



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

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

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΔΑ:
Αθήνα, 13/12/2019
Αριθ. Πρωτ.: Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ Α.Α.Δ.Ε Α 1173388
ΕΞ 2019

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

ΠΡΟΣ: Κάθε ενδιαφερόμενο

Θέμα: «Επαναληπτική της με αριθ.πρωτ.Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.Α.Α.Δ.Ε.Α.1146091ΕΞ2019/23-10-2019 Πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος υποβολής προσφορών για την παροχή υπηρεσιών διάρκειας πέντε(5) μηνών για τη συντήρηση του συστήματος διαχείρισης εγγράφων, ροής εγγράφων, Ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης και Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (livelink), για τις ανάγκες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων»

Αναθέτουσα Αρχή:	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) Ερμού 23-25, 10184 Αθήνα
Ειδικός Φορέας	1023-801-0000000
ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ:	242 038 9001(Λοιπές αμοιβές και έξοδα συντηρήσεων και επισκευών)
CPV :	72267000-4 (Συντήρηση & αναβάθμιση πληροφορικών συστημάτων)
Κριτήριο Ανάθεσης:	Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής (χαμηλότερη τιμή ανά είδος προ Φ.Π.Α) ήτοι: 24.738,00 €(συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)
Προϋπολογισθείσα δαπάνη:	24.738,00€ (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, 19,950,00€+4.788,00€) βάσει των με αριθ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α.Α.Α.Δ.Ε.Α. 1139627ΕΞ2019/9-10-2019 (ΑΔΑ: Ω9Θ246ΜΠ3Ζ-ΠΓ7) και Δ.Π.Δ.Α.Α.Α.Δ.Ε.Α. 1138710ΕΞ2019/9-10-2019 (ΑΔΑ:ΩΗΣΜ46ΜΠ3Ζ-ΣΘ5),ΔΠΔΑ ΑΑΔΕ Α 1172068ΕΞ2019/11-12-2019 Αποφάσεων ανάληψης υποχρέωσης και Δ.Π.Δ.Α.ΑΑΔΕ Α 1169534ΕΞ2019/5-12-2019 Απόφαση Ανατροπής Ανάληψης Υποχρέωσης

Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών:	17 / 12 /2019 ημέρα Τρίτη και ώρα 15:00
Διάρκεια ισχύος προσφορών:	90 ημέρες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας για την υποβολή των προσφορών

1.Αντικείμενο προμήθειας .

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) ανακοινώνει ότι προτίθεται να προβεί, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης βάσει του άρθρου 118 του Ν.4412/2016 στην ανάθεση της προμήθειας υπηρεσιών πεντάμηνης συντήρησης του συστήματος διαχείρισης εγγράφων(livelink), ροής εγγράφων, Ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης και Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου για τις ανάγκες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά βάσει τιμής (χωρίς Φ.Π.Α.).

2.Προϋπολογισμός- κρατήσεις

Ο συνολικός διαθέσιμος προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των **24.738,00 €** (είκοσι τεσσάρων χιλιάδων επτακοσίων τριάντα οχτώ ευρώ) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ και θα βαρύνει τον προϋπολογισμό της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων για τα Οικονομικά έτη 2019 και 2020 και ειδικότερα τον λογαριασμό 2420389001 του Ειδικού Φορέα 1023-801-0000000.

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

Ο Φ.Π.Α. 24% βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

3.Κατάρτιση και υποβολή προσφορών

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

ΠΡΟΣΦΟΡΑ για συντήρηση συστήματος διαχείρισης εγγράφων(livelink), ροής εγγράφων, Ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης και Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, (αρ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.ΑΑΔΕ.Α.1173388ΕΞ2019/13-12-2019 πρόσκληση υποβολής)		
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΜΗΜΑ:Α΄ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ		
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ:	Επωνυμία:	
	Διεύθυνση:	
	Τηλ./ Fax:	
	Email:	

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

Οι προσφορές υποβάλλονται μέχρι και την 17/12/2019 ημέρα Τρίτη και ώρα 15:00 στο τμήμα Προμηθειών της Διεύθυνσης Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού και Κτιριακών Υποδομών (Ερμού 23-25, ΤΚ 101 84, Αθήνα, 6^{ος} όροφος) στο γραφείο της Γραμματείας.

Οι προσφορές μπορούν να κατατεθούν στην ως άνω διεύθυνση:

1. Προσωπικώς ή με εκπρόσωπό τους,

2. Ταχυδρομικώς, επί αποδείξει.

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

Περιεχόμενο φακέλου προσφοράς

Ο φάκελος της προσφοράς θα περιλαμβάνει:

α) ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ συμπεριλαμβανομένου του ΠΙΝΑΚΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ II, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ III της παρούσας, σφραγισμένο και υπογεγραμμένο στην τελευταία σελίδα από τον προσφέροντα ή τον νόμιμο εκπρόσωπο.

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

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

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

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

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

β) Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, σύμφωνα με το συνημμένο Υπόδειγμα (**Παράρτημα IV**).

Διευκρίνιση:

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

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

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

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

4.Ισχύς προσφορών

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

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

5. Τιμές

Στις προσφερόμενες τιμές (εκτός ΦΠΑ) θα περιλαμβάνονται:

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

6. Ειδικοί όροι

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

7. Αξιολόγηση προσφορών - ανάθεση

Το κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της συνολικά χαμηλότερης τιμής προ Φ.Π.Α. Επιπρόσθετα σε περίπτωση ύπαρξης περισσότερων της μίας αποδεκτών ισότιμων προσφορών, η ανάθεση γίνεται με κλήρωση μεταξύ των υποψήφιων αναδόχων που μειοδότησαν.

Επιπλέον η Αναθέτουσα Αρχή, διατηρεί το δικαίωμα για ματαίωση της διαδικασίας και την επανάληψή της με τροποποίηση ή μη των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών. Οι συμμετέχοντες δεν έχουν καμιά οικονομική απαίτηση σε τέτοια περίπτωση.

Ο ανάδοχος που θα επιλεγεί, θα κληθεί να υπογράψει σύμβαση με την ΑΑΔΕ.

8. Παράδοση- Παραλαβή

Ο ανάδοχος θα κληθεί από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων να υπογράψει την σύμβαση αφού προσκομίσει επικαιροποιημένα τα νομιμοποιητικά έγγραφα της εταιρείας. Από την ημέρα υπογραφής της σύμβασης και ανάρτησης της στο ΚΗΜΔΗΣ της σύμβασης ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης.

Σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 216 του ν.4412/2016 η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης παροχής υπηρεσίας και η διοίκηση αυτής διενεργείται από την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία, η οποία είναι η Δ/νση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) της Γενικής Δ/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ανωτέρω υπηρεσία εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, με την επιφύλαξη των

διατάξεων του άρθρου 132. Στο τέλος η Γενική Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα εκδώσει σχετική βεβαίωση καλής εκτέλεσης των υπηρεσιών συντήρησης του συστήματος διαχείρισης εγγράφων (livelink).

Μετά την υπογραφή της σύμβασης ο/οι ανάδοχος /οι υποχρεούνται να παραδώσει όλα τα στοιχεία για την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

Η Ανάδοχος εταιρεία θα εκδώσει και θα υποβάλλει το Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών στο Τμήμα Προμηθειών της Δ/νσης Προμηθειών της ΑΑΔΕ επί της οδού Ερμού 23-25 στον 6^ο όροφο. Στο τιμολόγιο θα μνημονεύεται ο αριθμός και η ημερομηνία της σχετικής σύμβασης.

Η οριστική παραλαβή θα γίνεται από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής της ΑΑΔΕ βάσει σχετικής βεβαίωσης της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η οποία είναι η αρμόδια Υπηρεσία για την παρακολούθηση και εκτέλεση της σύμβασης, ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες έχουν παρασχεθεί βάσει των όρων της σύμβασης και εφόσον η προμήθεια είναι σύμφωνη με τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης θα εκδίδεται το σχετικό πρωτόκολλο παραλαβής.

Η Επιτροπή Παραλαβής διαβιβάζει το πρωτόκολλο παραλαβής (εις τριπλούν) στο τμήμα Προμηθειών της Διεύθυνσης Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού και Κτιριακών Υποδομών της Α.Α.Δ.Ε.

9. Πληρωμή

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

Το συμβατικό τίμημα θα καταβάλλεται μηνιαίως σε 5 ισόποσες δόσεις με την προσκόμιση του σχετικού τιμολογίου παροχής υπηρεσιών από τον ανάδοχο.

Ο ΦΠΑ βαρύνει το Ελληνικό Δημόσιο. Από την πληρωμή παρακρατούνται οι ισχύουσες κάθε φορά νόμιμες κρατήσεις καθώς και ο φόρος εισοδήματος.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις περί Κρατικών Προμηθειών.

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

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΚΕΛΑΔΙΤΗΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ

Συνημμένα:

1. Παράρτημα Ι: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
2. Παράρτημα ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
3. Παράρτημα ΙΙΙ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
4. Παράρτημα ΙV: ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Παράρτημα Ι: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ της υπ' αριθ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.ΑΑΔΕ.Α.1173388ΕΞ2019/13-12-2019 Πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος υποβολής προσφορών βάσει του υπ' αριθμ. Πρωτ.ΔΙΣΤΕΠΛ Γ 1157407ΕΞ2019/14-11-2019 τεκμηριωμένου αιτήματος της Γενικής Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Α.Α.Δ.Ε.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι ακόλουθοι όροι χρησιμοποιούνται στο έγγραφο με την έννοια που παρατίθεται αντίστοιχα στον καθένα:

ΑΝΑΔΟΧΟΣ: Ο προσφέρων τις υπηρεσίες συντήρησης, δηλαδή η εταιρεία που υπογράφει τη σύμβαση.

ΑΑΔΕ : Η Ανεξάρτητη Αρχή δημοσίων Εσόδων

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

ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ ΗΜΕΡΕΣ (ΕΜ): Οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση.

ΚΑΝΟΝΙΚΕΣ ΩΡΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ (ΚΩΚ): Το διάστημα μεταξύ 07:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης μέρας.

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΩΡΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ (ΕΩΚ): Το διάστημα εκτός των ΚΩΚ, για τις εργάσιμες μέρες, συν τις αργίες.

ΕΡΓΟ: Το σύνολο των υπηρεσιών που ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παράσχει, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ.

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (HARDWARE H/W-SYSTEM SOFTWARE S/W H/Y & ΔΙΚΤΥΟΥ): Ο Εξοπλισμός (H/W, System S/W και δίκτυο) και το Λογισμικό Συστήματος του Έργου Υποσυστήματα Υποστήριξης των Παρεχομένων Υπηρεσιών των Κεντρικών Υπηρεσιών του Υπ.Ο.Ο. για τον Πολίτη.

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (APPLICATION S/W-ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ-ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ): Τα πληροφοριακά συστήματα και οι εφαρμογές, από τα οποία απαρτίζεται το Έργο Υποσυστήματα Υποστήριξης των παρεχομένων Υπηρεσιών των Κεντρικών Υπηρεσιών του Υπ.Ο.Ο. για τον Πολίτη.

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (SOFTWARE-SYSTEM SOFTWARE-S/W): Τα λειτουργικά συστήματα, το σύστημα επικοινωνιών, το σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων, το σύστημα διαχείρισης δοσοληψιών (TP-monitor), και τα εργαλεία ανάπτυξης, από τα οποία απαρτίζεται το Έργο Υποσυστήματα Υποστήριξης των παρεχομένων Υπηρεσιών των Κεντρικών Υπηρεσιών του Υπ.Ο.Ο. για τον Πολίτη.

ΣΥΜΒΑΣΗ: Η συμφωνία που υπογράφεται για το σύνολο του ΕΡΓΟΥ μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, της ΑΑΔΕ και του ΑΝΑΔΟΧΟΥ του ΕΡΓΟΥ, που έχει επιλεγεί για την εκτέλεση του ΕΡΓΟΥ. Περιλαμβάνει όλα τα νομικά, τεχνικά, εμπορικά και άλλα κείμενα και αλληλογραφία όπου μπορεί να γίνει παραπομπή για την εξακρίβωση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Συντήρησης.

Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας .
- Παράδοση-εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος (εάν απαιτείται για την ορθή λειτουργία του έργου) και εφαρμογών.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού.
- Τοποθέτηση κλήσης βλάβης μέσω τηλεφώνου, Fax και E-mail στο Help Desk του Αναδόχου ή του πλησιέστερου Τοπικού Κέντρου Υποστήριξης (Quest Service Centers).
- Δυνατότητα λήψης της ειδοποίησης για βλάβη, σε οποιοδήποτε τμήμα του έργου, που θα δίνεται από τα αρμόδια στελέχη πληροφορικής της ΑΑΔΕ .

- Δυνατότητα λήψης της ειδοποίησης για βλάβη, από τον υπεύθυνο της κεντρικής εγκατάστασης σε 24ωρη βάση.
- Ανταπόκριση, με επίσκεψη εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού, και πλήρης αποκατάσταση της βλάβης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης και τους επισυναπτόμενους σχετικούς πίνακες.
- Παροχή καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης όλων των νέων εκδόσεων (Updates, Patches, Fixes, Services Packs –SPs- κλπ) του λογισμικού (εάν απαιτείται για την ορθή λειτουργία του έργου σε ότι αφορά στο λογισμικό). Αποκατάσταση οποιασδήποτε δυσλειτουργίας.
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στα πλαίσια του έργου και ισχύος της συντήρησης.
- Επιδιόρθωση / Αντικατάσταση οποιουδήποτε υλικού παρουσιάσει προβλήματα λειτουργίας για όλο το διάστημα της εγγύησης.
- Αποκατάσταση οποιασδήποτε δυσλειτουργίας που οφείλεται σε σφάλματα Λογισμικού για όλο το διάστημα της συντήρησης.

Ο Ανάδοχος διαθέτει όλη την απαραίτητη υποδομή για τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης που απαιτούνται για την απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων.

Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει:

- Τεχνικό προσωπικό με εμπειρία στην παροχή τεχνικών υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης.
- Παροχή υπηρεσιών συντήρησης on-call για όλη την Ελλάδα.
- Ύπαρξη αποθεμάτων ανταλλακτικών των συστημάτων που προβλέπονται από τον κατασκευαστή στον Ελληνικό χώρο.
- Βλαβοληπτικό κέντρο (Call Center) για τη λήψη, καταγραφή και έγκαιρη αντιμετώπιση των περιστατικών.

3. ΠΛΑΣΙΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

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

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

3.1 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing).
- Ενημέρωση για νέες εκδόσεις:
- Λογισμικού συστήματος.
- Λογισμικού εφαρμογών που έχει αναπτυχθεί.
- Ενημέρωση για την απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις.
- υποστήριξη εγκατάστασης των νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος (system software) (εάν απαιτείται για την ορθή λειτουργία του έργου).
- υποστήριξη εγκατάστασης και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού Εφαρμογών που έχει ήδη αναπτυχθεί (releases & new versions).
- Παράδοση ενημερωμένου τεκμηριωτικού υλικού (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος.
- Εντοπισμός, καταγραφή αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.

3.2 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

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

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στη ΥΠΗΡΕΣΙΑ και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
 - Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
 - Η μέγιστη διάρκεια μία προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
 - Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.
- Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.

3.3 Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης (HelpDesk)

Ο Ανάδοχος διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση των βλαβών.

Ο Ανάδοχος διαθέτει σύγχρονο Γραφείο Υποστήριξης (HelpDesk) το οποίο είναι διαθέσιμο στη ΥΠΗΡΕΣΙΑ, σε ώρες ΚΩΚ.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας της ο Ανάδοχος υποστηρίζει τα ακόλουθα:

1. Καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των βλαβών που αναφέρονται από το προσωπικό της Υπηρεσίας. Κάθε περιστατικό λαμβάνει ένα μοναδιαίο κλειδί αναφοράς και καταγράφεται η εξής πληροφορία:

- Υπηρεσία, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας.

Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους:

- I. Τηλέφωνο
- II. Email
- III. Fax

IV. ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

2. Ο εξοπλισμός και η Web εφαρμογή που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα της. Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ έχει πρόσβαση στην πύλη αυτή με ενιαίο τρόπο μέσω συγκεκριμένου λογαριασμού (username / password).

Το Γραφείο Υποστήριξης αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας με το προσωπικό της ΥΠΗΡΕΣΙΑ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της συντήρησης.

3. Κατά τις ΕΩΚ περιόδους, ο Ανάδοχος προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία, ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (π.χ. μέσω κινητού τηλεφώνου).

4. Στο τέλος κάθε μήνα, υποβάλλεται στη ΥΠΗΡΕΣΙΑ Έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων της συντήρησης. Η Έκθεση θα υποβάλλεται από τη ΥΠΗΡΕΣΙΑ, από τον Ανάδοχο μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε μήνα, και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία για τον προηγούμενο μήνα:

- I. Αριθμός αναγγελιών προβλήματος (βλάβη) και είδος προβλήματος.
- II. Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης Γραφείου Υποστήριξης ανά κλήση και συνολική κατανομή.
- III. Αναλυτικά στοιχεία για κάθε κλήση προβλήματος (βλάβη ή δυσλειτουργία) που εξυπηρετήθηκε πέραν των χρονικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στη παρούσα.
- IV. Αναλυτικά στοιχεία και για την επιβολή ποινών (ρήτρες μη συμμόρφωσης), το αίτιο, χρόνος, αντίτιμο ρήτρας κοκ., αλλά και συνολικό αντίτιμο επιβολής ποινών.

Στο τέλος κάθε έτους, ο Ανάδοχος υποβάλλει στην ΥΠΗΡΕΣΙΑ τελική Έκθεση, η οποία περιλαμβάνει σύνοψη των ανωτέρω στοιχείων για όλη τη συμβατική περίοδο. Το σύνολο των περιοδικών Εκθέσεων καθώς και η τελική ετήσια Έκθεση ανήκουν στην κυριότητα του φορέα Λειτουργίας.

Σε κάθε περίπτωση τα στατιστικά στοιχεία είναι πάντα διαθέσιμα on-line.
Ο Χρόνος απόκρισης σε κλήση του HelpDesk δεν υπερβαίνει τα δέκα πρώτα λεπτά (10').

3.4 Συντήρηση – τεχνική υποστήριξη εφαρμογών

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια των συμβατικών υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού (S/W) αποκαθιστά τα λάθη (Bugs) του προσφερόμενου λογισμικού και εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις του λογισμικού, μετά από συνεννόηση και σε συνεργασία με την ΑΑΔΕ και να παρέχει βοήθεια για την βελτιστοποίηση (Tuning) του εξοπλισμού.

Ο Ανάδοχος ενημερώνει για τις νέες εκδόσεις του λογισμικού μέσα σε 90 ημέρες από την ανακοίνωσή τους από τον προμηθευτικό οίκο (εάν απαιτείται για την ορθή λειτουργία του έργου σε ότι αφορά στο λογισμικό συστήματος). Η ανακοίνωση αυτή θα αποδεικνύεται με επίσημο έγγραφο του προμηθευτικού οίκου.

Η ενημέρωση κάθε έκδοσης θεωρείται ολοκληρωμένη εφόσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες ενημερώσεις των αντίστοιχων εγχειριδίων.

Προκειμένου η εγκατάσταση νέου λογισμικού να μπει σε παραγωγική λειτουργία, ο Ανάδοχος θα καταθέσει πλήρες πλάνο μετάπτωσης, τις αναγκαίες τροποποιήσεις και πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας.

Οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού περιλαμβάνουν: διορθώσεις, μικρές βελτιώσεις και βελτιώσεις στον κώδικα των εφαρμογών του, που κρίνονται απαραίτητες από την Υπηρεσία.

Οι υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού διακρίνονται σε:

I. Διορθωτική συντήρηση (Corrective maintenance) – διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία, ώστε να ικανοποιούνται οι λειτουργικές απαιτήσεις.

II. Προληπτική συντήρηση (Preventative maintenance) – τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή της) με στόχο τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών (λανθανόντων) ελαττωμάτων του λογισμικού πριν την εκδήλωσή τους ως ουσιαστικών σφαλμάτων.

III. Προσαρμοστική συντήρηση (Adaptive maintenance) – τροποποιητικές παρεμβάσεις στις εφαρμογές κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή της) με στόχο την προσαρμογή τους και τη διατήρησή τους σε λειτουργία σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

IV. Βελτιστοποιητική συντήρηση (Perfective maintenance) – τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή της) με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης ή και της συντηρησιμότητάς της. Η βελτιστοποιητική συντήρηση περιλαμβάνει βελτιώσεις που αφορούν τη χρηστικότητα των εφαρμογών (αλλαγές που απαιτούν οι χρήστες), βελτιώσεις της τεκμηρίωσης, και βελτιώσεις που αφορούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής της η απόδοση.

Οι υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού ορίζονται σύμφωνα με τα ISO/IEC 14764 και ISBSG (International Software Benchmarking Standards Group). Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού που παρέχονται είναι οι ακόλουθες:

Διορθώσεις (Corrections) – Αφορούν τη διορθωτική συντήρηση σφαλμάτων των εφαρμογών που εντοπίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία του, καθώς και την προληπτική συντήρηση που αφορά στον εντοπισμό και στη διόρθωση αφανών σφαλμάτων (που δεν έχουν εκδηλωθεί) των εφαρμογών. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:

- αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή
- αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών.

Μικρές Βελτιώσεις (Minor Enhancements) – μεταβολή ή/και ανάπτυξη τμήματος των εφαρμογών που αφορά αλλαγές μικρής κλίμακας. Σχεδιασμός και ανάπτυξη τμημάτων διεπαφών λογισμικού που αφορούν μικρές αλλαγές στις εφαρμογές. Μικρές αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της Βάσης Δεδομένων καθώς και στην τεκμηρίωση.

Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:

- Διορθωτικές ενέργειες σε αστοχίες ή αδυναμίες του Λογισμικού Εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων αμέλειας και κακής ή και λανθασμένης χρήσης του Λογισμικού Εφαρμογών.
- Ενέργειες για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Λογισμικού Εφαρμογών μετά από ελεγχόμενες παρεμβάσεις βελτίωσης μικρής κλίμακας τμημάτων του Εξοπλισμού Πληροφορικής που έχουν σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση προβλημάτων ολοκλήρωσης (integration) ή σφαλμάτων.
- Μικρής κλίμακας βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθεσίμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (πχ. Νέες εκτυπώσεις).

Βελτιώσεις (Enhancements) – Αφορούν στη μεταβολή της λειτουργικότητας των εφαρμογών ή και σημαντικές αλλαγές στη δομή των δεδομένων των εφαρμογών. Οι βελτιώσεις θα επιφέρουν αλλαγές και περιλαμβάνουν ανασχεδιασμό και ανάπτυξη τμήματος των εφαρμογών / υποσυστημάτων του, σχεδιασμό και ανάπτυξη διεπαφών λογισμικού, καθώς και γενικευμένες αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της Βάσης Δεδομένων και στην τεκμηρίωση, ώστε το λογισμικό των εφαρμογών να προσαρμόζεται σε νέες λειτουργικές απαιτήσεις.

Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:

- Σημαντικές Βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθεσίμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (πχ. Νέες εκτυπώσεις).
- Προσαρμογή του λογισμικού των εφαρμογών σε μεταβολές της επιχειρησιακής λογικής (π.χ. μεταβολές της Κοινοτικής και Εθνικής Δασμοφορολογικής Νομοθεσίας).

Για την υλοποίηση των Μικρών Βελτιώσεων και Βελτιώσεων η ΥΠΗΡΕΣΙΑ θα αιτείται εγγράφως τη βελτίωση και από κοινού με τον ανάδοχο, με βάση συγκεκριμένη μεθοδολογία, θα συμφωνείται ο τρόπος υλοποίησης, η ποσότητα της ανθρωποπροσπάθειας και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης κάθε αίτησης. Η ανθρωποπροσπάθεια για τις Μικρές Βελτιώσεις και Βελτιώσεις δεν θα υπερβαίνει το ένα πέμπτο ανθρωπομώνα συνολικά για τη χρονική περίοδο του συμβολαίου συντήρησης. Όλες αυτές, οι Μικρές Βελτιώσεις και Βελτιώσεις θα ενσωματώνονται στην τεκμηρίωση του έργου ενώ θα υλοποιούνται και θα υποστηρίζονται χωρίς επιπλέον κόστος στην παρούσα σύμβαση συντήρησης.

Επιπλέον αυτών για τυχόν Αλλαγές στις υπάρχουσες εφαρμογές, που απαιτείται ανάπτυξη (development) επιπλέον λειτουργικότητας, ο ανάδοχος θα παρέχει μέχρι το πέρας του συμβολαίου συντήρησης, πέντε ανθρωπομήρες ανθρωποπροσπάθειας που θα υλοποιούνται αφού η ΥΠΗΡΕΣΙΑ αιτείται εγγράφως την αλλαγή και από κοινού με τον ανάδοχο, με βάση συγκεκριμένη μεθοδολογία, θα συμφωνείται ο τρόπος υλοποίησης, η ποσότητα της ανθρωποπροσπάθειας και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης κάθε αίτησης. Όλες αυτές, οι Αλλαγές θα ενσωματώνονται στην τεκμηρίωση του έργου και θα υλοποιούνται και θα υποστηρίζονται χωρίς κόστος στην παρούσα σύμβαση.

3.5 Ενημερωτικά εγχειρίδια και τεκμηρίωση

Ο Ανάδοχος θα εφοδιάσει την ΑΑΔΕ με όλα τα εγχειρίδια και όποιο τεκμηριωτικό υλικό απαιτείται για να εξασφαλιστεί η ικανοποιητική και αποδοτική λειτουργία των εφαρμογών.

Ο Ανάδοχος έχει καθορίσει τον αριθμό εγχειριδίων, τον τύπο και την έκταση του τεκμηριωτικού υλικού.

Ο Ανάδοχος εκσυγχρονίζει ή αντικαθιστά στον κατάλληλο χρόνο όλα τα εγχειρίδια και το τεκμηριωτικό υλικό (H/W & S/W).

4. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

4.1 Ορισμοί

Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα μεταξύ 07:00 και 17:00 εργάσιμες ημέρες.

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

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

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ): είναι η ομάδα του Αναδόχου, που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση προβλημάτων του έργου, όταν τεθεί σε λειτουργία.

4.2 Κλάσεις Διαθεσιμότητας

Στην παρούσα ενότητα ορίζονται οι κλάσεις διαθεσιμότητας που πρέπει να υποστηρίζονται για τα συστήματα και τις εφαρμογές που υποστηρίζονται από τη ΥΠΗΡΕΣΙΑ.

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

4.3 Υπολογισμός Μη Διαθεσιμότητας για την κλάση Α

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

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

$$\frac{\sum \text{Χρόνος αποκατάστασης}}{\text{Συνολικόδιάστημααναφοράς}}$$

όπου:

Χρόνος αποκατάστασης κάθε βλάβης λογίζεται ο αριθμός των ωρών από την αναγγελία της βλάβης έως την επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία.

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

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

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

4.4 Ρήτρες μη διαθεσιμότητας

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου Μη Διαθεσιμότητας για κάθε επιπλέον ώρα Μη Διαθεσιμότητας και για κάθε μονάδα/στοιχείο η ρήτρα στον Ανάδοχο θα είναι ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,15% επί του κόστους συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) της μονάδας εφαρμογών στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

Αν η διαθεσιμότητα είναι ίση ή μικρότερη του 90% πέραν από τις παραπάνω ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας δεν καταβάλλεται τίμημα συντήρησης για την μονάδα.

4.5 Κλάσεις διαθεσιμότητας για τις υπηρεσίες που παρέχονται

Με βάση τα παραπάνω ορισμένες κλάσεις, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες κατατάσσονται ως εξής:

Σύστημα	Κλάση Διαθεσιμότητας
Εφαρμογές	A

4.6 Reporting

Μετά την αποκατάσταση της βλάβης, γίνεται ο Έλεγχος λειτουργίας. Με κάθε επίσκεψη τεχνικού θα συμπληρώνεται το Δελτίο Επίσκεψης στο οποίο αναφέρονται το είδος της βλάβης, το συγκεκριμένο Μηχάνημα (αριθμός σειράς), οι ενέργειες που έγιναν για την αποκατάσταση της Βλάβης καθώς και τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν, η ώρα παρουσίας του τεχνικού στην ΑΑΔΕ και η επιβεβαίωση από πλευράς εκπροσώπου του Φορέα για την πλήρη αποκατάσταση του προβλήματος (με την υπογραφή του και το όνομά του ολογράφως) στο Δελτίο Επίσκεψης. Αντίγραφο του Δελτίου θα κρατά ο υπεύθυνος εκ μέρους της ΑΑΔΕ.

5. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ

Α. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

5.1 Η εκτέλεση του ΕΡΓΟΥ θα γίνει από προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, κατάλληλα εκπαιδευμένο και έμπειρο. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ποιότητα της εργασίας του προσωπικού του.

5.2 Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου στην ΠΡΟΣΦΟΡΑ του, επιστημονικού και λοιπού, προσωπικού για την υλοποίηση του ΕΡΓΟΥ, καθώς και συνεργατών, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

5.3 Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα είναι πλήρως και αποκλειστικά υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας από το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της ΣΥΜΒΑΣΗΣ. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί στην ΑΑΔΕ ή σε τρίτους από την μη τήρηση της νομοθεσίας της, υποχρεούται μόνος ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ στην αποκατάστασή της.

5.4 Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να παρέχει έγκαιρα στην ΑΑΔΕ και στην αρμόδια για την παρακολούθηση και παραλαβή Διεύθυνση τις πληροφορίες που θα του ζητηθούν, σχετικά με την εξέλιξη και την πορεία του ΕΡΓΟΥ.

5.5 Καθ' όλη τη διάρκεια του ΕΡΓΟΥ, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την ΑΑΔΕ, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις σχετικά με την εκτέλεση του ΕΡΓΟΥ. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στο ΕΡΓΟ (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

Β. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΑΔΕ

5.6 Η ΑΑΔΕ συμμετέχει στην υλοποίηση του ΕΡΓΟΥ με δικό του στελεχιακό δυναμικό με στόχους:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου του ΕΡΓΟΥ
- Την έγκαιρη εξασφάλιση στον ΑΝΑΔΟΧΟ όλων των στοιχείων και την εκτέλεση των ενεργειών από πλευράς της ΑΑΔΕ που είναι απαραίτητες για την έγκαιρη και σωστή εκτέλεση του ΕΡΓΟΥ
- Την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών (πληρότητα, ακρίβεια, απόδοση, ευκολοχρησία, κλπ.).
- Την ενεργό συμμετοχή του στην ανάπτυξη και παραμετροποίηση του ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ.
- Την εξασφάλιση της μελλοντικής αυτοδυναμίας της ΑΑΔΕ τόσο για την υποστήριξη αλλά και για πιθανές μελλοντικές επεκτάσεις του ΕΡΓΟΥ με τη μεταφορά τεχνογνωσίας από τον ΑΝΑΔΟΧΟ στο προσωπικό της ΑΑΔΕ.

5.7 Η ΑΑΔΕ δε φέρει καμία ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα στο προσωπικό (συμπεριλαμβανομένων των υπεργολάβων-συνεργατών) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ή τρίτων που γίνεται από τυχαίο γεγονός κατά την εκτέλεση του ΕΡΓΟΥ.

5.8 Η ΑΑΔΕ δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ή τρίτων.

Γ. ΚΟΙΝΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

5.9 Ο μέγιστος χρόνος απόκρισης των συμβαλλομένων σε κάθε έγγραφο ορίζεται στις επτά (7) εργάσιμες μέρες από την αποδεδειγμένη παραλαβή του, εκτός αν άλλως ορίζεται στην παρούσα. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχει απάντηση, το περιεχόμενο του εγγράφου θεωρείται αποδεκτό.

5.10 Στα πλαίσια εκτέλεσης του ΕΡΓΟΥ σχετικά με τη γλώσσα που θα χρησιμοποιηθεί στις διάφορες δραστηριότητες του ΕΡΓΟΥ θα ισχύουν τα ακόλουθα:

- Η γλώσσα συνεργασίας των στελεχών της ΑΑΔΕ και του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα είναι η Ελληνική, σε γραπτό και προφορικό λόγο.
- Για την τυπική αλληλογραφία (συνοδευτικά παραδοτέων και παραστατικών, ειδοποιητήρια ετοιμότητας της παράδοσης, νομικά έγγραφα, κ.λπ.) θα χρησιμοποιείται η Ελληνική γλώσσα.

6. ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ – ΠΡΟΣΘΗΚΕΣ

6.1 Πέραν των υποχρεώσεων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ που ρητά αναφέρονται στις υπηρεσίες συντήρησης:

Η ΑΑΔΕ δικαιούται, μετά την εξασφάλιση των απαιτούμενων εγκρίσεων, να προμηθεύεται προϊόντα υλικού (H/W) και λογισμικού (S/W) που απαιτούνται για τις τεχνικές και λειτουργικές βελτιώσεις. Οι βελτιώσεις αυτές θα προτείνονται με τεκμηριωμένη τεχνική γνωμοδότηση της αρμόδιας υπηρεσίας και θα ακολουθεί η έκδοση σχετικής απόφασης από την ΑΑΔΕ .

6.2 Η ΑΑΔΕ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ή και να προσαρτήσει στον ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ οποιοδήποτε εξάρτημα ή άλλο εξοπλισμό προσφέρεται από τρίτους προμηθευτές.

6.3 Η ΑΑΔΕ οφείλει να ενημερώνει τον ΑΝΑΔΟΧΟ για τυχόν προσθήκες λογισμικού ή ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ από τρίτο προμηθευτή τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την παραπάνω ειδοποίηση να ενημερώνει την ΑΑΔΕ, υποβάλλοντας τεκμηριωμένη τεχνική μελέτη, για τυχόν τεχνικές δυσλειτουργίες, που μπορεί να παρουσιασθούν από την προσθήκη αυτή στον εγκατεστημένο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, μετά δε το πέρας του διαστήματος αυτού, αν ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεν έχει υποβάλλει τεχνική μελέτη, τεκμαίρεται ότι ο πρόσθετος ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ είναι απόλυτα συμβατός και δε δημιουργείται κανενός είδους πρόβλημα στη συντήρηση των εφαρμογών. Η ΑΑΔΕ δύναται να ζητήσει από τον ΑΝΑΔΟΧΟ την απόδειξη των θέσεων της υποβληθείσας μελέτης με την επίδειξη της σε περιβάλλον δοκιμών της ΑΑΔΕ.

6.4 Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ στην περίπτωση που δεν έχει τεκμηριώσει τη θέση του για τυχόν δυσλειτουργίες κατά τα ανωτέρω, υποχρεούται να εξασφαλίζει τη συνέχιση της τήρησης όλων των όρων της ΣΥΜΒΑΣΗΣ που αφορούν την απόδοση, διαθεσιμότητα και γενικότερα την καλή λειτουργία του ΕΡΓΟΥ.

7. ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

7.1 Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ αποζημιώνει πλήρως την ΑΑΔΕ σε περίπτωση θανάτου ή κάκωσης μέλους ή μελών του προσωπικού της ΑΑΔΕ ή τρίτων, καθώς και υλικής ζημίας στις εγκαταστάσεις της ΑΑΔΕ , αν τα περιστατικά οφείλονται σε υπαίτιες πράξεις ή παραλήψεις του προσωπικού του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, των υπεργολάβων του και των καθ' οιονδήποτε τρόπον μετ' αυτού συνδεδεμένων για την εκτέλεση του παρόντος ΕΡΓΟΥ.

7.2 Από την εκτέλεση του ΕΡΓΟΥ της ΣΥΜΒΑΣΗΣ καμία έννομη σχέση δεν δημιουργείται μεταξύ της ΑΑΔΕ και του προσωπικού του ΑΝΑΔΟΧΟΥ που ασχολείται με το ΕΡΓΟ.

ΠΙΝΑΚΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ

Πληροφοριακό Σύστημα

1. Εφαρμογές			
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1	Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων, Ροής Εγγράφων, Ηλεκτρονικής Διεκπεραίωσης και Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου		
1.1	Livelihood Enterprise Content Management - Content Lifecycle Management package (LLECM-CLM) Windows Full Named Users. Περιλαμβάνει τα ακόλουθα:	LLECM-CLM	1300

	Livelink ECM - Content Lifecycle Management named user licenses include the right to install unlimited instances of Enterprise Server in a cluster for performance and scalability. Livelink ECM - Content Lifecycle Management includes the Enterprise Server repository, event notifications, user & group management, Enterprise Workspace, Personal Workspaces, document management objects (Documents, Folders, Compound Documents, Renditions (including Enhanced PDF Renditions), Shortcuts, URLs), document management services (version control, audit trails, permissions, metadata categories & attributes, references), Text Editor, Spell Checker, Office Document Compose/Edit, Nicknames & Short Links, Document Undelete & Recycle Bin, Enterprise Server Storage Provider, Enterprise Server Search, Prospectors, LiveReports, Workflow, WebForms, Manual Classifications, Recommender, Favorites & Collections, WebDAV support, eLink, Explorer Professional, Directory Services, Multi-File Output, Secure Extranet Architecture Servlet, AdLib eXpress Server + EFTS Licenses, Filter Pack, Appearance HTML, Archive Server (limited to the archiving of content from the Enterprise Server repository), Archive Server Storage Provider, DocuLink for Enterprise Server (including Imaging), Records Management and Remote Cache.		
1.2	Livelink Registration Management (Υποσύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.)	Απεριόριστοι χρήστες	1
1.3	Livelink ECM - Enterprise Server SDK Developer Users	Developers/Users	5
1.4	Livelink ECM - WCM Server - Contributor Named Users (50 Authors / Administrators)		1
1.5	Livelink ECM - WCM Server - 4 CPU License		
1.6	Livelink ECM - 1 WCM Content Server License Key for the productive Livelink installations (800 Livelink users)		
1.7	Livelink ECM - eSign	S-LLESIGN	1200

2. Συγκεντρωτικός Πίνακας Συντήρησης	
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	19.950,00 €
ΦΠΑ (24%)	4.788,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ	24.738,00 €

Παράρτημα II: ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ της υπ' αριθ. **Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.ΑΑΔΕ.Α.1173388ΕΞ2019/13-12-2019** πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος υποβολής προσφορών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, βάσει του υπ' αριθμ. Πρωτ.ΔΙΣΤΕΠΛ Γ 1157407ΕΞ2019/14-11-2019 τεκμηριωμένου αιτήματος της Γενικής Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Α.Α.Δ.Ε.

Μ,Α/Α	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	Απαιτήση	Απάντηση (ΝΑΙ/ΟΧΙ)	Παραπομπή τεκμηρίωσης
1.	Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας .	ΝΑΙ		
2.	Παράδοση-εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος (εάν απαιτείται για την ορθή λειτουργία του έργου) και εφαρμογών.	ΝΑΙ		
3.	Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού.	ΝΑΙ		
4.	Τοποθέτηση κλήσης βλάβης μέσω τηλεφώνου, Fax και E-mail στο Help Desk του Αναδόχου ή του πλησιέστερου Τοπικού Κέντρου Υποστήριξης (Quest Service Centers).	ΝΑΙ		
5.	Δυνατότητα λήψης της ειδοποίησης για βλάβη, σε οποιοδήποτε τμήμα του έργου, που θα δίνεται από τα αρμόδια στελέχη πληροφορικής της ΑΑΔΕ	ΝΑΙ		
6.	Δυνατότητα λήψης της ειδοποίησης για βλάβη, από τον υπεύθυνο της κεντρικής εγκατάστασης σε 24ωρη βάση.	ΝΑΙ		
7.	Ανταπόκριση, με επίσκεψη εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού, και πλήρης αποκατάσταση της βλάβης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης και τους επισυναπτόμενους σχετικούς πίνακες.	ΝΑΙ		
8.	Παροχή καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης όλων των νέων εκδόσεων (Updates, Patches, Fixes, Services Packs –SPs- κλπ) του λογισμικού (εάν απαιτείται για την ορθή λειτουργία του έργου σε ότι αφορά στο	ΝΑΙ		

	λογισμικό). Αποκατάσταση οποιασδήποτε δυσλειτουργίας.			
9.	Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στα πλαίσια του έργου και ισχύος της συντήρησης.	NAI		
10.	Επιδιόρθωση/Αντικατάσταση οποιουδήποτε υλικού παρουσιάζει προβλήματα λειτουργίας για όλο το διάστημα της εγγύησης.	NAI		
11.	Αποκατάσταση οποιασδήποτε δυσλειτουργίας που οφείλεται σε σφάλματα Λογισμικού για όλο το διάστημα της συντήρησης.	NAI		
12.	Διάρκεια συντήρησης: πέντε (5) μήνες.	NAI		
13.	Η Τεχνική Προσφορά καλύπτει <u>όλα ανεξαιρέτως τα προαπαιτούμενα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι-Τεχνικές Προδιαγραφές</u> της παρούσας πρόσκλησης .	NAI		

Παράρτημα III: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ της υπ' αριθ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.ΑΑΔΕ.Α.1173388ΕΞ2019/13-12-2019 πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος υποβολής προσφορών.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ:		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, Τ.Κ, ΠΟΛΗ ΕΔΡΑΣ:		
ΤΗΛΕΦΩΝΑ/ ΦΑΞ/ Ε- MAIL:		
ΑΦΜ-Δ.Ο.Υ:		
ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ:		
Α.Δ.Τ(Νομίμου Εκπροσώπου):		
Υπεύθυνος Επικοινωνίας:		
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	ΑΞΙΑ ΣΕ ΕΥΡΩ
	Συντήρηση 5 (πέντε) μηνών συστήματος διαχείρισης εγγράφων (live link)	
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (ΠΡΟ ΦΠΑ)*	
	Φ.Π.Α 24%	
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ(ΜΕ Φ.Π.Α)*	
(ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ) :		

Ημ/νία
...../12/2019
Υπογραφή- Σφραγίδα

* Η τιμή δεν πρέπει να ξεπερνά την προϋπολογισθείσα τιμή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ της υπ' αριθ. Δ.Π.Δ.Υ.Κ.Υ.ΑΑΔΕ.Α.1173388ΕΞ2019/13-12-2019

Πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

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

ΠΡΟΣ(1):	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)								
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:					
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:									
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:									
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :									
Τόπος Γέννησης:									
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:					
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:		ΤΚ:	
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):					

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:

Α. αποδέχομαι τους όρους της παρούσας και ότι τα είδη που προσφέρονται έχουν τις ζητούμενες προδιαγραφές.

Β1. δεν έχω καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο από τα παρακάτω αδικήματα:

- συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου.
- 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.
- 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.
- τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως

ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3

- της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου
- 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.

Β2. 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.

Β3. δεν τελώ σε πτώχευση, ούτε σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, εκκαθάριση ή αναγκαστική διαχείριση.

Β4. 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

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

Ημερομηνία:

Ο Δηλών- εξουσιοδοτών
(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.