογείων 45

Τ.Κ. 115 26 ΑΘΗΝΑ

**ΑΡΘΡΟ 3<sup>ο</sup> : Εκτιμώμενη αξία**

Η εκτιμώμενη αξία του ανωτέρω έργου ανέρχεται στο ποσό των είκοσι επτά χιλιάδων ευρώ (27.000,00 €) συμπεριλαμβανομένων των νόμιμων κρατήσεων, πλέον Φ.Π.Α. 24%, ήτοι είκοσι τριάντα τριών χιλιάδων τετρακοσίων ογδόντα ευρώ (33.480,00€) συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α..

**ΑΡΘΡΟ 4<sup>ο</sup>: Τρόπος υποβολής των προσφορών**

1. Η προσφορά υποβάλλεται εγγράφως, στην Ελληνική γλώσσα και **μέσα σε σφραγισμένο φάκελο (κυρίως φάκελος)**, στον οποίο πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

- Η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ με κεφαλαία γράμματα

-Ο παραλήπτης: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ (ΕΛ.Γ.Α)

Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ – ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Λεωφόρος Μεσογείων 45

Τ.Κ. 115 26 ΑΘΗΝΑ

- Ο αριθμός της πρόσκλησης

- Η καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης προσφοράς.

- Τα στοιχεία του αποστολέα (επωνυμία, διεύθυνση του διαγωνιζόμενου, αριθμός τηλεφώνου, email).

- Η ένδειξη, προσφορά για το έργο της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος Ασφάλισης & Ενισχύσεων (ΟΠΣΑΕ) του ΕΛ.Γ.Α., με χρονική διάρκεια έως και 18-01-2023.

Η προσφορά πρέπει να κατατεθεί εγγράφως υπ' ευθύνη του ενδιαφερόμενου, στο Τμήμα Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α., αφού απαραίτητως πρωτοκολληθεί από το Τμήμα Τεχνικής και Διοικητικής Υποστήριξης του ΕΛ.Γ.Α., στην παραπάνω διεύθυνση, μέχρι **την 24<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2022, ημέρα Δευτέρα και ώρα 10.30 π.μ. (ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού)**.

2. Μέσα στο φάκελο της προσφοράς (κυρίως φάκελος) τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία.

3. Με την προσφορά μέσα στον κυρίως φάκελο της προσφοράς ο προσφέρων υποβάλλει:

**α.1) Υπεύθυνη δήλωση** της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, σύμφωνα με το συνημμένο Υπόδειγμα του παραρτήματος Δ' της παρούσης πρόσκλησης.

**Διευκρίνιση:**

Η απαιτούμενη κατά τα ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση 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.(άρθρο 80 παρ. 9 του Ν.4412/2016 και άρθρο 73 παρ.1 του Ν.4412/2016).

**α.2) Υπεύθυνη δήλωση** περί μη επιβολής σε βάρος του οικονομικού φορέα της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. (άρθρο 74 παρ.4 Ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 23 του Ν.4782/2021)

Οι υπεύθυνες δηλώσεις, γίνονται αποδεκτές εφόσον έχουν συνταχθεί **μετά την κοινοποίηση της παρούσας πρόσκλησης**. (άρθρο 80 παρ.12 του Ν.4412/2016, όπως προστέθηκε με την παρ.7αδ του άρθρου 43 του Ν.4605/2019

β) Τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο, μέσα στον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ».

γ) Τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται, επί ποινή απόρριψης, σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ».

**Επίσης η προσφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει:**

**Αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του προσφέροντος οικονομικού φορέα** (κωδικοποιημένο καταστατικό της εταιρείας, πρόσφατο γενικό πιστοποιητικό ΓΕΜΗ, πρόσφατο Πιστοποιητικό ΓΕΜΗ περί ισχύουσας εκπροσώπησης, απόσπασμα ποινικού μητρώου, πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας, πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας), όπως ορίζεται στο άρθρο 103 του Ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Η προσφορά να μονογράφεται από τον υποψήφιο ανάδοχο.

Οι φάκελοι της τεχνικής και οικονομικής προσφοράς θα φέρουν της ενδείξεις του κυρίου φακέλου.

**4.** Η προσφορά δεν πρέπει να έχει ξέσματα, σβησίματα, προσθήκες ή διορθώσεις. Εάν υπάρχει στην προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση, αυτή πρέπει να είναι καθαρογραμμένη από τον προσφέροντα, η δε Τριμελής Επιτροπή Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α. οφείλει κατά τον έλεγχο να καθαρογράψει την τυχόν διόρθωση, να μονογράψει και να σφραγίσει αυτή. Η προσφορά απορρίπτεται όταν υπάρχουν σε αυτή διορθώσεις που την καθιστούν ασαφή, κατά την κρίση της Τριμελούς Επιτροπής Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α.

Η αποσφράγιση της προσφοράς γίνεται δημόσια ενώπιον της Τριμελούς Επιτροπής Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α.

Η Επιτροπή προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης της προσφοράς την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται ανωτέρω. Προσφορά που υποβάλλεται στην Επιτροπή μετά την έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης δεν αποσφραγίζεται, αλλά παραδίδεται στην Υπηρεσία για επιστροφή, ως εκπρόθεσμη.

Ο ΕΛ.Γ.Α. διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει, οποτεδήποτε, εγγράφως συμπληρωματικά στοιχεία σχετικά με τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων υπηρεσιών, καθώς και οποιαδήποτε άλλη πληροφορία κρίνει απαραίτητη.

Διευκρινίσεις που δίνονται από τον προσφέροντα οποτεδήποτε μετά τη λήξη του χρόνου κατάθεσης της προσφοράς του δεν γίνεται δεκτή και απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Διευκρινήσεις δίδονται μόνο όταν ζητούνται από συλλογικό όργανο, είτε ενώπιόν του, είτε ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας μετά από σχετική γνωμοδότηση του συλλογικού οργάνου.

Σημειώνεται ότι, από τις διευκρινίσεις που δίδονται σύμφωνα με τα παραπάνω, λαμβάνονται υπ' όψη μόνο εκείνες που αναφέρονται στα σημεία που ζητήθηκαν.

Στοιχεία ή ενδείξεις που καθιστούν τα οικονομικά στοιχεία αόριστα, συνεπάγονται την απόρριψη της προσφοράς.

#### **ΑΡΘΡΟ 5° : Χρόνος ισχύος των προσφορών**

Ο χρόνος ισχύος των προσφορών είναι εξήντα (60) ημέρες προσμετρούμενες από την επομένη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού.

Προσφορά που ορίζει χρόνο μικρότερο του παραπάνω αναφερομένου απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εφόσον ζητηθεί από την υπηρεσία, πριν τη λήξη της, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών.

#### **ΑΡΘΡΟ 6° : Αντιπροσφορές – Εναλλακτικές Προσφορές**

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

Γίνονται δεκτές προσφορές μόνο σύμφωνα με τους όρους της παρούσας.

#### **ΑΡΘΡΟ 7° : Τιμές**

Οι τιμές του προσφέροντος θα εκφράζονται υποχρεωτικά σε Ευρώ.

Ο συμμετέχων οφείλει να αναγράψει στην οικονομική του προσφορά την τιμή μονάδας (χωρίς ΦΠΑ), τη συνολική τιμή ανά είδος (χωρίς ΦΠΑ), καθώς και την συνολική προσφερόμενη τιμή (με και χωρίς ΦΠΑ).

Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, εκτός από τον Φ.Π.Α., για παράδοση στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται από την παρούσα πρόσκληση.

Η Τριμελής Επιτροπή Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α. διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον συμμετέχοντα στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερομένων τιμών, ο δε προσφέρων υποχρεούται να παρέχει αυτά.

#### **1. Κρατήσεις:**

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) 0,07252 % υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ, ήτοι:

0,07% υπέρ Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ., η οποία επιβαρύνεται με Χαρτόσημο 3% και Ο.Γ.Α. Χαρτοσήμου 20% και

β) 0,06216% υπέρ Α.Ε.Π.Π., ήτοι:

0,06% υπέρ Α.Ε.Π.Π., η οποία επιβαρύνεται με Χαρτόσημο 3% και Ο.Γ.Α. Χαρτοσήμου 20%,

Σε περίπτωση που εφαρμοστούν οι διατάξεις του ν. 4912/2022 (Α' 59), τότε θα επιβάλλεται κράτηση 0,1% υπέρ της νέας αρχής ΕΑΔΗΣΥ (συγχώνευση της ΕΑΑΔΗΣΥ και της ΑΕΠΠ), με κατάργηση των ανωτέρω κρατήσεων στις περιπτώσεις α) και β).

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου 8% για την παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με της διατάξεις του άρθρου 64 του Ν. 4172/2013 (ΦΕΚ 167/Α/2013).

## **2. Σαφήνεια προσφοράς – αναπροσαρμογή τιμών**

Εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Προσφορές που θέτουν όρο αναπροσαρμογής απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Προσφορές που δίνουν τιμές σε συνάλλαγμα ή ρήτρα συναλλάγματος απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

## **3. Μεταβολή τιμών**

Η τιμή της προσφοράς δεν υπόκειται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια της ισχύος της προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας της προσφοράς ο προσφέρων δε δικαιούται κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής του, να υποβάλλει νέους πίνακες τιμών.

## **4. Τεκμηρίωση τιμών**

Ο ΕΛ.Γ.Α. διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον συμμετέχοντα στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση του κανονικού των ή μη των προσφερόμενων τιμών, ο δε προσφέρων υποχρεούται να παρέχει αυτά.

Εάν οι προσφερόμενες τιμές είναι υπερβολικά χαμηλές θα εξετάζεται λεπτομερώς η προσφορά πριν την έκδοση απόφασης ανάθεσης.

**5.** Ο ανάδοχος υποχρεούται κατά την εκτέλεση της σύμβασης να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.

## **ΑΡΘΡΟ 8<sup>ο</sup> : Απόρριψη προσφορών**

Η απόρριψη της προσφοράς γίνεται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου του ΕΛ.Γ.Α., ύστερα από εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, απορρίπτεται η προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου ως απαράδεκτη σε κάθε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι περιπτώσεις:

- 1.** Είναι αόριστη ή ανεπίδεκτη εκτιμήσεως, περιέχει ελλιπή ή ανακριβή στοιχεία ή /και αιρέσεις.
- 2.** Αποτελεί αντιπροσφορά ή τροποποίηση της προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της αρμόδιας Υπηρεσίας εξομοιώνεται με αντιπροσφορά.
- 3.** Αποτελεί εναλλακτική προσφορά, είτε στο σύνολό της, είτε στα τμήματα του έργου.



4. Δεν έχει συνταχθεί και υποβληθεί, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά άρθρα της παρούσας.
5. Δε περιλαμβάνει τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά.
6. Δεν περιλαμβάνει με σαφήνεια την προσφερόμενη τιμή, ή / και εμφανίζει τιμές σε οποιοδήποτε σημείο της Τεχνικής Προσφοράς.
7. Η οικονομική προσφορά υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.
8. Ο χρόνος ισχύος της ορίζεται μικρότερος των εξήντα (60) ημερών από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής της προσφοράς.
9. Παρουσιάζει κατά την αιτιολογημένη κρίση της αρμόδιας Υπηρεσίας, ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης.

#### **ΑΡΘΡΟ 9<sup>ο</sup> : Χρονική διάρκεια**

Η χρονική διάρκεια του έργου ορίζεται μέχρι και την 18-01-2023.

#### **ΑΡΘΡΟ 10<sup>ο</sup> :Κατακύρωση - Εγγυήσεις – Σύμβαση**

1. Κριτήριο ανάθεσης είναι η **πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή).**

2. Η ανάθεση του έργου γίνεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΛ.Γ.Α., ύστερα από πρόταση της Τριμελούς Επιτροπής Προμηθειών του ΕΛ.Γ.Α. και ανακοινώνεται με έγγραφη ειδοποίηση στον ανάδοχο.

3. Στον Ανάδοχο στον οποίο έγινε η ανάθεση, αποστέλλεται σχετική ανακοίνωση.

4. Με την ανακοίνωση της Ανάθεσης καταρτίζεται από την αρμόδια Υπηρεσία του ΕΛ.Γ.Α., η σχετική σύμβαση που υπογράφεται και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

Ο Ανάδοχος στον οποίο θα γίνει η ανάθεση είναι υποχρεωμένος μέσα σε δέκα (10) μέρες από την επίδοση της ανάθεσης να προσέλθει στα γραφεία του ΕΛ.Γ.Α., για να υπογράψει τη σχετική σύμβαση.

Αν παρέλθει η προθεσμία των δέκα (10) ημερών, χωρίς ο ανάδοχος να προσέλθει, ο ΕΛ.Γ.Α. μπορεί να τον κηρύξει έκπτωτο. Σε κάθε περίπτωση, η απόφαση λαμβάνεται σε βάρος του εκπτώτου και θα αφορά σε κάθε μέτρο για την αποκατάσταση κάθε ζημιάς του ΕΛ.Γ.Α.

5. Η σύμβαση περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία του έργου και τουλάχιστον τα εξής:

- Τον τόπο και χρόνο υπογραφής της σύμβασης
- Τα συμβαλλόμενα μέρη
- Τις υπηρεσίες που θα προσφέρει
- Την τιμή
- Τον τόπο, τρόπο και χρόνο παροχής των υπηρεσιών επισκευής
- Τις προβλεπόμενες εγγυήσεις
- Τις προβλεπόμενες κυρώσεις
- Τον τρόπο επίλυσης των τυχόν διαφορών
- Το συμβατικό τίμημα, τον τρόπο και χρόνο πληρωμής.

Το έγγραφο της σύμβασης κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο τούτο στηρίζεται, η προσφορά, διακήρυξη και απόφαση κατακύρωσης ή ανάθεσης, εκτός κατάδελτων σφαλμάτων ή παραδρομών.

Η τελική σύμβαση έχει συστατικό χαρακτήρα και ο ανάδοχος αποκτά δικαιώματα από την υπογραφή της και σε κάθε περίπτωση δεν θεμελιώνει κανένα απολύτως δικαίωμα από την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού.

6. Η σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

7. Ο ΕΛ.Γ.Α. διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει ή να επαναλάβει την ανάθεση σε κάθε στάδιο της διαδικασίας.

8. Σε περίπτωση ματαίωσης της ανάθεσης, ο υποψήφιος ανάδοχος δεν θα έχει δικαίωμα αποζημίωσης για οποιοδήποτε λόγο.
9. Ο ανάδοχος στον οποίο θα γίνει η ανάθεση είναι υποχρεωμένος το αργότερο ως την υπογραφή της σύμβασης να καταθέσει «Εγγύηση καλής εκτέλεσης», το ύψος της οποίας καθορίζεται ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης ή του τιμήματος αυτού, χωρίς να υπολογίζεται ο Φ.Π.Α. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει στην περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, της αυτή ειδικότερα ορίζει.
10. Η εγγύηση θα πρέπει να είναι συμπληρωμένη σύμφωνα με το ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Γ΄ της παρούσας πρόσκλησης.
11. Επισημαίνεται ότι ο χρόνος της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης, της υπογραφής της σύμβασης πρέπει να είναι αορίστου χρόνου, δηλαδή να ισχύει μέχρι επιστροφής της στην Τράπεζα.
12. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται μετά την οριστική εκτέλεση του έργου.
13. Σε περίπτωση αθέτησης από τον ανάδοχο οποιουδήποτε όρου της σύμβασης δικαιούται ο ΕΛ.Γ.Α. με μονομερή δήλωσή του (απόφαση Δ.Σ.) που θα απευθύνεται στον ανάδοχο να τον κηρύξει έκπτωτο. Σ' αυτήν την περίπτωση καταπίπτει, λόγω ποινικής ρήτρας ολόκληρο το ποσό της εγγύησης καλής εκτέλεσης υπέρ του ΕΛ.Γ.Α.
14. Αν περάσει η προθεσμία των ανωτέρω δέκα (10) ημερών χωρίς ο ανάδοχος να έχει παρουσιαστεί για να υπογράψει τη σύμβαση, ή προσέλθει αλλά δεν καταθέσει εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης, εντός του ανωτέρω χρονικού ορίου, κηρύσσεται έκπτωτος, χωρίς άλλη διαδικαστική ενέργεια.
15. Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στα άρθρα 105 και 135 του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/2016)

#### **ΑΡΘΡΟ 11° : Τρόπος πληρωμής**

1. Η παροχή υπηρεσιών χρηματοδοτείται από τον τακτικό προϋπολογισμό του Οργανισμού ΕΛ.Γ.Α.

#### **2. Τίμημα**

Η πληρωμή του τιμήματος στον ανάδοχο θα γίνει εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών μετά την οριστική παραλαβή του ανωτέρω έργου και βεβαίωση καλής εκτέλεσης των υπηρεσιών κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (Ε.Π.Π.Ε.) του άρθρου 12 και μετά από την κατάθεση των απαραίτητων δικαιολογητικών που είναι :

α. Τιμολόγιο

β. Βεβαίωση του αρμόδιου Ασφαλιστικού Ταμείου ή Οργανισμού ότι έγινε η καταβολή των ασφαλιστικών εισφορών του προηγούμενου μήνα για το προσωπικό που απασχολεί.

γ. Βεβαίωση της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. από το οποίο προκύπτει ότι είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις του.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του Ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

#### **3. Κρατήσεις**

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή

των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) 0,07252 % υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ, ήτοι:

0,07% υπέρ Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ., η οποία επιβαρύνεται με Χαρτόσημο 3% και Ο.Γ.Α. Χαρτοσήμου 20% και

β) 0,06216% υπέρ Α.Ε.Π.Π., ήτοι:

0,06% υπέρ Α.Ε.Π.Π., η οποία επιβαρύνεται με Χαρτόσημο 3% και Ο.Γ.Α. Χαρτοσήμου 20%,

Σε περίπτωση που εφαρμοστούν οι διατάξεις του ν. 4912/2022 (Α' 59), τότε θα επιβάλλεται κράτηση 0,1% υπέρ της νέας αρχής ΕΑΔΗΣΥ (συγχώνευση της ΕΑΑΔΗΣΥ και της ΑΕΠΠ), με κατάργηση των ανωτέρω κρατήσεων στις περιπτώσεις α) και β).

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου 8% για την παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με της διατάξεις του άρθρου 64 του Ν. 4172/2013 (ΦΕΚ 167/Α/2013).

### **ΑΡΘΡΟ 12° : Παρακολούθηση του αντικειμένου της Σύμβασης**

Για τις ανάγκες του έργου θα συσταθεί Επιτροπή Παρακολούθησης - Παραλαβής στο ΕΛΓΑ. Η Επιτροπή Παρακολούθησης - Παραλαβής (Ε.Π.Π.Ε.) σε όλη την διάρκεια του Έργου προβαίνει σε όλους τους προβλεπόμενους από τη σύμβαση ελέγχους και συντάσσει τα κατά περίπτωση πρωτόκολλα παραλαβής. Εάν διαπιστώσει αποκλίσεις από τους όρους της σύμβασης τότε η Επιτροπή εισηγείται στην Υπηρεσία την έναρξη των διαδικασιών για την επιβολή ρητρών όπως ορίζονται στο σχετικό Άρθρο ή την κήρυξη του αναδόχου ως έκπτωτου και εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα από την κείμενη νομοθεσία.

### **Άρθρο 13° : Παράδοση και Παραλαβή του έργου**

Η ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του έργου θα γίνεται από την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του ΕΛ.Γ.Α. (Ε.Π.Π.Ε.) του άρθρου 12 μετά από σχετική βεβαίωση της Διεύθυνσης Πληροφορικής του ΕΛ.Γ.Α.. Ο χρόνος παραλαβής ορίζεται σε είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παράδοσης από τον ανάδοχο, θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4412/2016.

### **ΑΡΘΡΟ 14° : Κυρώσεις – Ποινικές ρήτρες – Εκπτώσεις**

Ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί απαρέγκλιτα τους όρους και τις απαιτήσεις οι οποίες αναγράφονται στην παρούσα διακήρυξη, τους όρους της προσφοράς του, καθώς και τις υποχρεώσεις της σύμβασης που θα υπογραφεί μετά την κατακύρωση της υπηρεσίας.

Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης του έργου με υπαιτιότητα του αναδόχου, ο ΕΛ.Γ.Α κατόπιν αιτιολογημένης εισήγησης της αρμόδιας Επιτροπής Παραλαβών, θα δύναται να επιβάλει κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 207 του Ν.4412/2016.

Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμά του που απορρέει απ' αυτήν εφόσον δεν υλοποίησε το έργο μέσα στο συμβατικό χρόνο ή στο χρόνο παράτασης που του δόθηκε, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 203 του Ν.4412/2016.

Η επιβολή Ποινικών Ρητρών και κήρυξη εκπτώτου αναδόχου δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση ανωτέρας βίας και για τις καθυστερήσεις που δεν ευθύνεται ο ανάδοχος.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος επιβάλλεται με απόφαση του Δ.Σ του ΕΛ.Γ.Α, ύστερα από γνώμη της υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό, η οποία υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο την παροχή εξηγήσεων κατά τα άρθρα 203 και 74 του Ν.4412/2016, κατάπτωση ολική ή μερική της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης και

προσωρινός ή διαρκής αποκλεισμός του αναδόχου από τις προμήθειες του Δημόσιου Τομέα.

#### **ΑΡΘΡΟ 15° : Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της**

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής της περ. β της παρ. 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016.

#### **ΑΡΘΡΟ 16° : Συμβατικό πλαίσιο – Εφαρμοστέα νομοθεσία**

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, όπως ισχύουν, οι όροι της παρούσας πρόσκλησης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

#### **ΑΡΘΡΟ 17° : Επίλυση διαφορών**

Οι συμβαλλόμενοι συμφωνούν ότι κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016 και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

Σε περίπτωση διαφορών που ενδεχομένως προκύψουν σχετικά με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της Σύμβασης ή εξ αφορμής της, ο Ανάδοχος και ο ΕΛ.Γ.Α. θα καταβάλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυσή τους, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών.

Για κάθε διαφορά που δεν είναι δυνατό να επιλυθεί σύμφωνα με τα παραπάνω οριζόμενα, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

#### **ΑΡΘΡΟ 18° : Λοιποί όροι**

##### **1. Εκχώρηση υποχρεώσεων και δικαιωμάτων**

Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον ανάδοχο σε οποιονδήποτε τρίτο των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και του ΕΛ.Γ.Α.

##### **2. Προσωπικό**

Ο ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας, ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημιάς που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος του την αποκατάστασή της.

##### **3. Ανωτέρα βία**

Σε περίπτωση ανωτέρας βίας η απόδειξη της βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρω βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην υπηρεσία τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

##### **4. Εμπιστευτικότητα**

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.

Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαιτησίας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη, τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαιτησίας.

Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες της προσφοράς του ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, υποχρεούνται να υποβάλλει εντός της προσφοράς σχετική δήλωση, στην οποία θα αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδος, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των προσφορών.

#### **5. Πνευματικά δικαιώματα**

Όλα τα αποτελέσματα, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το Έργο, καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του Έργου, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής, που μπορούν να τα διαχειρίζονται και να τα εκμεταλλεύονται (όχι εμπορικά), εκτός και αν ήδη προϋπάρχουν σχετικά πνευματικά δικαιώματα.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νομίμων εκπροσώπων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, και εάν βρίσκονται στην κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.

Με την οριστική παραλαβή του έργου τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας μεταβιβάζονται από τον Ανάδοχο αυτοδικαίως στην Αναθέτουσα Αρχή η οποία θα είναι πλέον η αποκλειστική δικαιούχος επί του Έργου και θα φέρει όλες τις εξουσίες που απορρέουν από αυτό, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων της εξουσίας οριστικής ή προσωρινής αναπαραγωγής του λογισμικού με κάθε μέσο και μορφή, εν όλω ή εν μέρει, την εξουσία φόρτωσης, εμφάνισης στην οθόνη, εκτέλεσης μεταβίβασης, αντιγραφής, αποθήκευσης αλλά και τροποποίησης χωρίς άδεια του Αναδόχου, η οποία σε κάθε περίπτωση παρέχεται ανέκκλητα δια της υπογραφής της σύμβασης.

#### **6. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στην παρούσα.

**7.** Ο προσφέρων θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της πρόσκλησης, εκτός αν ρητά αναφέρει στην προσφορά του τα σημεία εκείνα τα οποία δεν αποδέχεται.

**8.** Για όσους όρους δεν αναφέρονται ανωτέρω θα εφαρμόζονται ανάλογα οι διατάξεις του Ν.4412/2016.

Ανήκει στην πρόσκληση **13202/2022**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄**  
**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ**

Αντικείμενο της παρούσας πρόσκλησης είναι η ανάθεση του έργου της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος Ασφάλισης & Ενισχύσεων (ΟΠΣΑΕ) του ΕΛ.Γ.Α., για τέσσερις μήνες (το διάστημα από 18-09-2022 μέχρι και 18-01-2023).

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ****Τεχνική Περιγραφή του Έργου**

Το αντικείμενο του έργου αφορά την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης Λογισμικού εφαρμογής ,λογισμικού συστήματος & Βάσης Δεδομένων, Τροποποίησης ή / και επέκτασης του λογισμικού για την απρόσκοπτη λειτουργία των υποσυστημάτων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Ασφάλισης και Ενισχύσεων (ΟΠΣΑΕ) του ΕΛΓΑ.

Το ΟΠΣΑΕ του ΕΛΓΑ περιλαμβάνει τα εξής συστήματα:

- 1. Σύστημα Ασφάλισης και Ενισχύσεων (ΟΠΣ ΕΛΓΑ)**, desktop εφαρμογή η οποία είναι διαθέσιμη μόνο στους εσωτερικούς χρήστες ΕΛΓΑ (υπάλληλοι κεντρικής υπηρεσίας και υποκαταστημάτων ΕΛΓΑ) και υποστηρίζει όλες τις ασφαλιστικές διαδικασίες του Οργανισμού.
- 2. Web σύστημα Διαχείρισης Ασφάλισης και Αποζημιώσεων (WEB ΕΛΓΑ)**, διαδικτυακή εφαρμογή η οποία είναι διαθέσιμη στους εξωτερικούς χρήστες ΕΛΓΑ (ανταποκριτές,εκτιμητές,παραγωγούς).

**A. Προσφερόμενες Υπηρεσίες**

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τον ανάδοχο στο πλαίσιο του έργου είναι περιληπτικά οι εξής ενώ αναλύονται στις παραγράφους που ακολουθούν:

- Υ1.Υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού Εφαρμογής
- Υ2.Υπηρεσίες Υποστήριξης Λογισμικού Συστήματος
- Υ3.Υπηρεσίες Databases Administration- Systems Administration
- Υ4.Υπηρεσίες Application Monitoring
- Υ5.Υπηρεσίες Τροποποιητικής Υποστήριξης Λογισμικού
- Υ6.Υπηρεσίες Backup και Restore

**A.1 Υπηρεσίες Συντήρησης - Υποστήριξης Λογισμικού Εφαρμογής**

Οι Υπηρεσίες Συντήρησης-Υποστήριξης του Λογισμικού διακρίνονται σε Υπηρεσίες Προληπτικής και Διορθωτικής Συντήρησης-Υποστήριξης.

Η **Προληπτική Συντήρηση** της εφαρμογής, περιλαμβάνει την υπηρεσία για τον έλεγχο της κατάστασης της εφαρμογής, την διαδικασία τεκμηρίωσης της ορθότητας της λειτουργίας και τον εποπτικό έλεγχο αξιόπιστης λειτουργίας της εφαρμογής.

Η προληπτική συντήρηση ορίζεται ως το σύνολο των ενεργειών που αποσκοπούν επίσης στη πρόληψη προβλημάτων και στην εξασφάλιση της λειτουργίας της εφαρμογής, εκπληρώνοντας τον λόγο για τον οποίο αναπτύχθηκαν και εξασφαλίζοντας την συνεχή ορθή λειτουργία τους. Δεν περιλαμβάνει αλλαγές στην λειτουργικότητα της εφαρμογής. Περιλαμβάνει όμως απαραίτητως τα παρακάτω:

- Περιοδικό επιτόπιο έλεγχο **μια φορά το δίμηνο(2 μήνες)** (σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης), της ορθής και αποδοτικής χρήσης της εφαρμογής. Δεν περιλαμβάνεται η διόρθωση εσφαλμένων καταχωρήσεων που οφείλονται σε λάθη του χρήστη-χειριστή της εφαρμογής κατά την διάρκεια της λειτουργίας της εφαρμογής. Σε περίπτωση όμως που δημιουργηθούν προβλήματα ακόμα και λόγω εσφαλμένων καταχωρήσεων του χρήστη-χειριστή της εφαρμογής, ο ανάδοχος θα πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποκατάσταση των όποιων προβλημάτων δημιουργηθούν και την επαναφορά του συστήματος σε ομαλή λειτουργία.
- Περιοδικό επιτόπιο έλεγχο **μια φορά το δίμηνο(2 μήνες)** (σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης) του λογισμικού εφαρμογής και λογισμικού συστήματος , δηλαδή βελτιωτικές αλλαγές για την καλύτερη τεχνική λειτουργία της εφαρμογής για την αποφυγή μελλοντικών δυσλειτουργιών
- Διαδικασία ελέγχου των αντιγράφων(backup) των ΒΔ του ΠΣ και της εφαρμογής(source code)
- Οι υπηρεσίες προληπτικής Συντήρησης ολοκληρώνονται και με την παροχή των υπηρεσιών Application Monitoring System.

Σε κάθε προληπτική συντήρηση λογισμικού ο ανάδοχος θα παράγει αντίστοιχες αναφορές ελέγχου δηλαδή εκδίδει Δελτίο Τεχνικού Ελέγχου (Δ.Τ.Ε), το οποίο θα αναφέρει τις ενέργειες στα στοιχεία του λογισμικού που συντήρησε προληπτικά.

Η **Διορθωτική Συντήρηση** της εφαρμογής, περιλαμβάνει τις αναγκαίες υπηρεσίες για την αποκατάσταση δυσλειτουργίας ή απρόβλεπτης τεχνικής συμπεριφοράς της εφαρμογής.

Οι παρερχόμενες ελάχιστες υπηρεσίες θα αφορούν σε υπηρεσίες Συντήρησης (εκσφαλμάτωσης και τεκμηρίωσης αντιμετώπισης λαθών), ώστε να συνεχίζει η εφαρμογή να λειτουργεί απρόσκοπτα για όλο το διάστημα ισχύος της σύμβασης συντήρησης. Η διορθωτική συντήρηση μπορεί να εκκινήσει με την ειδοποίηση του ΕΛ.Γ.Α. στον ανάδοχο ο οποίος θα πρέπει να ανταποκριθεί σύμφωνα **με την σχετική παράγραφο**. Επίσης προαπαιτούμενο για την έναρξη υπηρεσιών Συντήρησης Λογισμικού είναι η παροχή στον Ανάδοχο όλων των απαραίτητων τμημάτων λογισμικού (sources, libraries, drivers κλπ) που συνθέτουν τον εκτελέσιμο κώδικα που βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία καθώς και εγχειριδίων χρήσης που περιγράφουν τις διαδικασίες της εφαρμογής και την επιχειρησιακή λογική της.

Οι υπηρεσίες συντήρησης είναι οι εξής:

- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας και λαθών (bugs) του λογισμικού εφαρμογής. Η διόρθωση σφαλμάτων λογισμικού (bugs) είναι ο εντοπισμός της αιτίας και η επιδιόρθωση σφαλμάτων/δυσλειτουργιών της εφαρμογής, της Βάσης Δεδομένων (δηλ. λανθασμένων ενημερώσεων που προξενήθηκαν ως συνέπεια κακής λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογής και του λογισμικού συστήματος και αφορούν σε αιτήματα που υποβάλλει ο ΕΛ.Γ.Α. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω ανάγκες που προκύπτουν συνήθως για τροποποίηση:

- τροποποίηση σε σχετική οθόνη(κλάση-οντότητα) στην εφαρμογή ΟΠΣΑΕ
- τροποποίηση υπάρχουσών μαζικών διαδικασιών(π.χ. εκκαθαρίσεων , πληρωμών, δημιουργία αρχείων για τράπεζα , υπολογισμός αποζημιώσεων κλπ)
- τροποποίηση ελέγχων σε οντότητες και διαδικασίες του ΟΠΣΑΕ
- Η εγκατάσταση νέων εκδόσεων(release) εφαρμογής μετά την διόρθωση των λαθών ή επίλυσης θεμάτων στο λογισμικό της εφαρμογής
- Η εγκατάσταση νέων εκδόσεων(release) με νεότερα διορθωτικά προγράμματα του λογισμικού συστήματος (patches) τα οποία είναι απαραίτητα ή απλώς χρήσιμα για την ορθή λειτουργία της εφαρμογής (όταν προσφέρονται ελεύθερα από τον κατασκευαστή). Για την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων λογισμικού απαιτείται η σύμφωνη γνώμη του ΕΛ.Γ.Α. και προς τούτο ο Ανάδοχος φροντίζει για την έγκαιρη ενημέρωσή του.
- Αν υπάρξει η ανάγκη, για τις παρακάτω περιπτώσεις:
  - Εξασφάλιση της λειτουργικότητας του λογισμικού εφαρμογής μετά από κάθε τροποποίηση του ή πιθανή εφαρμογή προαιρετικών (optional) δυνατοτήτων του που θα ενεργοποιηθούν μετά από απαίτηση του ΕΛΓΑ
  - Προσαρμογή ή βελτίωση ή software integration ή data integration της εφαρμογής και των δεδομένων στις πραγματικές τρέχουσες ανάγκες παραγωγής ή το συνδυασμό δεδομένων και διαχειριστικών εφαρμογής για την καλύτερη διαχείριση της παρεχόμενης πληροφορίας.
- Παροχή υπηρεσιών όταν πρόκειται να γίνουν αναβαθμίσεις – ενημερώσεις – (reconfiguration) των βασικών εγκατεστημένων προϊόντων (ORACLE, WINDOWS). Οι υπηρεσίες που θα παράσχει ο ανάδοχος στην περίπτωση αυτή, είναι η πραγματοποίηση ελέγχων και πιθανών αλλαγών του λογισμικού εφαρμογής , ώστε αυτό να παραμείνει «λειτουργική» μετά τις αλλαγές της Oracle ή των Windows. Ο ανάδοχος ειδοποιείται από τη Δ/νση Πληροφορικής προκειμένου να προσαρμόσει το υπό συντήρηση και τεχνική υποστήριξη λογισμικό.
- Υποστήριξη δυσλειτουργιών λογισμικού του ΟΠΣΑΕ μετά το πέρας της αποκατάστασης βλάβης εξοπλισμού
- Ο Ανάδοχος μετά από κάθε τροποποίηση του εγκατεστημένου λογισμικού το οποίο συντηρεί και υποστηρίζει τεχνικά, έχει την ευθύνη να δρομολογήσει όλες τις διαδικασίες προκειμένου τα προγράμματα που το χρησιμοποιούν να παραμείνουν «λειτουργικά» όπως και πριν την τροποποίηση.
- Αντιμετώπιση εκτάκτων προβλημάτων και έλεγχος για την ορθή λειτουργία.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει ενημερωμένα εγχειρίδια χρήσης και διαχείρισης για κάθε νέα έκδοση εφαρμογής
- Η onsite υποστήριξη στον ΕΛ.Γ.Α., μετά από ειδοποίησή του, με μέγιστο χρόνο ανταπόκρισης σύμφωνα **με την σχετική παράγραφο**
- Η παροχή συμβουλών, επίλυση προβλημάτων δια τηλεφώνου , onsite επισκέψεις ή ηλεκτρονικά τις εργάσιμες ημέρες αλλά και οποιαδήποτε στιγμή κριθεί αυτό απαραίτητο από τις Υπηρεσίες του ΕΛ.Γ.Α.

Οι τεχνικοί του Αναδόχου μετά από κάθε επίσκεψη στο χώρο του ΕΛ.Γ.Α., με σκοπό την προληπτική συντήρηση ή επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος, θα συμπληρώνουν δελτίο εργασιών, στο οποίο θα αναφέρονται οι εργασίες που



έγιναν και θα βεβαιώνεται η καλή λειτουργία του λογισμικού συνολικά ή οι τυχόν παρατηρήσεις και υποδείξεις που θα στοχεύουν στην βελτιστοποίηση της υπάρχουσας κατάστασης.

### **A.2 Υπηρεσίες Υποστήριξης Λογισμικού Συστήματος(Εξυπηρετητών)**

Υποστήριξη Λογισμικού εννοείται η παροχή από τον ανάδοχο προς τον ΕΛ.Γ.Α. , του συνόλου των εργασιών που απαιτείται να εκτελεστούν προκειμένου, να εξασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία ή αποκατάσταση λειτουργίας λογισμικού συστήματος ή εφαρμογής που εκτελείται ή εξαρτάται από εξοπλισμό που καλύπτεται από την παρούσα ενότητα. Οι εργασίες αυτές αφορούν σε αποκατάσταση βλαβών υφιστάμενων εγκαταστάσεων λογισμικού. Οι υπηρεσίες αυτές θα προσφέρονται και ύστερα από τις ενέργειες αποκατάστασης βλαβών Hardware, ώστε το όλο σύστημα να επανέλθει στην κατάσταση ομαλής παραγωγικής λειτουργίας, όπως ήταν πριν παρουσιαστεί το πρόβλημα (η αποκατάσταση βλαβών hardware, δεν ανήκει στις υποχρεώσεις του αναδόχου). Οι νέες εκδόσεις λογισμικού θα εγκαθίστανται έπειτα από την τεχνική ανάλυση των στελεχών του αναδόχου με τον ΕΛ.Γ.Α. και εφ' όσον αυτή δε δημιουργεί ιδιαίτερα, πολλαπλά ή δυσεπίλυτα προβλήματα συμβατότητας εξοπλισμού, λειτουργίας εφαρμογής, απόδοσης συστημάτων. Ο Ανάδοχος δεν έχει την ευθύνη της παροχής νέων εκδόσεων λογισμικού συστήματος(π.χ. λειτουργικού συστήματος). Η αδειοδότηση των εγκατεστημένων προϊόντων και τυχόν νέες εκδόσεις τους, είναι στην ευθύνη του ΕΛ.Γ.Α. .Οι υπηρεσίες της παρούσας παραγράφου αφορούν τους servers (application & database servers) του ΟΠΣΑΕ. Οι υπηρεσίες της παραγράφου αυτής θα έχουν χαρακτήρα προληπτικό και διορθωτικό σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν και στην προηγούμενη ενότητα

### **A.3 Υπηρεσίες Database Administration- Systems Administration**

Αντικείμενο της παρούσας είναι η παροχή υπηρεσιών Database-Systems Administration στους εξυπηρετητές (servers) του ΟΠΣΑΕ

Οι κρίσιμες εργασίες συντήρησης θα πραγματοποιούνται με ευθύνη του διαχειριστή του ΕΛΓΑ.

Η αδιάλειπτη και ομαλή λειτουργία των κεντρικών συστημάτων βάσεων δεδομένων είναι η σημαντικότερη παράμετρος για την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών του ΕΛ.Γ.Α.. Για τον σκοπό αυτό, στο πλαίσιο της παροχής της υπηρεσίας Database Administration,ο ΕΛ.Γ.Α. για τις βάσεις δεδομένων χρησιμοποιεί την πλατφόρμα Oracle Enterprise Manager –Database Control.

Οι υπηρεσίες της παρούσας παραγράφου αφορούν το σύνολο της βάσης δεδομένων και είναι οι εξής:

- Άμεση αντιμετώπιση των συμβάντων προς εξάλειψη των κρίσιμων καταστάσεων. Τα στοιχεία θα μελετώνται από το προσωπικό του Αναδόχου μετά από ειδοποίηση από τον διαχειριστή του ΕΛΓΑ ώστε να εκτιμάται αν πρόκειται για τυχαία συμβάντα ή αν πρέπει να γίνει κάποια αναβάθμιση στα συστήματα, δηλαδή αν υπάρχει μόνιμη ανάγκη για αύξηση κάποιου πόρου λόγω αύξησης των αναγκών πάνω από τα επίπεδα που μπορεί να υποστηρίξει η παρούσα δυναμικότητα κάποιου συστήματος.
- Περιοδικό επιτόπιο έλεγχο **μια φορά το δίμηνο (2 μήνες)** (σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης), της βάσης δεδομένων όσον αφορά σφάλματα , ορθή και αποδοτική χρήση , logs καθώς και εξέταση για ανάγκες tuning , δημιουργία datafiles κλπ.
- Αν υπάρξει η ανάγκη, για τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Εκτέλεση εργασιών αποκατάστασης προβλημάτων(Restore) αναδόμησης και επισκευής δεδομένων σε περίπτωση που αυτό απαιτηθεί για την αποκατάσταση της ΒΔ μετά από πιθανό καταστροφικό γεγονός (π.χ. hardware failure).
- Έλεγχος της ορθότητας των δεδομένων
- Ο ανάδοχος κατά την εκτέλεση των προαναφερομένων εργασιών θα επαναφέρει τα δεδομένα και τις εφαρμογές, χρησιμοποιώντας το τελευταίο backup το οποίο θα κρίνει ότι είναι κατάλληλο για το σκοπό που προορίζεται.

Η παρακολούθηση των συστημάτων θα περιλαμβάνει την εξέταση διαφόρων μεγεθών ανά σύστημα και οπωσδήποτε τα πιο κρίσιμα όπως:

- **Storage Utilization:** Για κάθε μονάδα αποθήκευσης θα επιλεγθεί το κατάλληλο όριο ειδοποίησης για τον διαθέσιμο χώρο, ανάλογα με τον ρυθμό που αυτός καταναλώνεται. Η ρύθμιση θα γίνεται ώστε σε κάθε περίπτωση να είναι δυνατή η έγκαιρη αντιμετώπιση συμβάντων υπέρβασης του ορίου, χωρίς όμως να γίνεται σπατάλη και δέσμευση υπερβολικού χώρου σε μονάδες που η αύξηση των αναγκών αποθήκευσης γίνεται με χαμηλούς ρυθμούς. Σε περιπτώσεις που οι υπερβάσεις σχετίζονται με αρχεία καταγραφής συμβάντων (log files) τα οποία μεγαλώνουν ταχύτατα και απαιτείται περιοδική διαγραφή των παλαιότερων στοιχείων ή μεταφορά τους σε άλλο αποθηκευτικό μέσο ή συμπίεσής των, τότε θα δημιουργούνται από τους τεχνικούς του Αναδόχου αυτοματοποιημένες διαδικασίες που θα ενεργοποιούνται από το σχετικό λογισμικό και θα εκτελούν άμεσα τις κατάλληλες ανά περίπτωση ενέργειες σε αυτά τα αρχεία, ώστε η χρήση των μονάδων αποθήκευσης να επανέλθει στα φυσιολογικά επίπεδα. Αν το συμβάν δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί με αυτόματη διαδικασία τότε θα επεμβαίνει τεχνικός.
- **CPU Utilization:** Και για το μέγεθος αυτό θα αποφασιστούν ανά σύστημα, επίπεδα φυσιολογικής λειτουργίας και όρια πάνω από τα οποία θα παράγεται συμβάν προς εξέταση από τους τεχνικούς. Μέρος της αυτοματοποιημένης διαδικασίας για τέτοια συμβάντα μπορεί να είναι η λήψη ενός στιγμιότυπου της χρήσης του επεξεργαστή ανά πρόγραμμα, ώστε και αυτή η πληροφορία να συνοδεύσει την ειδοποίηση που θα λάβουν οι τεχνικοί και έτσι να διευκολυνθεί η διερεύνηση του συμβάντος.
- **Memory Utilization:** όπως η υπερβολική απασχόληση του επεξεργαστή έτσι και η υπερβολική χρήση της κεντρικής μνήμης ενός συστήματος μπορεί να είναι κρίσιμη για την απόκρισή του σε αποδεκτούς χρόνους. Στην περίπτωση αυτού του μεγέθους το όριο μπορεί να είναι είτε για το ποσοστό της κεντρικής μνήμης είτε και για το χώρο του δίσκου (swap file) που χρησιμοποιείται για την ανακούφιση της κεντρικής μνήμης. Με αυτοματοποιημένη διαδικασία θα παράγεται και μια αναφορά δέσμευσης της μνήμης ανά πρόγραμμα ώστε να διευκολυνθούν οι τεχνικοί που θα αντιμετωπίσουν το συμβάν.
- **Bandwidth Utilization:** Για κάθε δικτυακή σύνδεση (network interface) των συστημάτων και ανάλογα με το αναμενόμενο ποσοστό χρήσης του αντίστοιχου μέσου, θα καθοριστούν τα όρια η υπέρβαση των οποίων θα δημιουργεί συμβάντα προς διερεύνηση.
- **Database Status:** Για τις βάσεις δεδομένων θα επιλεγθούν μεγέθη που η υπέρβαση τους θα πρέπει να διερευνάται ώστε να λειτουργούν αδιάλειπτα και με την αναμενόμενη απόκριση. Παράδειγμα τέτοιων μεγεθών είναι:

- ο χώρος για τα Archive Logs, που αν γεμίσει σταματάει η βάση να εξυπηρετεί αιτήματα και πιθανόν να πρέπει αυτόματα να ενεργοποιηθεί διαδικασία backup προκειμένου να ελευθερωθεί χώρος
- ο αριθμός των processes που εκτελεί η βάση και που αν αυξηθούν πάρα πολύ θα εξαντληθεί η μνήμη του συστήματος και η απόκριση θα γίνει πολύ αργή.

Άλλα μεγέθη θα επιλεγούν με βάση την λειτουργία που επιτελεί το κάθε σύστημα και τα σημεία που μπορεί να επηρεάσουν την απρόσκοπτη λειτουργία του. Τα όρια που αρχικά θα επιλεγούν, θα είναι καθ' όλη την διάρκεια της παροχής της υπηρεσίας υπό εξέταση ώστε να εκτιμάται η ανάγκη προσαρμογής τους σε καταλληλότερες τιμές.

Οι υπηρεσίες της παραγράφου αυτής θα έχουν χαρακτήρα προληπτικό και διορθωτικό σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν και στην προηγούμενη παράγραφο και θα παρέχονται στον ΕΛ.Γ.Α. σύμφωνα με **την σχετική παράγραφο**.

#### **A.4 Application Monitoring System**

Στο πλαίσιο του παρόντος έργου ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσία Application Monitoring για το ΟΠΣΑΕ και το ΕΛΓΑ WEB. Η υπηρεσία θα πρέπει να λαμβάνει υπ' όψη τις προς συντήρηση εφαρμογές, και να παρέχεται μέσω λογισμικού που θα εγκατασταθεί από τον ανάδοχο για την παρακολούθηση τυχόν προβλημάτων σε επίπεδο εφαρμογών.

Η υπηρεσία application monitoring θα πρέπει να λαμβάνει υπ' όψη όλα τα βασικά συστατικά που απαιτούνται για την λειτουργία μιας εφαρμογής (δικτυακό ή system level, επίπεδο μνήμης ή τα logs ενός application server). Το σύνολο των υπηρεσιών που εξυπηρετούν μια εφαρμογή όπως ο Application Server, άλλα services τα οποία απαιτεί για την λειτουργία της, καθώς και η δικτυακή κατάσταση της. Παράλληλα θα πρέπει να μπορεί να παρακολουθεί τα logs της εφαρμογής, καθώς επίσης και να διαθέτει μηχανισμούς αναφοράς λαθών στα logs μέσω regular expressions.

Πρόβλημα σε σύστημα θα πρέπει να ειδοποιεί στους διαχειριστές με ηλεκτρονικό τρόπο που θα προτείνει ο ανάδοχος.

Η Υπηρεσία είναι κρίσιμη καθώς εξυπηρετεί πολίτες και μεγάλο αριθμό χρηστών. Ο ΕΛ.Γ.Α. για το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα χρησιμοποιεί την πλατφόρμα Oracle Enterprise Manager –Application Server Control για την παρακολούθηση του.

Τα συστατικά που αποτελούν μια εφαρμογή μπορεί για παράδειγμα να είναι ο αριθμός των Pool στα connection ενός application server, η κατάσταση του JVM, η διαθέσιμη μνήμη σε μια java εφαρμογή κλπ.

#### **A.5 Υπηρεσίες Τροποποιητικής Υποστήριξης Λογισμικού και Βάσεων Δεδομένων**

Αντικείμενο της παρούσας είναι και η παροχή υπηρεσιών τροποποιητικής υποστήριξης λογισμικού και Βάσεων Δεδομένων του ΟΠΣΑΕ και του ΕΛΓΑ WEB.

Κατά την εξέλιξη των εργασιών του ΕΛ.Γ.Α. προκύπτουν τροποποιήσεις σε κανονισμούς του Οργανισμού ή αλλαγές νομοθεσίας, ή νέες τροποποιήσεις που δεν είναι δυνατόν να προβλεφθούν εκ των προτέρων. Όταν όμως εκδίδονται τέτοιες οδηγίες, αποφάσεις, νομοθετικές ρυθμίσεις ή άλλες διατάξεις ο ΕΛ.Γ.Α. πρέπει να ανταποκριθεί άμεσα και αποτελεσματικά, μετατρέποντας ή τροποποιώντας ανάλογα τις εφαρμογές του. Έτσι στο πλαίσιο του έργου, αντικείμενο των υπηρεσιών συντήρησης των εφαρμογών είναι και η

τροποποιητική συντήρησή τους. Την εντολή για την τροποποιητική συντήρηση της εφαρμογής και βάσεων δεδομένων, την δίνει αποκλειστικά ο ΕΛ.Γ.Α. στον ανάδοχο. Η τροποποιητική συντήρηση προϋποθέτει παρέμβαση στο κώδικα της εφαρμογής ή στο σχήμα της βάσης δεδομένων και ισχύουν τα όσα αναφέρθηκαν και για την συντήρηση λογισμικού εφαρμογής.

Οι υπηρεσίες της παρούσας παραγράφου αφορούν:

- ο Τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά την διάρκεια της σύμβασης για την επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω αρχείων ,αυτόματων διαδικασιών και WEB Services μεταξύ του ΕΛΓΑ και των συνεργαζομένων φορέων του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Οι βασικοί συνεργαζόμενοι φορείς με τον ΕΛΓΑ είναι οι εξής :
  - **Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , ΚΕΠ :** Ηλεκτρονικές υπηρεσίες ΕΛΓΑ μέσω του Συστήματος Ερμής
  - **Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων:** Διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με στοιχεία Μητρώου Αγροτών και Αγροτικών Εκμεταλλεύσεων (ΜΑΑΕ) , με ιστότοπο eΥΡΑΑΤ , υπηρεσίες αυτόματης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης αγροτών μέσω τηλεφωνικού αριθμού 1540 και υπηρεσίες εξυπηρέτησης αγροτών με τη χρήση Contact Center του ΥΠΑΑΤ, αξιοποίηση της πλατφόρμας Collaboration για τη ψηφιακή συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων με υπηρεσίες του ΥΠΑΑΤ. Το ΟΠΣΑΕ του ΕΛΓΑ δέχεται δεδομένα και από την δικτυακή WEB πλατφόρμα IRIS Portal του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης. Για την επικοινωνία αυτή, έχει υλοποιηθεί Single Sign On μηχανισμός (OAuth) προκειμένου χρήστες συγκεκριμένων Use Cases από το portal IRIS, να μπορούν να μεταφέρουν δεδομένα μέσω WEB Forms στο ΟΠΣΑΕ του ΕΛΓΑ
  - **Υπουργείο Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων:** Μηνιαία αποστολή και λήψη αρχείων για την παρακολούθηση βεβαιωμένων οφειλών ΕΛΓΑ
  - **ΟΤΕ:** Παροχή υπηρεσιών Cloud computing για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω ιστοσελίδας ΕΛΓΑ , τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης αγροτών 1540,
  - **Τραπεζικά Ιδρύματα :** Με την Τράπεζα Πειραιώς (ως Τράπεζα Οργανισμού ) αλλά και τις λοιπές τράπεζες ως προς την α)καθημερινή ανταλλαγή ηλεκτρονικών αρχείων για την παρακολούθηση εισπράξεων ασφαλιστικών εισφορών ΕΛΓΑ Β)αποστολή αρχείων χρεώσεων για την εισπραξη ασφαλιστικών εισφορών, αποστολή αρχείων πιστώσεων για την καταβολή αποζημιώσεων και ενισχύσεων ,λήψη απαντητικών αρχείων κινήσεων , γ) παρακολούθηση εισπράξεων ασφαλιστικών εισφορών ΕΛΓΑ μέσω winbank και easyray.gr της Τράπεζας Πειραιώς δ) επεξεργασία μηνιαίων extrait
  - **Διατραπεζικό Σύστημα – ΔΙΑΣ:** Τακτική ανταλλαγή ηλεκτρονικών αρχείων για την εισπραξη ασφαλιστικών εισφορών και την καταβολή αποζημιώσεων και ενισχύσεων
  - **Ανάδοχοι συμβάσεων συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης εφαρμογών** που επικοινωνούν με το ΠΣ Ασφάλισης όπως Q & R (Εφαρμογή Γενικής Λογιστικής, Εφαρμογή Διαχείρισης τακτικού και εποχικού προσωπικού, εφαρμογή Μισθοδοσίας), Marathon Data (Εφαρμογή GIS )
- ο **Βελτιώσεις-προσαρμογές τεχνικής ή λειτουργικής φύσεως ,οι οποίες** θα αφορούν

- βελτιώσεις που στόχο έχουν την καλύτερη αποδοτικότητα της εφαρμογής σε σχέση με χρόνους απόκρισης (ταχύτητα εφαρμογής), φιλικότητα και χρηστικότητα περιβάλλοντος, μικρής κλίμακας πληροφοριακές προσθήκες (π.χ εισαγωγή νέων πεδίων στη βάση δεδομένων και αυτόματη αναπροσαρμογή του γραφικού περιβάλλοντος, εκτυπωτικών) , δημιουργία νέων αναφορών, οι οποίες όμως δεν αλλοιώνουν δραστικά τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό της εφαρμογής.
  - προσαρμογές του λογισμικού της εφαρμογής σε δεσμευτικές απαιτήσεις τροποποιήσεων της επιχειρησιακής λογικής που προέρχονται αντίστοιχα από έκτακτες τροποποιήσεις της Κοινοτικής ή Εθνικής Νομοθεσίας όσον αφορά στην ασφαλιστική διαδικασία αλλά και στην οικονομική - φορολογική διαχείριση αποζημιώσεων ,ενισχύσεων και ασφαλιστικών εισφορών ΕΛΓΑ
- **Μετάπτωση δεδομένων από εξωτερικό αρχείο ΟΠΕΚΕΠΕ με οριστικά στοιχεία ΔΚΕ** : Μετάπτωση δεδομένων που προέρχονται από ηλεκτρονικά αρχεία που παραλαμβάνονται 2-3 φορές ετησίως από τον ΟΠΕΚΕΠΕ και περιέχουν στοιχεία παραμετρικών πινάκων και οριστικών δηλώσεων καλλιέργειας /εκτροφής όπως έχουν υποβληθεί στις κατά τόπους πύλες εισόδου ΟΣΔΕ μαζί με τις αιτήσεις ενιαίας ενίσχυσης. Η διαδικασία αυτή απαιτεί τη δημιουργία και συντήρηση ειδικών εφαρμογών ή και sql script για τη μετάπτωση των δεδομένων από τα ηλεκτρονικά αρχεία του ΟΠΕΚΕΠΕ στους κατάλληλους πίνακες-σχήματα της Βάσης Δεδομένων του ΟΠΣ.Η διαδικασία μετάπτωσης αρχείου ΔΚΕ πραγματοποιείται συνήθως 2 με 3 φορές ανά έτος (ο αριθμός επαναλήψεων είναι ενδεικτικός και όχι δεσμευτικός) και περιλαμβάνει **δύο (2) φάσεις ανά διαδικασία μετάπτωσης** με τα ακόλουθα βήματα :
- **ΦΑΣΗ 1**
- A. Παραλαβή αρχείου. Το αρχείο που παραλαμβάνεται έχει τη μορφή Export της Oracle και γίνεται εισαγωγή του σε ενδιάμεσο-βοηθητικό σχήμα (oracle schema) της Βάσης Δεδομένων του ΟΠΣ.
- B. Έλεγχος εγκυρότητας αρχείου και δεδομένων όσον αφορά τον εντοπισμό πιθανής κατάργησης πεδίων ή πρόσθετων νέων πεδίων δεδομένων που έχουν προκύψει στο σχήμα βάσης δεδομένων (σε σχέση με την προηγούμενη διαδικασία μετάπτωσης) και που πρέπει ή χρειάζεται να συμπεριληφθούν στην διαδικασία της μετάπτωσης .
- Γ. Στο ενδιάμεσο σχήμα που παραλαμβάνεται, πραγματοποιούνται μια σειρά από ελέγχους που σχετίζονται με τον έλεγχο των στοιχείων παραγωγών σε σχέση με τα δεδομένα του ΟΠΣΑΕ. Επίσης εάν προκύψει η ανάγκη σε σχέση με την περίπτωση που αναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο (B) χρειάζεται τροποποίηση του ενδιάμεσου βοηθητικού σχήματος (oracleschema) της Βάσης Δεδομένων του ΟΠΣ και προσαρμογή του σχετικού πηγαίου κώδικα μετάπτωσης.
- Δ. Πραγματοποιείται σταδιακή μετάπτωση δεδομένων ως εξής:
- Εντοπισμός νέων παραγωγών και δημιουργία καρτέλας για τους νέους παραγωγούς
  - Ενημέρωση υπάρχουσας καρτέλας παραγωγού με νέα στοιχεία (π.χ. βασικά στοιχεία, τραπεζικούς λογαριασμούς) ενώ πριν πραγματοποιείται μεταφορά της καρτέλας σε πίνακα ιστορικού
  - Εισαγωγή νέων Δηλώσεων, η οποία περιλαμβάνει
    - την εισαγωγή στοιχείων της βασικής Δήλωσης

## 22PROC011419491 2022-10-13

- την εισαγωγή των γραμμών καλλιέργειας της Δήλωσης
- την εισαγωγή των γραμμών εκτροφής της Δήλωσης

Η παραπάνω διαδικασία εφαρμόζεται κατά την πρώτη Εισαγωγή Δηλώσεων στη διάρκεια του έτους.

- Κατά την επαναληπτική εισαγωγή αρχείου Δήλωση Κ/Ε -ΔΚΕ στη διάρκεια του ίδιου ασφαλιστικού έτους, θα πρέπει να γίνουν επιπλέον έλεγχοι κατά την εισαγωγή των Δηλώσεων ώστε για τις Δηλώσεις και τις αντίστοιχες γραμμές Καλλιέργειας και Εκτροφής που έχουν ήδη εισαχθεί στο σύστημα:
  - Αν υπάρχουν ήδη χωρίς αλλαγές σε σχέση με την αρχική εισαγωγή δεν γίνεται επαναληπτική εισαγωγή
  - Αν υπάρχουν ήδη αλλά έχουν πραγματοποιηθεί αλλαγές, εισάγεται η νέα Δήλωση και οι γραμμές της ως η νέα ενεργή Δήλωση, ενώ η ήδη υπάρχουσα γίνεται ανενεργή και εμφανίζεται στο ιστορικό της νέας Δήλωσης.

**ΦΑΣΗ 2**

Ε. Πραγματοποιείται **σταδιακή μετάπτωση δεδομένων από το ενδιάμεσο σχήμα στο παραγωγικό σχήμα βάσης δεδομένων ΟΠΣ ΕΛΓΑ** ως εξής:

- Εντοπισμός νέων παραγωγών και δημιουργία καρτέλας για τους νέους παραγωγούς
- Δημιουργία νέων τραπεζικών λογαριασμών για τους νέους παραγωγούς καθώς και για υπάρχοντες παραγωγούς για τους οποίους εντοπίζεται νέος τραπεζικός λογαριασμός.
- Εισαγωγή νέων Δηλώσεων, η οποία περιλαμβάνει
  - την εισαγωγή στοιχείων της βασικής Δήλωσης
  - την εισαγωγή των γραμμών καλλιέργειας της Δήλωσης
  - την εισαγωγή των γραμμών εκτροφής της Δήλωσης
- Η παραπάνω διαδικασία εφαρμόζεται κατά την πρώτη Εισαγωγή Δηλώσεων στη διάρκεια του έτους. Κατά την επαναληπτική εισαγωγή αρχείου Δήλωση Κ/Ε -ΔΚΕ στη διάρκεια του ίδιου ασφαλιστικού έτους, θα πρέπει να γίνουν επιπλέον έλεγχοι κατά την εισαγωγή των Δηλώσεων ώστε για τις Δηλώσεις και τις αντίστοιχες γραμμές Καλλιέργειας και Εκτροφής που έχουν ήδη εισαχθεί στο σύστημα:
  - Αν υπάρχουν ήδη χωρίς αλλαγές σε σχέση με την αρχική εισαγωγή δεν γίνεται επαναληπτική εισαγωγή
  - Αν υπάρχουν ήδη αλλά έχουν πραγματοποιηθεί αλλαγές, εισάγεται η νέα Δήλωση και οι γραμμές της ως η νέα ενεργή Δήλωση, ενώ η ήδη υπάρχουσα γίνεται ανενεργή και εμφανίζεται στο ιστορικό της νέας Δήλωσης.
- Η παραπάνω διαδικασία απαιτεί πολύ καλή κατανόηση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων τόσο των αρχείων που προέρχονται από τον ΟΠΕΚΕΠΕ, όσο και (κυρίως) του ΟΠΣΑΕ, καθώς η όποια **πιθανή αστοχία κατά τη διαδικασία της μετάπτωσης μπορεί να δημιουργήσει σοβαρά προβλήματα στη λειτουργικότητα του ΟΠΣ συνολικά**. Ακολουθούν κάποια ποσοτικά στοιχεία σχετικά με τον όγκο των δεδομένων της μετάπτωσης αρχείου ΔΚΕ
  - 20.000 – 30.000 νέες καρτέλες παραγωγών
  - 700.000 – 750.000 νέες Δηλώσεις Καλλιέργειας- Εκτροφής
  - 6.000.000 - 6.500.000 γραμμές καλλιέργειας
  - 400.000 - 500.000 γραμμές εκτροφής

Σημειώνεται επίσης ότι ο ανάδοχος, εκτός των αυτών καθαυτών παρεμβάσεων, με την ολοκλήρωση των εργασιών του θα πρέπει :

- να συντάσσει αναλυτικές αναφορές προς τον ΕΛ.Γ.Α.,
- να προβαίνει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων(release) εφαρμογής μετά τις τροποποιήσεις ή επεκτάσεις της εφαρμογής
- να προβαίνει στις απαραίτητες προσαρμογές της βάσης δεδομένων όπου χρειάζεται
- να ενημερώνει τα εγχειρίδια χρήσης της εφαρμογής ή να δημιουργεί παραρτήματα αυτών, σε ψηφιακή και έντυπη μορφή,
- να διατηρεί όλο τον παλιό κώδικα με την ένδειξη «OLD» και να τεκμηριώσει όλον το νέο κώδικα

Οι υπηρεσίες της παραγράφου αυτή θα παρέχονται στον ΕΛ.Γ.Α. σύμφωνα με **την σχετική παράγραφο**

#### **A.6 Υπηρεσίες Backup και Restore**

Ο Ανάδοχος θα έχει την ευθύνη είτε βελτίωσης της υπάρχουσας διαδικασίας λήψης εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας είτε εξαρχής οργάνωσης και υλοποίησης της διαδικασίας αυτόματης περιοδικής λήψης εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας των ΒΔ και του πηγαίου κώδικα της εφαρμογής (Backup). Είναι ευθύνη του υποψηφίου αναδόχου να περιγράψει τις διαδικασίες backup λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες του υπάρχοντος υλικού (hardware). Στην προσφορά να περιγραφούν αναλυτικά οι διαδικασίες και τα μέτρα ασφαλείας για την τήρηση των εφεδρικών αντιγράφων. Η εκτέλεση των διαδικασιών backup και restore θα πραγματοποιείται από το υπεύθυνο προσωπικό του οργανισμού. Ο ανάδοχος θα πρέπει να δεσμευτεί ότι ανά τακτά χρονικά διαστήματα θα ελέγχει την πληρότητα και ορθότητα των backup εκτελώντας διαδικασία restore σε δικό του test περιβάλλον ή στο test περιβάλλον του ΕΛΓΑ.

Ο ανάδοχος έχει την υποχρέωση εκτέλεσης Εργασιών αποκατάστασης προβλημάτων (Restore), αναδόμησης και επισκευής Δεδομένων και της εφαρμογής του ΕΛ.Γ.Α σε περίπτωση που αυτό απαιτηθεί για την αποκατάσταση της ΒΔ μετά από πιθανό καταστροφικό γεγονός (π.χ. hardware failure). Ο ανάδοχος κατά την εκτέλεση των εργασιών αποκατάστασης θα επαναφέρει τα δεδομένα και τις εφαρμογές, χρησιμοποιώντας το τελευταίο backup το οποίο θα κρίνει ότι είναι κατάλληλο για το σκοπό που προορίζεται

#### **A.7 Όροι Παροχής Υπηρεσιών**

##### **A.7 Γενικά - ορισμοί.**

Οι παραπάνω αναφερόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται βάση των όρων εγγυημένης παροχής υπηρεσίας ανά κατηγορία υπηρεσίας όπως αναφέρονται ακολούθως.

Ως **χρόνος απόκρισης** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς της βλάβης ή από τον χρήστη στον ανάδοχο και αυτού που απαιτείται μέχρι να αρχίσουν οι ενέργειες επίλυσης και αποκατάστασης του προβλήματος.

Ως **χρόνος αποκατάστασης** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς της βλάβης από τον χρήστη στον ανάδοχο και αυτού που απαιτείται μέχρι να αποκατασταθεί το πρόβλημα.

Ως **χρόνος υλοποίησης** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς του αιτήματος από τον χρήστη στον ανάδοχο και αυτού που απαιτείται μέχρι να υλοποιηθεί το αίτημα.

Οι παρακάτω αναφερόμενοι χρόνοι (Απόκρισης – Αποκατάστασης-Υλοποίησης) μετρώνται σε εργάσιμες ώρες.

Οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται προς τους χρήστες του ΕΛ.Γ.Α. της ΚΥ και θα έχουν σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση τους όσον αφορά θέματα τα οποία αφορούν στη χρήση του Ο.Π.Σ.Α.Ε του ΕΛ.Γ.Α.

#### **A.7.1 Διαδικασίες Παροχής Υπηρεσιών**

Τον τρόπο παροχής των αναφερόμενων υπηρεσιών από τον Ανάδοχο προς το ΕΛ.Γ.Α , θα πρέπει να διέπουν οι ακόλουθες διαδικασίες:

##### **Τηλεφωνική Υποστήριξη**

- Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος του ΕΛ.Γ.Α. ανακοινώνει το πρόβλημα ή αίτησή του στο Κέντρο Κλήσεων του Αναδόχου.
- Ο/Η Τεχνικός του Αναδόχου υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με τον ΕΛ.Γ.Α., το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών.

##### **Υποστήριξη μέσω εφαρμογής Help Desk Αναδόχου**

- Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος του ΕΛ.Γ.Α. ανακοινώνει μέσω εφαρμογής Help desk το πρόβλημα στον Ανάδοχο. Ο Ανάδοχος υποχρεούται για το σκοπό αυτό να παρέχει πλατφόρμα help desk τόσο για την ανακοίνωση περιστατικού από προσωπικού του ΕΛΓΑ όσο και για την λεπτομερή παρακολούθηση της εξέλιξης του περιστατικού. Η πλατφόρμα αυτή θα παρέχει και τα απαραίτητα δεδομένα για την τήρηση του SLA της σύμβασης
- Ο/Η Τεχνικός του Αναδόχου υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με τον ΕΛ.Γ.Α., το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών.

##### **Υποστήριξη με επί τόπου Παρουσία(onsite)**

- Επί τόπου επίσκεψη τεχνικού, πραγματοποιείται κατόπιν κλήσης εκ μέρους του ΕΛ.Γ.Α. μέσω του συστήματος help desk, όπου αναφέρεται ο λόγος επίσκεψης
- Περίπτωση επείγουσας ανάγκης θα αναφέρεται στο σχετικό ticket
- Ο ανάδοχος, υποχρεούται σε γραπτή ειδοποίηση στο σύστημα Help Desk για το πότε θα πραγματοποιηθεί η οποιαδήποτε επίσκεψη είτε πρόκειται για κλήση του ΕΛ.Γ.Α. ή για επίσκεψη για εγκατάσταση κάποιας νέας έκδοσης ή γενικά για προγραμματισμένη εργασία
- Κατά την επίσκεψη, ο ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώσει τον αρμόδιο υπεύθυνο ΕΛ.Γ.Α. για την ώρα άφιξης και τις εργασίες που θα πραγματοποιηθούν και αντίστοιχα για την ώρα αναχώρησης και τα αποτελέσματα των εργασιών.
- Κατά την επίσκεψη, ο ανάδοχος υποχρεούται σε έκδοση δελτίου επίσκεψης τεχνικού, με αντίστοιχη επιβεβαίωση από τους ορισμένους υπεύθυνους επιβλέποντες του ΕΛ.Γ.Α.

#### **A.7.2 Υπηρεσιών Προληπτικής Συντήρησης**

Η προληπτική συντήρηση θα εκτελείται επί τόπου στο ΠΣ του ΕΛΓΑ στο CM κάθε **δύο (2)** μήνες σε όλη την διάρκεια της σύμβασης και σύμφωνα με το Χρονοδιάγραμμα που έχει δημιουργηθεί στην αρχή της σύμβασης. Το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα το οποίο θα πραγματοποιούνται οι εργασίες θα



αποφασίζεται από κοινού μεταξύ του ΕΛ.Γ.Α. και του Αναδόχου και σε ωράριο το οποίο θα διαταράσσει το λιγότερο δυνατό τη λειτουργία του ΕΛ.Γ.Α.

Η προληπτική συντήρηση θα γίνεται σύμφωνα με τις επίσημες οδηγίες των κατασκευαστριών εταιριών και θα περιλαμβάνει:

- Βάσεις δεδομένων
- Λογισμικά Συστήματος
- Λογισμικό Εφαρμογής
- Έλεγχος αντιγράφων ασφαλείας και δοκιμαστικής χρήσης τους στα δοκιμαστικά (test) συστήματα

Σε κάθε προληπτική συντήρηση ο Ανάδοχος θα εκδίδει Δελτίο Τεχνικού Ελέγχου που θα αναφέρει τις ενέργειες, το λογισμικό, τον εξυπηρετητή που συντήρησε προληπτικά και τυχόν ευρήματα ή προτάσεις βελτίωσης που τυχόν υπάρχουν.

### **A.7.3 Υπηρεσιών Διορθωτικής Συντήρησης**

Η παροχή των υπηρεσιών διορθωτικής συντήρησης αναφέρεται παρακάτω και ο Ανάδοχος θα δέχεται αιτήματα από τον ΕΛ.Γ.Α μέσω των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών που προαναφέρθηκαν.

<b>Υπηρεσίες</b>	<b>Προτεραιότητα</b>	<b>Απόκριση</b>	<b>Αποκατάσταση</b>
Υ1, Υ2, Υ3, Υ6	Χαμηλή	24 ώρες	<b>&lt;=96 ώρες (4 μέρες)</b>
	Μεσαία	8 ώρες	<b>&lt;=72 ώρες (3 μέρες)</b>
	Υψηλή-Κρίσιμη	6 ώρες	<b>&lt;=48 ώρες (2 μέρες)</b>

Η αποκατάσταση του προβλήματος και η διορθωτική συντήρηση θα εκτελείται επί τόπου στο ΠΣ του ΕΛ.Γ.Α. και ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβαίνει στους απαιτούμενους ελέγχους ότι το σύστημα λειτουργεί σωστά.

Σε κάθε διορθωτική συντήρηση ο Ανάδοχος θα εκδίδει Δελτίο Αποκατάστασης Βλάβης που θα αναφέρει τις ενέργειες, το λογισμικό, τον εξυπηρετητή που αποκατέστησε την βλάβη, ευρήματα και αιτία βλάβης.

Μετά από κάθε αποκατάσταση βλάβης θα γίνεται όταν απαιτείται εγκατάσταση νέων εκδόσεων (release) εφαρμογής.

### **A.7.4 Υπηρεσιών Τροποποιητικής Συντήρησης**

Η παροχή των υπηρεσιών τροποποιητικής συντήρησης αναφέρεται παρακάτω και ο Ανάδοχος θα δέχεται αιτήματα από τον ΕΛ.Γ.Α αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής Help Desk που θα διαθέσει ο Ανάδοχος αποκλειστικά με την ένδειξη Change Request ή με συναντήσεις στα γραφεία του ΕΛ.Γ.Α. στην ΚΥ για ανάλυση απαιτήσεων με πρακτικά που θα τηρούνται με ευθύνη του Αναδόχου

<b>Υπηρεσίες</b>	<b>Προτεραιότητα</b>	<b>Απόκριση</b>	<b>Υλοποίηση</b>
Υ5	Χαμηλή	12 ώρες	Ανάλογα με την εκτίμηση ανθρωποπροσπάθειας όπως αυτή θα αποτυπωθεί στην change request φόρμα για την υλοποίηση της
	Μεσαία	8 ώρες	
	Υψηλή-Κρίσιμη	6 ώρες	

			τροποποίησης.
--	--	--	---------------

Μετά από κάθε τροποποίηση θα γίνεται εγκατάσταση νέων εκδόσεων(release) εφαρμογής επί τόπου στο ΠΣ του ΕΛΓΑ.

Ανήκει στην Πρόσκληση **13202/2022**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄  
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ  
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩ  
ΕΚΔΟΤΗΣ.....**

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Τον Οργανισμό Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΕΛ.Γ.Α.)  
Τμήμα Προμηθειών  
Λεωφόρος Μεσογείων 45  
Τ.Κ. 11526, Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....  
Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως,  
{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας ..... οδός ..... αριθμός ... ΤΚ .....},

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α) ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β) ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ) ..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υποχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας}

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για την καλή εκτέλεση της σύμβασής με αριθμό..... που αφορά στο διαγωνισμό της ..... με αντικείμενο ..... συνολικής αξίας ....., σύμφωνα με τη με αριθμό πρωτ..... Πρόσκλησή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

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

Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και τα ΝΠΔΔ συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Ανήκει στην Πρόσκληση 13202/2022

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄**

**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)

Ο – Η Όνομα:		Επώνυμο:	
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:			
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:			
Ημερομηνία γέννησης <sup>(2)</sup> :			
Τόπος Γέννησης:			
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:		Τηλ:	
Τόπος Κατοικίας:	Οδός:	Αριθμός:	ΤΚ:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):	Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):		
<p>Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις (3), που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι: Ως .....(4) της εταιρείας/ατομικής επιχείρησης με την επωνυμία «.....» και το διακριτικό τίτλο «.....» που εδρεύει στην ..... , στην οδό ..... , Τ.Κ. .... με Α.Φ.Μ.: ..... , Δ.Ο.Υ.: .....</p>			
<p><b>Α.</b> αποδέχομαι τους όρους της παρούσας και ότι τα είδη που προσφέρονται έχουν τις ζητούμενες προδιαγραφές, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Α΄ της παρούσας πρόσκλησης.  <b>Β1.</b> δεν έχω καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο από τα παρακάτω αδικήματα:  α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου.  β) δωροδοκία, όπως αυτή ορίζεται αντίστοιχα στο άρθρο 3 της πράξης του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 1997 και στο άρθρο 2 παρ. 1 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου.  γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000.  δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου  ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, όπως ορίζεται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, για την πρόληψη χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008.  στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, 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), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 .</p>			

**B2.** δεν έχω καταδικασθεί, με τελεσίδικη απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα του Αγορανομικού κώδικα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας.

**B3.** έχω εκπληρώσει τις υποχρεώσεις μου όσον αφορά την καταβολή φόρων και εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κυρίας και επικουρικής).

**Γ.** αναλαμβάνω την υποχρέωση προσκόμισης των παρακάτω πιστοποιητικών για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης της Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό,

1) απόσπασμα ποινικού μητρώου, 2) πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας, 3) πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας,

- Τα πιστοποιητικά (φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα) γίνονται αποδεκτά εφόσον είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής τους, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται χρόνος ισχύος, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους. (άρθρο 80 παρ.12 του Ν.4412/2016, όπως προστέθηκε με την παρ.7αδ του άρθρου 43 του Ν.4605/2019)

Ημερομηνία:

**Ο Δηλών- Εξουσιοδοτών**

(Υπογραφή-ημερομηνία)

(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.