



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (Ε.Τ.Π.Α.)



ψηφιακή Ελλάδα
Όλα είναι δυνατά
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
"Ψηφιακή Σύγκλιση"

Αριθμός Διακήρυξης: 71978/222

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Υποέργο 1

«Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr»

Πράξη: «Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος Επαυξημένης
Πραγματικότητας Πολιτισμού και Τουρισμού για την Περιφέρεια
Δυτικής Ελλάδος»

Αναθέτουσα Αρχή: Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

Προϋπολογισμός: 268.930,08 € (χωρίς ΦΠΑ)

330.784,00 € (με ΦΠΑ)

Διάρκεια: 24 μήνες

Διαδικασία Ανάθεσης: Ανοικτός Διεθνής
με κριτήριο την οικονομικά συμφερότερη προσφορά

Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού: 14/05/2013

Κωδικός ΟΠΣ: 369411



Μέρος Γ: Υποδείγματα και Πίνακες Συμμόρφωσης

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων	2
C1. Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών	4
C1.1 Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής	5
C1.2 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης	7
C1.3 Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής	9
C1.4 Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας	11
C2. Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος	13
C3. Πίνακες Συμμόρφωσης	15
C3.1 Πίνακας Γενικών Απαιτήσεων	15
C3.2 Πίνακας Αρχιτεκτονικής Συστήματος	16
C3.3 Πίνακας Συστήματος Διαχείρισης Σχεσιακών Βάσεων Δεδομένων	16
C3.4 Πίνακας Λογισμικού Εξυπηρετητή Εφαρμογών Διαδικτύου	19
C3.5 Πίνακας Λογισμικού Εφαρμογών Φορητών Συσκευών	21
C3.6 Πίνακας Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου και Διαδικτυακής Πύλης	24
C3.7 Πίνακας Μη Λειτουργικών Προδιαγραφών	35
C3.8 Πίνακας Μελέτης Εφαρμογής	42
C3.9 Πίνακας Μεθοδολογίας Υλοποίησης Έργου	42
C3.10 Πίνακας Εκπαίδευσης	43
C3.11 Πίνακας Τεκμηρίωσης	44
C3.12 Πίνακας Πιλοτικής Λειτουργίας και Ελέγχου Συστήματος	45
C3.13 Πίνακας Εγγύησης	45
C4. Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς	47
C4.1 Πληροφοριακό Σύστημα	47
C4.1.1 Έτοιμο Λογισμικό	47
C4.1.2 Εφαρμογή/ές	47
C4.1.3 Υπηρεσίες	47
C4.1.4 Άλλες δαπάνες	47
C4.2 Εκπαίδευση χρηστών	48
C4.3 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου	48
C4.4 Παραρτήματα που αφορούν το Έργο	49
C4.4.1 Σχέδιο Σύμβασης	50
C4.4.2 Πρότυπο Συμβόλαιο Υπηρεσιών («SLA»)	78
1. Γενικά	78
2. Ορισμοί	78
3. Σκοπός και διάρκεια του συμβολαίου	80

4.	Παροχή υπηρεσιών του SLA _____	80
5.	Επίπεδα υποστήριξης και δείκτες μέτρησης για τη λειτουργία του συνόλου του συστήματος _____	84
6.	Υπηρεσίες αναβάθμισης - συντήρησης _____	85
7.	Ασφάλεια συστημάτων (τεχνική - επιχειρησιακή) _____	86
8.	Αναφορές συστήματος, παρακολούθηση, εντοπισμός και έλεγχος _____	87
9.	Ρήτρες SLA _____	88
10.	Λοιπές υποχρεώσεις αναδόχου στα πλαίσια SLA _____	90
11.	Λοιπές υποχρεώσεις εργοδότη στα πλαίσια του SLA _____	91

ΜΕΡΟΣ C: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

C1. Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

C1.1 Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Την Αναθέτουσα Αρχή (Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας)

Πλήρης Διεύθυνση: Ν.Ε.Ο. Πατρών - Αθηνών 32, 26441, Πάτρα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{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 υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,}

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)..... με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε τον προϋπολογισμό με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

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 τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

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

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C1.2 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Την Αναθέτουσα Αρχή (Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας)

Πλήρης Διεύθυνση: Ν.Ε.Ο. Πατρών - Αθηνών 32, 26441, Πάτρα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

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

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό..... που αφορά στο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή 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 τρεις (3) 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.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C1.3 Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Την Αναθέτουσα Αρχή (Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας)

Πλήρης Διεύθυνση: Ν.Ε.Ο. Πατρών - Αθηνών 32, 26441, Πάτρα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός
Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

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.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του ...% της συμβατικής αξίας μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή) πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρίας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των

Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή των σχετικών άρθρων του Κανονισμού Προμηθειών της Αναθέτουσα Αρχή, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

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 τρεις (3) 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.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C1.4 Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Φορέα Λειτουργίας (Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας)

Πλήρης Διεύθυνση: Ν.Ε.Ο. Πατρών - Αθηνών 32, 26441, Πάτρα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αρ. για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαϊώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός
Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

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

και μέχρι του ποσού των ευρώ..... (<συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ>), για την καλή λειτουργία του αντικειμένου της σύμβασης με αριθμό που αφορά συνολικής αξίας σύμφωνα με τη με αριθμό Διακήρυξη της Αναθέτουσα Αρχή

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 τρεις (3) 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.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

C2. Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	
Επώνυμο: _____	Όνομα: _____
Πατρώνυμο: _____	Μητρώνυμο: _____
Ημερομηνία Γέννησης: __/__/____	Τόπος Γέννησης: _____
Τηλέφωνο: _____	E-mail: _____
Fax: _____	
Διεύθυνση Κατοικίας: _____	

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου)	
---	--

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				
Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος ¹ και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από – έως)	AM ²
			__/__/____ ____ - __/__/____ ____	

¹ Ως Ρόλος ενδεικτικά αναφέρονται: manager, senior consultant, consultant, business expert κλπ.

² Αφορά τους πραγματικούς ανθρωπομήνες απασχόλησης στο έργο υπολογιζόμενοι σε ισοδύναμα ανθρωποετών, – Δεν ταυτίζεται με τη συνολική χρονική διάρκεια της χρονικής περιόδου απασχόλησης στο έργο.

			__/__/__ __ - __/__/__ __	
			__/__/__ __ - __/__/__ __	

C3. Πίνακες Συμμόρφωσης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

C3.1 Πίνακας Γενικών Απαιτήσεων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Διαλειτουργικότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της § A.3.8	ΝΑΙ		
2.	Πολυκαναλική προσέγγιση, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της § A.3.9	ΝΑΙ		
3.	Ασφάλεια του συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις της § A.3.11	ΝΑΙ		
4.	Προσβασιμότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της § A.3.7.10			
5.	Τα προσφερόμενα συστήματα και εφαρμογές θα πρέπει να εξασφαλίζουν την πρόσβαση μέσω των πλέον σύγχρονων web browsers.	ΝΑΙ		
6.	Οι εφαρμογές που θα αναπτυχθούν σε επίπεδο φορητών συσκευών θα πρέπει να υποστηρίζουν τα σύγχρονα λειτουργικά συστήματα των φορητών συσκευών (τουλάχιστον τα εξής τρία: iOS, Android, Windows Phone).	ΝΑΙ		
7.	Οι επιτρεπόμενοι φορείς, σε συνεργασία με τη Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος, θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα προσθήκης της πληροφορίας που τους αφορά στο σύστημα με τρόπο δυναμικό και παραμετροποιήσιμο. Να περιγραφεί ο προσφερόμενος μηχανισμός.	ΝΑΙ		

C3.2 Πίνακας Αρχιτεκτονικής Συστήματος

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Γενικά Χαρακτηριστικά				
1.	Σχεδιασμός συνολικής αρχιτεκτονικής του πληροφοριακού συστήματος λαμβάνοντας υπόψη όλα τα επίπεδα υλοποίησης	ΝΑΙ		
2.	Πλήρη παραμετροποίηση του όλου συστήματος ώστε να είναι δυνατή η αξιοποίησή του κατά τη δυναμική τοπική μετεξέλιξη και επέκταση της λειτουργικότητάς του, τόσο στα πλαίσια του έργου, όσο και πέρα από αυτό	ΝΑΙ		
3.	Υποστήριξη διαμοιρασμού πόρων σύμφωνα με το πρότυπο cloud computing	ΝΑΙ		
4.	Πρόσβαση στο «σύννεφο» από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς	ΝΑΙ		
Λογική Αρχιτεκτονική				
5.	Λογικός διαχωρισμός του λογισμικού σε τρία (τουλάχιστον) ανεξάρτητα λογικά υποστρώματα σύμφωνα με το πρότυπο web n-tier	ΝΑΙ		
6.	Αποκλειστικά προσωρινή αποθήκευση πληροφοριών στο επίπεδο επιχειρησιακής λογικής	ΝΑΙ		
7.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου XML και μετάδοση πληροφοριών μέσω Web services για το σύνολο των εφαρμογών	ΝΑΙ		
8.	Ανάπτυξη εφαρμογών σύμφωνα με το πρότυπο αντικειμενοστραφούς προγραμματισμού (object-oriented programming)	ΝΑΙ		

C3.3 Πίνακας Συστήματος Διαχείρισης Σχεσιακών Βάσεων Δεδομένων

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
-----	-----------	----------	----------	---------------------

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
1.	Να αναφερθεί το όνομα, η έκδοση και η χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού	ΝΑΙ		
2.	Να αναφερθεί η πολιτική (διάταξη και ρόλος) με την οποία το λογισμικό ανατίθεται στους εξυπηρετητές και ειδικότερα στους επεξεργαστές αυτών, σύμφωνα με την αρχιτεκτονική του αναδόχου.	ΝΑΙ		
3.	Να είναι κατάλληλο για εκμετάλλευση από όλα τα προδιαγραφόμενα υποσυστήματα που κάνουν χρήση βάσεων δεδομένων.	ΝΑΙ		
4.	Να περιγραφεί η καταλληλότητα του προσφερόμενου λογισμικού σε σχέση με το προσφερόμενο λειτουργικό σύστημα του εξυπηρετητή βάσης δεδομένων	ΝΑΙ		
5.	Να περιγραφεί η καταλληλότητα του προσφερόμενου λογισμικού σε σχέση με τη φυσική και λογική αρχιτεκτονική της ευρύτερης λύσης που προσφέρεται	ΝΑΙ		
6.	Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης, με τις παρακάτω δυνατότητες: <ul style="list-style-type: none"> • διαχείριση βάσης δεδομένων (π.χ. έναρξη, σταμάτημα κλπ) • διαχείριση αντικειμένων της βάσης (π.χ. χρηστών, πινάκων, views, stored procedures κλπ) • συλλογή και ανάλυση στατιστικών στοιχείων χρήσης και επίδοσης • εφαρμογής ρύθμισης με στόχο απόδοσης • έλεγχος γεγονότων (events) και χρονοπρογραμματισμός εργασιών 	ΝΑΙ		
7.	Να περιγραφούν οι δυνατότητες περιορισμού χρήσης των πόρων, αν προσφέρονται: <ul style="list-style-type: none"> • CPU time • μέγιστος αριθμός sessions • μέγιστο query execution time • άλλοι πόροι 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
8.	Δυνατότητες auditing για επιτυχείς και ανεπιτυχείς ενέργειες σε επίπεδο πρόσβασης στη Βάση και στα Δεδομένα. Να αναφερθούν.	ΝΑΙ		
9.	Το προσφερόμενο σύστημα διαχείρισης Β.Δ. θα πρέπει να υποστηρίζει τον ορισμό ρόλων και δικαιωμάτων χρηστών επάνω από το προσφερόμενο υπόστρωμα ασφαλείας και να περιορίζει / επιτρέπει την πρόσβαση στα δεδομένα σύμφωνα με τους ρόλους και τα δικαιώματα αυτά.	ΝΑΙ		
10.	Να περιγραφεί ο τρόπος ολοκλήρωσης του συστήματος ΒΔ με το υπόστρωμα ασφαλείας και με τις επιχειρησιακές εφαρμογές του Έργου, όσον αφορά την ταυτοποίηση και εξουσιοδότηση χρηστών.	ΝΑΙ		
11.	Δυνατότητα εκμετάλλευσης από το Σ.Δ.Β.Δ. μέχρι το μέγιστο μέγεθος μνήμης RAM που υποστηρίζει ο εξυπηρετητής βάσης δεδομένων που προσφέρεται.	ΝΑΙ		
12.	Κατανομή της Β.Δ. και των δομών της σε πολλαπλά αρχεία / δίσκους με δυνατότητα ελέγχου κατανομής από το χρήστη διαχειριστή.	ΝΑΙ		
13.	Να αναφερθούν οι διατιθέμενες μέθοδοι οργάνωσης των δεδομένων	ΝΑΙ		
14.	Πλήρης υποστήριξη του Unicode v2, ή UTF-8, ή νεώτερου (συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών).	ΝΑΙ		
15.	Υποστήριξη κρυπτογραφημένης επικοινωνίας με λογισμικό πρόσβασης (client ή server εφαρμογές). Να αναφερθούν οι υποστηριζόμενες τεχνολογίες.	ΝΑΙ		
16.	Υποστήριξη stored procedures και functions.	ΝΑΙ		
17.	Υποστήριξη database triggers. Να αναφερθούν οι δυνατότητες ενεργοποίησής τους.	ΝΑΙ		
18.	Να αναφερθούν οι δυνατότητες και ο τρόπος επικοινωνίας με άλλες,	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	ετερογενείς Βάσεις Δεδομένων, αν προσφέρονται.			
19.	Μηχανισμός αυτόματης ανάκαμψης (automatic recovery) της ΒΔ από αποτυχίες διασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα και ακεραιότητα των δεδομένων της βάσης, αμέσως μετά την ολοκλήρωση του roll-forward (πριν την ολοκλήρωση του roll-back).	ΝΑΙ		
20.	Υποστήριξη γεωχωρικών δεδομένων με ή χωρίς πρόσθετο λογισμικό (extension, add-on)	ΝΑΙ		
21.	Να αναφερθούν άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά του προσφερόμενου λογισμικού που έχουν άμεση σχέση με το παρόν Έργο, αλλά και με τυχόν μελλοντικές επεκτάσεις που αναφέρονται στην παρούσα Προκήρυξη	ΝΑΙ		

C3.4 Πίνακας Λογισμικού Εξυπηρετητή Εφαρμογών Διαδικτύου

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
1.	Να αναφερθεί το όνομα και η έκδοση του προσφερόμενου λογισμικού εξυπηρέτησης διαδικτύου και εφαρμογών, η χρονολογία διάθεσης της προσφερόμενης έκδοσης καθώς και τα υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα.	ΝΑΙ		
2.	Να αναφερθεί η πολιτική (διάταξη και ρόλος) με την οποία το λογισμικό ανατίθεται στους εξυπηρετητές και ειδικότερα στους επεξεργαστές αυτών, σύμφωνα με την αρχιτεκτονική του αναδόχου.	ΝΑΙ		
3.	Να τεκμηριωθεί η συμβατότητα του προσφερόμενου λογισμικού σε σχέση με το λειτουργικό σύστημα του αντίστοιχου εξυπηρετητή.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
4.	Υποστήριξη μηχανισμού ορισμού: <ul style="list-style-type: none"> Χρηστών Ομάδων χρηστών Ρόλων χρηστών 	ΝΑΙ		
5.	Υποστήριξη μηχανισμών τόσο αυθεντικοποίησης (authentication) όσο και εξουσιοδότησης (authorisation), καθώς επίσης και cryptography extensions APIs στην πλατφόρμα ανάπτυξης που θα προσφερθεί.	ΝΑΙ		
6.	Υποστήριξη πρωτοκόλλων HTTPS & SSL/TLS	ΝΑΙ		
7.	Να αναφερθούν οι δυνατότητες ολοκλήρωσης με άλλα directory services (αν υφίστανται).	ΝΑΙ		
8.	Υποστήριξη Web Services: Πλήρης υποστήριξη των ακόλουθων προτύπων: <ul style="list-style-type: none"> SOAP 1.1 ή νεώτερου UDDI WSDL 1.1 ή νεώτερου 	ΝΑΙ		
9.	Υποστήριξη του πρωτοκόλλου HTTP 1.0 και 1.1	ΝΑΙ		
10.	Κεντρική διαχείριση του Web/ Application Server μέσω graphical user interface, είτε μέσω Web εφαρμογής.	ΝΑΙ		
11.	Να αναφερθούν οι δυνατότητες αυτόματης ανακάλυψης σφαλμάτων και ανάκαμψης χωρίς τη μεσολάβηση του διαχειριστή, αν υπάρχουν.	ΝΑΙ		
12.	Σε περίπτωση σφαλμάτων θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων της συνόδου του χρήστη (HTTP session) χωρίς αυτό να γίνεται αντιληπτό από το χρήστη.	ΝΑΙ		
13.	Δυνατότητα να τεθούν σε λειτουργία (ή να τροποποιηθούν) οι εφαρμογές ή/και να ανανεωθεί το στατικό περιεχόμενο χωρίς να χρειάζεται επανεκκίνηση του web application server (hot deployment).	ΝΑΙ		
14.	Εξυπηρέτηση τόσο στατικού, όσο και δυναμικού περιεχομένου.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
15.	Δυνατότητες για load balancing σε clustered περιβάλλοντα και για fail-over του επιπέδου διαδικτύου λαμβάνοντας υπόψη τον προσφερόμενο εξοπλισμό.	ΝΑΙ		
16.	Να δοθεί συνοπτική περιγραφή των εναλλακτικών πολιτικών για load balancing του επιπέδου διαδικτύου.	ΝΑΙ		
17.	Υποστήριξη Virtual Hosts	ΝΑΙ		

C3.5 Πίνακας Λογισμικού Εφαρμογών Φορητών Συσκευών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των § A.3.4.1 και § A.3.4.2	ΝΑΙ		
2.	Υποστήριξη κατ' ελάχιστο από τα ακόλουθα Λειτουργικά Συστήματα: iOS, Android και Windows Phone.	ΝΑΙ		
3.	Απεριόριστος αριθμός αδειών χρήσης για τις εφαρμογές των φορητών συσκευών.	ΝΑΙ		
4.	Δυνατότητα υπέρθεσης πολυμεσικού περιεχομένου (κείμενο, εικόνα, video) στην είσοδο της φορητής συσκευής, όταν ο χρήστης βρίσκεται σε κάποιο σημείο ενδιαφέροντος.	ΝΑΙ		
5.	Δυνατότητα υποστήριξης κατάστασης αυτόματης λειτουργίας με δυνατότητα αυτόματης αλλαγής του προβαλλόμενου περιεχομένου με βάση τη θέση του χρήστη, όταν ο χρήστης βρίσκεται σε εσωτερικό χώρο. Για να γίνει αυτό θα πρέπει να αξιοποιούνται υπηρεσίες αναγνώρισης θέσης στο χώρο με βάση πληροφορία ασυρμάτων δικτύων WiFi που είναι διαθέσιμα εντός του χώρου και χωρίς καμία επιπλέον παρέμβαση, όπως εγκατάσταση RFID, ή τοποθέτηση QR ετικετών.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	Στην περίπτωση που απαιτείται πρόσβαση στην κάρτα δικτύου της φορητής συσκευής για αυτόματη πλοήγηση σε εσωτερικό χώρο και αυτό δεν υποστηρίζεται αμιγώς σε κάποια συσκευή του εμπορίου, ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει λύση αυτόματης πλοήγησης σε εσωτερικό χώρο για τουλάχιστον μία φορητή συσκευή, παρέχοντας την κατάλληλη διαμόρφωση (configuration).			
6.	Δυνατότητα αυτόματης πλοήγησης και παροχής πληροφοριών (κειμένου, εικόνων και βίντεο) σε εξωτερικό χώρο, αξιοποιώντας υπηρεσίες που εκμεταλλεύονται χωρικά δεδομένα, με χρήση ενσωματωμένου, ή εξωτερικού GPS receiver	ΝΑΙ		
7.	Δυνατότητα παρουσίασης πληροφοριών μέσω της σάρωσης barcodes από την κάμερα του κινητού τηλεφώνου, χωρίς να απαιτείται οπτική επαφή με το τεκμήριο, με χρήση της τεχνολογίας QR ετικετών. Αυτό θα πρέπει να υποστηρίζεται, τόσο σε εσωτερικό, όσο και σε εξωτερικό χώρο.	ΝΑΙ		
8.	Δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των πληροφοριών από τους χρήστες , 24 ώρες το 24ωρο και ανεξάρτητα της θέσης στην οποία βρίσκονται.	ΝΑΙ		
9.	Υποστήριξη δυνατότητας αλληλεπίδρασης στον κάτοχο οποιουδήποτε κινητού τηλεφώνου, ώστε να μπορεί ο ίδιος να προσθέσει δυναμικά τα δικά του δεδομένα.	ΝΑΙ		
10.	Υποστήριξη δυνατότητας για αλληλεπίδραση με άλλους χρήστες σε ηλεκτρονικές κοινότητες με στόχο την ανταλλαγή ιδεών, ή σύγκρισης εμπειριών.	ΝΑΙ		
11.	Δυνατότητα διασύνδεσης και αλληλεπίδρασης με Κοινωνικά Μέσα Δικτύωσης (Facebook, Flickr, Twitter κ.λπ.) και άντλησης και προβολής πολυμεσικού και μη περιεχομένου από αυτά.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
12.	Υποστήριξη μηχανισμών διαμοίρασης πολυμεσικού υλικού σύμφωνα με σύγχρονα πρότυπα και τεχνικές.	ΝΑΙ		
13.	Δυνατότητα προβολής διαφορετικού περιεχομένου ανάλογα με τον τύπο κατηγορίας των εξωτερικών χρηστών και τη θέση στην οποία βρίσκονται.	ΝΑΙ		
14.	Δυνατότητα αναζήτησης (απλή, προηγμένη) σχετικών και λεπτομερών πληροφοριών για σημεία ενδιαφέροντος και υποστήριξη εργαλείων επισκόπησης σημείων ενδιαφέροντος.	ΝΑΙ		
15.	Δυνατότητα αναζήτησης και απεικόνισης γεωγραφικής θέσης.	ΝΑΙ		
16.	Προβολή ενημερωτικού κειμένου σχετικά με το εκάστοτε τεκμήριο ενός σημείου ενδιαφέροντος στην οθόνη της κινητής συσκευής μέσω της πλατφόρμας.	ΝΑΙ		
17.	Προβολή φωτογραφιών σχετικά με το εκάστοτε τεκμήριο ενός σημείου ενδιαφέροντος στην οθόνη της κινητής συσκευής μέσω της πλατφόρμας.	ΝΑΙ		
18.	Προβολή βίντεο σχετικά με το εκάστοτε τεκμήριο ενός σημείου ενδιαφέροντος στην οθόνη της κινητής συσκευής μέσω της πλατφόρμας.	ΝΑΙ		
19.	Προβολή οδηγιών πρόσβασης στο εκάστοτε τεκμήριο ενός σημείου ενδιαφέροντος στην οθόνη της κινητής συσκευής μέσω της πλατφόρμας	ΝΑΙ		
20.	Δυνατότητα ανάδειξης με αποτελεσματικό τρόπο των πληροφοριών για τα διάφορα σημεία ενδιαφέροντος και παροχή της μέγιστης δυνατής πληροφορία σε σχέση με το περιεχόμενο που διαθέτει με εύκολο τρόπο.	ΝΑΙ		
21.	Δυνατότητα απεικόνισης πολλαπλών χαρτογραφικών επίπεδων για χωρικά δεδομένα.	ΝΑΙ		
22.	Υποστήριξη θέασης, σε πραγματικό χρόνο, στίγματος/συντεταγμένων από	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	δέκτη Παγκόσμιου Εντοπισμού Θέσης (GPS).			
23.	<p>Οι εφαρμογές θα μπορούν να</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να διασυνδέονται με την κονσόλα διαχείρισης με ασφαλή τρόπο για την καταφόρτωση των ρυθμίσεων της εφαρμογής. • Κάνουν έλεγχο για νέες εκδόσεις της εφαρμογής, οι οποίες θα αποθηκεύονται σε κεντρικό επίπεδο και θα γίνεται η απαραίτητη εγκατάσταση. • αποστέλλουν στην κεντρική κονσόλα αναφορές λαθών λειτουργίας. 	ΝΑΙ		

C3.6 Πίνακας Συστήματος Διαχείρισης Περιεχομένου και Διαδικτυακής Πύλης

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των § A.3.4.3 και § A.3.4.4	ΝΑΙ		
2.	Στα πλαίσια του έργου θα αναπτυχθεί Διαδικτυακή Πύλη για την υποστήριξη και προώθηση της προτεινόμενης πλατφόρμας (iWesternGr).	ΝΑΙ		
3.	Το σύνολο του περιεχομένου που θα προβάλλεται μέσω φορητών συσκευών από την πλατφόρμα iWesternGr θα διατίθεται και μέσω της Διαδικτυακής Πύλης.	ΝΑΙ		
4.	Ναδειχτεί ότι όλα τα επιμέρους υποσυστήματα που προσφέρουν τη συνολική λειτουργικότητα της διαδικτυακής πύλης βασίζονται σε αρμονικά συνεργαζόμενες τεχνολογίες και αντίστοιχα πρότυπα.	ΝΑΙ		
5.	Να αναφερθεί η χρήση έτοιμου πακέτου λογισμικού που ενδεχομένως θα παραδοθεί για την κάλυψη των αναγκών του Έργου, όπως αυτές καταγράφονται στην παρούσα.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	Η αναφορά σε έτοιμο λογισμικό θα πρέπει να γνωστοποιεί κατασκευαστή, έκδοση και θα πρέπει να παραθέτει ή να παραπέμπει σε δημόσια διαθέσιμη επαρκή τεκμηρίωση των χαρακτηριστικών του. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει δημόσια διαθέσιμη, θα πρέπει να παρατίθεται από τον προσφέροντα στην προσφορά του.			
6.	Η πύλη στο σύνολό της αλλά και όλα τα επιμέρους υποσυστήματα να επιτρέπουν διαβαθμισμένη διαχείρισή τους (διαχειριστές με διαφορετικά δικαιώματα και ρόλους)	ΝΑΙ		
7.	Υποστήριξη ταυτοποίησης χρηστών μέσω πιστοποιητικού πελάτη (δεν απαιτείται η δημιουργία της σχετικής υποδομής).	ΝΑΙ		
8.	Να δειχτεί πως η χρήση πιστοποιητικών πελάτη μπορεί να ολοκληρώνεται με το σύστημα μελλοντικά (ενδεχομένως με πρόσθετο λογισμικό και υπηρεσίες).	ΝΑΙ		
	Γενικά χαρακτηριστικά			
9.	Διαμόρφωσης παρουσίασης και δομής με χαρακτηριστικά όπως <ul style="list-style-type: none"> • Πρότυπα εμφάνισης. • Λωρίδες ενημέρωσης (Banners). • Δυναμική πλοήγηση που διαμορφώνονται ανάλογα με το περιεχόμενο και την οργάνωση αυτού. • Δυναμική απεικόνιση δομής χώρου (πλοήγηση). 	ΝΑΙ		
10.	Παροχή on-line βοήθειας στο χρήστη σχετικά με εξατομίκευση και χρήση του συστήματος.	ΝΑΙ		
11.	Δυνατότητα βελτιστοποίησης περιοχών για πρόσβαση μέσα από κινητές μονάδες (smartphones, PDAs κλπ)	ΝΑΙ		
12.	Υποστήριξη αποδοχής ανάδρασης (feedback) χρήστη αναφορικά με κάθε μονάδα περιεχομένου που αναρτάται στην Πύλη.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
13.	Η μορφή της ανάδρασης μπορεί να είναι γενικής φύσεως ή να εξειδικεύεται σε υποχώρους ή μεμονωμένες οντότητες περιεχομένου.	ΝΑΙ		
14.	Προβολή των στοιχείων που συγκεντρώνονται επιλεκτικά στον τελικό χρήστη και υποχρεωτικά στους αρμόδιους διαχείρισης του περιεχομένου.	ΝΑΙ		
15.	Υποστήριξη δημιουργίας εικονικών υπο-χώρων.	ΝΑΙ		
16.	Ανάρτηση κάτω από το ίδιο URL (domain)	ΝΑΙ		
17.	Ανάρτηση κάτω από URL εικονικού υποκαταλόγου (domain/sub-portal)	ΝΑΙ		
18.	Δυνατότητα εξουσιοδότησης διαχείρισης υποχώρου.	ΝΑΙ		
19.	Επιλεκτικά δυνατότητα αυτονόμησης ή κληρονόμησης μορφοποίησης υπο-χώρου.	ΝΑΙ		
20.	Επιλεκτική ενσωμάτωση λειτουργικότητας ανά υποχώρο.	ΝΑΙ		
21.	Το Π.Σ. στο επίπεδο του πελάτη θα πρέπει να παρουσιάζει αποτελεσματικά αναλυτικό περιεχόμενο σε σχέση με τα σημεία ενδιαφέροντος.	ΝΑΙ		
22.	Το Π.Σ. στο επίπεδο του πελάτη θα πρέπει να παρουσιάζει αποτελεσματικά αναλυτικό περιεχόμενο σε σχέση θέματα ενδιαφέροντος που πρόκειται να προβληθούν από την Περιφέρεια.	ΝΑΙ		
23.	Το Π.Σ. στο επίπεδο του πελάτη θα πρέπει να είναι σε θέση να προβάλει διαφορετικό περιεχόμενο ανάλογα με τον τύπο κατηγορίας των εξωτερικών χρηστών και τη θέση στην οποία βρίσκονται.	ΝΑΙ		
24.	Να αναλυθεί με ποιούς μηχανισμούς επιτυγχάνονται τα παραπάνω.	ΝΑΙ		
	Σύστημα διαχείρισης περιεχομένου			

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
25.	Ενιαίο περιβάλλον διαχείρισης περιεχομένου για το σύνολο της διαδικτυακής πύλης.	ΝΑΙ		
26.	Οργάνωση του περιεχομένου σε διαχειριστικές περιοχές με στόχο τη θέσπιση διαδικασιών ανάρτησης περιεχομένου σε αυτές.	ΝΑΙ		
27.	Οργάνωση περιεχομένου θεματικές περιοχές με δυνατότητα πολλαπλής κατηγοριοποίησης περιεχομένου και ιεραρχικής πλοήγησης σε αυτό.	ΝΑΙ		
28.	Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να μπορούν να υποβάλουν/ενημερώνουν υλικό περιεχόμενου (πολυμεσικό ή μη) στο τμήμα του Π.Σ. που αφορά τους εξωτερικούς χρήστες με στόχο τον εμπλουτισμό του περιεχομένου των εφαρμογών φορητών συσκευών.			
29.	Βασική και σύνθετη αναζήτηση και εντοπισμός περιεχομένου.	ΝΑΙ		
30.	Ιστορική παρακολούθηση περιεχομένου που διατίθεται	ΝΑΙ		
31.	Υποστήριξη συνδέσεων περιεχομένου εσωτερικά και εξωτερικά της πύλης.	ΝΑΙ		
32.	Επαναχρησιμοποίηση του ίδιου περιεχομένου σε διαφορετικά σημεία, χωρίς να χρειάζεται η αντιγραφή του.	ΝΑΙ		
33.	Διαβαθμισμένη διαχείριση του περιεχομένου (διαχειριστές με διαφορετικά δικαιώματα και ρόλους)	ΝΑΙ		
34.	Υποστήριξη εισαγωγής ψηφιακού και διάθεσης περιεχομένου χωρίς περιορισμούς μορφοποίησης μέσω διαισθητικής διεπαφής.	ΝΑΙ		
35.	Παροχή βασικής δομής και περιεχομένου της πύλης σε δύο γλώσσες: Ελληνικά & Αγγλικά	ΝΑΙ		
36.	Δυνατότητα επέκτασης περιεχομένου σε περισσότερες γλώσσες χωρίς παρέμβαση στον κώδικα ή προμήθεια πρόσθετων υποσυστημάτων ή αδειών χρήσης.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
37.	Πλήρες ιστορικό μεταβολών περιεχομένου (change log). Αν δίνεται η δυνατότητα εκμετάλλευσης ψηφιακής προσυπογραφής του περιεχομένου να δειχτεί πως ολοκληρώνεται στο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου και πως σχετίζεται με το υποσύστημα ασφαλείας.	ΝΑΙ		
38.	Πλήρες ιστορικό προσπέλασης περιεχομένου (access log)	ΝΑΙ		
	Διαχείριση Συστήματος			
39.	Το Π.Σ. θα πρέπει να διαθέτει κεντρική κονσόλα διαχείρισης του περιεχομένου. Αυτή θα επιτρέπει:	ΝΑΙ		
40.	<ul style="list-style-type: none"> τη διαχείριση του συνόλου των χαρακτηριστικών τα οποία θα αξιοποιούνται σε επίπεδο πελατών, με δυνατότητα διαφορετικών χαρακτηριστικών και επιλογών, ανά εφαρμογή πελάτη. 	ΝΑΙ		
41.	<ul style="list-style-type: none"> τη διαχείριση των πηγών άντλησης πληροφοριών. 	ΝΑΙ		
42.	<ul style="list-style-type: none"> Τη διαχείριση πολυγλωσσικού περιεχομένου 	ΝΑΙ		
43.	<ul style="list-style-type: none"> Την έγκριση προβολής περιεχομένου που υποβάλλεται από εσωτερικούς ή εξωτερικούς χρήστες. 	ΝΑΙ		
44.	<ul style="list-style-type: none"> Τον ορισμό εναλλακτικών σεναρίων προβολής σημείων ενδιαφέροντος με βάση τη θέση (εσωτερικός, εξωτερικός χώρος), τον τύπο (αυτόματος, μη αυτόματος), τις πηγές άντλησης πληροφορίας (QR ετικέτες, θέση) και τη γλώσσα του προβαλλόμενου περιεχομένου. 	ΝΑΙ		
45.	<ul style="list-style-type: none"> τη διαχείριση των πηγών άντλησης πληροφοριών από διαφορετικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook, το Twitter και το Flickr. 	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
46.	<ul style="list-style-type: none"> τη σήμανση της σημαντικότητας προβολής πληροφοριών ανά κατηγορία και οργανισμό. 	ΝΑΙ		
47.	<ul style="list-style-type: none"> τον καθορισμό της εμφάνισης της εφαρμογής πελάτη με καθορισμό διαφορετικών μορφών (skins) για αυτή. 	ΝΑΙ		
48.	<ul style="list-style-type: none"> την παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας. Σε περίπτωση μη ορθής λειτουργίας θα έχει τη δυνατότητα ενημέρωσης των διαχειριστών με πολλαπλά μέσα. 	ΝΑΙ		
49.	Η κεντρική κονσόλα διαχείρισης θα πρέπει να είναι προσβάσιμη μέσα από διαφυλλιστή Παγκόσμιου Ιστού	ΝΑΙ		
50.	Η χρησιμοποίηση της κονσόλας διαχείρισης θα πρέπει να γίνεται μόνο από διαπιστευμένους χρήστες	ΝΑΙ		
	Συλλογές Ψηφιακών Εικόνων και Πολυμέσων			
51.	Οργάνωση συλλογών: <ul style="list-style-type: none"> Θεματικά. Ανά γεγονός Ανά περιοχή 	ΝΑΙ		
52.	Κατ' επιλογή προστασία υλικού και ενδεχομένων δικαιωμάτων μέσω τεχνολογίας watermarking. Αν δίνεται τέτοια δυνατότητα θα πρέπει να αναφέρεται και η μορφή περιεχομένου πάνω στην οποία ενδέχεται να εφαρμόζεται.			
	Αναζητήσεις			
53.	Δυνατότητα βασικής και σύνθετης αναζήτησης και εντοπισμού περιεχομένου (όπως ορίζεται γενική συμπεριφορά). <ul style="list-style-type: none"> Πλήρους κειμένου (full-text) Πεδία – τιμές / προσεγγίσεις. Σε δυνατότητα συνδυασμού των παραπάνω. 	ΝΑΙ		
54.	Επιλεκτική χρήση μεταδεδομένων, περιεχομένου και σχολίων κατά την	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	αναζήτηση.			
55.	Παρουσίαση αποτελεσμάτων με πληροφορίες συσχέτισης αυτών με την επερώτηση του χρήστη (πχ highlights) σε έκταση που θα καθορίζεται από το σύστημα και το χρήστη.	ΝΑΙ		
56.	Ταξινόμηση με σχετικότητα ή άλλες επιλογές χρήστη.	ΝΑΙ		
57.	Δυνατότητα περιορισμού της αναζήτησης σε υποχώρους του περιεχομένου ανάλογα με το σημείο που βρίσκεται ο χρήστης. Να αναπτυχθεί πως αυτό επιτυγχάνεται.	ΝΑΙ		
	Χώροι Συζητήσεων			
58.	Το Π.Σ. θα πρέπει να παρέχει στο επίπεδο του πελάτη (φορητή συσκευή και διαφυλλιστής Παγκόσμιου Ιστού) δυνατότητα στους εξωτερικούς χρήστες για αλληλεπίδρασης με άλλους χρήστες σε ηλεκτρονικές κοινότητες με στόχο την ανταλλαγή ιδεών, ή σύγκρισης εμπειριών.	ΝΑΙ		
59.	Οργάνωση σε υποχώρους.	ΝΑΙ		
60.	Δυνατότητα εύκολης παρακολούθησης θέματος.	ΝΑΙ		
61.	On-line συγγραφή κειμένων (θέματα, ερωτήσεις, απαντήσεις, σχολιασμοί).	ΝΑΙ		
62.	Έγγραφή κατ' επιλογή ανά υποχώρο: <ul style="list-style-type: none"> • Ελεύθερη • Μετά από έγκριση • Κλειστή 	ΝΑΙ		
63.	Διαβαθμισμένη ή ελεύθερη πρόσβαση με δυνατότητα ύπαρξης χρηστών ειδικών αρμοδιοτήτων (πχ moderators).	ΝΑΙ		
64.	Εφαρμογή φίλτρων κειμένου (πχ αποκλεισμός λέξεων και φράσεων)	ΝΑΙ		
	Συνομιλία Χρηστών			
65.	Συνομιλία σε πραγματικό χρόνο.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
66.	Θεματική οργάνωση συζητήσεων.	ΝΑΙ		
67.	διαβαθμισμένη ή ελεύθερη πρόσβαση με δυνατότητα ύπαρξης χρηστών ειδικών αρμοδιοτήτων (π.χ. operators).	ΝΑΙ		
68.	Εφαρμογή φίλτρων κειμένου			
69.	Εντοπισμό άλλων on—line χρηστών	ΝΑΙ		
70.	Εκμετάλλευση χωρίς πρόσθετο λογισμικό στον client.	ΝΑΙ		
	Ενεργοί Σύνδεσμοι			
71.	Εσωτερικοί και εξωτερικοί	ΝΑΙ		
72.	Θεματική ομαδοποίηση συνδέσμων	ΝΑΙ		
73.	Μαζικός έλεγχος εγκυρότητας και σχετικές αναφορές / μαζικές επεμβάσεις.	ΝΑΙ		
	Συχνές Ερωτήσεις			
74.	Πολυγλωσσικές	ΝΑΙ		
75.	Θεματική ομαδοποίηση	ΝΑΙ		
	Αναφορές			
76.	Η πλατφόρμα iWesternGr θα διαθέτει Διαδικτυακή Διεπαφή υποβολής πολυδιάστατων ερωτημάτων και παραγωγής αναφορών, που θα είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία και υπολογισμό των απαιτούμενων αναφορών, που θα χρησιμεύουν για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων από την πλευρά της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, όσον αφορά τις προτιμήσεις των πολιτών και την επισκεψιμότητα των σημείων ενδιαφέροντος.	ΝΑΙ		
77.	Το λογισμικό ανάπτυξης αναφορών, θα πρέπει να είναι πλήρως συμβατό με την τεχνολογική πλατφόρμα με την οποία θα αναπτυχθεί το σύστημα	ΝΑΙ		
78.	Το λογισμικό ανάπτυξης αναφορών, θα πρέπει να είναι πλήρως συμβατό με το	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	σύνολο των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του έργου			
79.	Απαιτούνται κατ' ελάχιστον οι ακόλουθες αναφορές:			
80.	<p>Σημεία Εξωτερικού Χώρου:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αριθμός επισκεπτών ανά ώρα, ημέρα, μήνα, έτος • Προβολή επισκεπτών σε πραγματικό χρόνο σε σημεία ενδιαφέροντος που βρίσκονται σε εξωτερικό χώρο 	ΝΑΙ		
81.	<p>Σημεία Εσωτερικού Χώρου:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αριθμός επισκεπτών ανά ώρα, ημέρα, μήνα, έτος • Ροές επισκεπτών εντός του εσωτερικού χώρου • Χρόνος παραμονής επισκεπτών σε συγκεκριμένη αίθουσα που βρίσκεται σε σημείο ενδιαφέροντος εσωτερικού χώρου • Προβολή επισκεπτών σε πραγματικό χρόνο σε σημεία ενδιαφέροντος που βρίσκονται σε εσωτερικό χώρο 	ΝΑΙ		
82.	<p>Γενικά Στατιστικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στατιστικά χρήσης των προς ανάπτυξη εφαρμογών (λειτουργικό σύστημα, αριθμός επισκεπτών, σημεία ενδιαφέροντος ανά εφαρμογής) • Στατιστικά Επισκεψιμότητας του Διαδικτυακού Τύπου 	ΝΑΙ		
83.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει τουλάχιστον 30 αναφορές, όπως αυτές θα ζητηθούν από το Φορέα.	ΝΑΙ		
84.	Οι παραγόμενες αναφορές θα παρουσιάζονται μέσω κατάλληλης διεπαφής Παγκόσμιου Ιστού στους διαχειριστές του συστήματος. Η ανάλυση θα πρέπει να είναι χρονική (ημερήσια, μηνιαία, 3μηνιαία, 6μηνιαία, ετήσια), καθώς και με βάση άλλα χαρακτηριστικά	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	(π.χ. τύπος πληροφορίας, τύπος χρήστη, σημείο ενδιαφέροντος κ.λπ.)			
85.	Η εκτέλεση των αναφορών θα πρέπει να είναι κατ' απαίτηση ή χρονοπρογραμματισμένη.	ΝΑΙ		
86.	Οι αναφορές θα πρέπει να εξάγονται τουλάχιστον στα ακόλουθα format: Microsoft Excel, Adobe Acrobat format – Pdf, Microsoft Word.	ΝΑΙ		
87.	Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να μπορούν να δημιουργούν εύκολα αναφορές και γραφήματα μέχρι ένα πρώτο επίπεδο συσχέτισης δεδομένων.	ΝΑΙ		
88.	Η πλατφόρμα θα πρέπει να επιτρέπει την παραγωγή αναφορών και στατιστικών στοιχείων σε σχέση με τη λειτουργία των εφαρμογών πελάτη, καθώς και τη συνολική λειτουργία του συστήματος ανά ημέρα, εβδομάδα και μήνα και ανά σημείο ενδιαφέροντος			
	Λειτουργικές Προδιαγραφές			
89.	Η πλατφόρμα iWesternGr θα διαθέτει Διαδικτυακή Διεπαφή Διαχείρισης της Βάσης Πληροφοριών του συστήματος, με κατάλληλους μηχανισμούς δημιουργίας και αρχειοθέτησης πληροφοριών ανάλογα με το σημείο ενδιαφέροντος που περιγράφουν και την υπηρεσία την οποία εξυπηρετούν.	ΝΑΙ		
90.	Θα πρέπει να υπάρχουν οι απαραίτητες διεπαφές, ώστε αφενός να μπορούν να οριστούν τα σενάρια χρήσης ανά σημείο ενδιαφέροντος και αφετέρου να γίνεται με αποτελεσματικό και δομημένο τρόπο η μεταφόρτωση του περιεχομένου που θα παρουσιάζεται στις εφαρμογές που θα εκτελούνται στα κινητά των χρηστών και στη διαδικτυακή πύλη.	ΝΑΙ		
91.	Θα πρέπει να παρέχεται λογισμικό δημιουργίας (generator) των QR codes.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
92.	Θα παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης του περιεχομένου που θα μεταφορτώνεται από τους ίδιους τους χρήστες των εφαρμογών.	ΝΑΙ		
93.	Η πλατφόρμα iWesternGr θα διαθέτει Διαδικτυακή Διεπαφή Διαχείρισης των λογαριασμών των εισαχθέντων στην πλατφόρμα iWesternGr οργανισμών, με δυνατότητα εισαγωγής και υποστήριξης νέου οργανισμού και επεξεργασίας των λογαριασμών των ήδη ενταχθέντων στην πλατφόρμα οργανισμών.	ΝΑΙ		
94.	Ο λογαριασμός κάθε οργανισμού θα αποτελείται από τις προσφερόμενες προς τον οργανισμό υπηρεσίες και για κάθε υπηρεσία θα υπάρχει καταγραφή των τεκμηρίων, συνοδευόμενη από τις απαραίτητες πληροφορίες για την προβολή τους μέσω της ανάλογης υπηρεσίας.	ΝΑΙ		
95.	Θα πρέπει να υπάρχουν μηχανισμοί καταγραφής χρήσης των υπηρεσιών του iWesternGr από τους οργανισμούς που έχουν δυνατότητα πρόσβασης.	ΝΑΙ		
96.	Η πλατφόρμα iWesternGr θα διαθέτει Διαδικτυακή Διεπαφή Διαχείρισης της Διαδικτυακής Πύλης της πλατφόρμας iWesternGr για χρήση από την πλευρά των διαχειριστών.	ΝΑΙ		
97.	Στη Διαδικτυακή Διεπαφή Διαχείρισης θα είναι ενταγμένες όλες οι παραπάνω διεπαφές, αλλά δικαίωμα πρόσβασης θα έχει μόνο ο διαχειριστής του συστήματος.	ΝΑΙ		
98.	Η Διαδικτυακή Διεπαφή Διαχείρισης αυτή θα είναι υπεύθυνη και για τον ορισμό των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών σε όλες τις παραπάνω διεπαφές.	ΝΑΙ		

C3.7 Πίνακας Μη Λειτουργικών Προδιαγραφών

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	Τεχνολογία – Αρχιτεκτονική			
1.	Χρήση ανοιχτών προτύπων και αρχιτεκτονικών. Να αναφερθούν ποια πρότυπα υποστηρίζονται και σε ποια πρότυπα και ποιες πλατφόρμες βασίζεται το λογισμικό της διαδικτυακής πύλης.	ΝΑΙ		
	Διεπαφή			
2.	Η διεπαφή στο σύνολο των λειτουργιών τελικού χρήστη της πύλης γίνεται μέσω web-browser.	ΝΑΙ		
3.	Η διεπαφή στο σύνολο των λειτουργιών τελικού χρήστη της πύλης γίνεται μέσω κινητών συσκευών και πρέπει να υποστηρίζει τα σύγχρονα λειτουργικά συστήματα των φορητών συσκευών (iOS, Android και Windows Phone).	ΝΑΙ		
	Προσβασιμότητα ΑΜΕΑ			
4.	Πλήρης υποστήριξη των απαιτήσεων Προσβασιμότητας της προκήρυξης	ΝΑΙ		
5.	Να γίνει αναλυτική αναφορά στη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί κατά τη σχεδίαση, υλοποίηση και αξιολόγηση του λογισμικού της Διαδικτυακής Πύλης, ώστε να εγγυηθεί τη συμμόρφωση με τις οδηγίες προσβασιμότητας Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο προσβασιμότητας τουλάχιστον «ΑΑ» (WCAG 2.0 level AA),	ΝΑΙ		
6.	Θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι ελέγξιμες Βέλτιστες Πρακτικές του Κινητού Παγκοσμίου Ιστού έκδοση 1.0 (Mobile Web Best Practices 1.0)	ΝΑΙ		
7.	Υποστήριξη φωνητικής πλοήγησης ή και εκφώνηση των κειμένων στα			

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	Ελληνικά και Αγγλικά η οποία να είναι ιδιαίτερα καταληπτή.			
	Στατιστικά Στοιχεία Πρόσβασης			
8.	Το σύστημα προσφέρει στατιστικά στοιχεία πρόσβασης	ΝΑΙ		
9.	Τα στατιστικά στοιχεία ομαδοποιούνται κατ' επιλογή του εποπτεύοντα με ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> • Χρόνο (έτος, μήνας, ημέρα, ώρα κλπ) • Τύπος ενέργειας • Χρήστη προέλευσης ενέργειας • Αντικείμενο προσπέλασης (πχ περιεχόμενο) 	ΝΑΙ		
	Αξιοπιστία			
10.	Το σύστημα θα πρέπει έχει τη δυνατότητα να επανέλθει σε πλήρη λειτουργία μετά από κάποιο πρόβλημα (system failure) μέσα σε 3 λεπτά.	ΝΑΙ		
11.	Αν ένα τμήμα του συστήματος έχει πρόβλημα δε θα πρέπει να επηρεάζει τα άλλα υποσυστήματα.	ΝΑΙ		
12.	Το σύστημα θα πρέπει να αποκρίνεται ακόμα και αν ένα υποσύστημά του δεν είναι διαθέσιμο.	ΝΑΙ		
13.	Καμία πληροφορία δεν θα πρέπει να χάνεται αν υπάρξει κάποιο πρόβλημα στο σύστημα.	ΝΑΙ		
14.	Θα πρέπει να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα και η αξιοπιστία του συστήματος κατά τη διάρκεια κατάστασης μειωμένης λειτουργίας.	ΝΑΙ		
15.	Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων σε περίπτωση καταστροφής.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
16.	Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα έγκαιρης διάγνωσης προβλημάτων με τη χρήση εργαλείων παρακολούθησης της καλής λειτουργίας όλων των υποσυστημάτων.	ΝΑΙ		
17.	Το σύνολο του σχεδιασμού του συστήματος, του πηγαίου κώδικα και των οδηγιών χρήσης θα πρέπει να είναι επαρκώς τεκμηριωμένο.	ΝΑΙ		
	Ασφάλεια			
18.	Όλες οι βάσεις δεδομένων του συστήματος θα πρέπει να πιστοποιούν την αυθεντικότητα του χρήστη και να ελέγχουν το είδος της πρόσβασης που έχει (δυνατότητα τροποποίησης, μόνο ανάγνωσης κ.τ.λ). Επίσης, θα πρέπει να εξασφαλίζεται η συνέπεια των δεδομένων κατά την ενημέρωση των βάσεων.	ΝΑΙ		
19.	Κατά την περιήγηση και την ενημέρωση των περιεχομένων του συστήματος θα πρέπει να γίνεται πιστοποίηση της αυθεντικότητας του χρήστη και έλεγχος του είδους της πρόσβασης.	ΝΑΙ		
20.	Θα πρέπει να υποστηρίζονται διαφορετικοί ρόλοι χρηστών και να υπάρχει αντίστοιχη διαχείριση των δικαιωμάτων πρόσβασης τους στις πληροφορίες. Οι χρήστες πρέπει να έχουν τα κατάλληλα δικαιώματα ανάλογα με την εργασία που απαιτείται να επιτελέσουν.	ΝΑΙ		
21.	Θα πρέπει να καταγράφονται όλες οι ενέργειες στο σύστημα για την αναγνώριση και τον προσδιορισμό τυχόν προβλημάτων.	ΝΑΙ		
22.	Το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	συνδεθούν σε αυτό με ασφαλή τρόπο.			
23.	Θα πρέπει να υπάρχει καθορισμός και επιτήρηση των επιπέδων πρόσβασης των χρηστών στον εξοπλισμό και στην πληροφορία, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης στους εξυπηρετητή και σε ευαίσθητη ή σημαντική πληροφορία.	ΝΑΙ		
24.	Θα πρέπει να υπάρχει παρακολούθηση των κατάλληλων και απαιτούμενων επιπέδων δραστηριότητας των χρηστών. Για παράδειγμα επαναλαμβανόμενες προσπάθειες για πρόσβαση σε συγκεκριμένη πληροφορία.	ΝΑΙ		
25.	Θα πρέπει να υπάρχουν πολλαπλά επίπεδα ασφάλειας και διασφάλιση των πληροφοριών και του περιεχομένου.	ΝΑΙ		
26.	Όλες οι βάσεις δεδομένων του συστήματος θα πρέπει να πιστοποιούν την αυθεντικότητα του χρήστη και να ελέγχουν το είδος της πρόσβασης που έχει (δυνατότητα τροποποίησης, μόνο ανάγνωσης κ.τ.λ). Επίσης, θα πρέπει να εξασφαλίζεται η συνέπεια των δεδομένων κατά την ενημέρωση των βάσεων.	ΝΑΙ		
	Απόδοση			
27.	Το σύστημα θα πρέπει να είναι διαθέσιμο 24 ώρες και επτά ημέρες την εβδομάδα.	ΝΑΙ		
28.	Όταν τα στοιχεία του συστήματος αλλάζουν (π.χ από το διαχειριστή), τα τροποποιημένα στοιχεία θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στους χρήστες αμέσως.	ΝΑΙ		
29.	Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίζει χωρίς καθυστερήσεις το σύνολο των χρηστών. Η υποστήριξη	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	μελλοντικών χρηστών θα πρέπει να μπορεί να γίνει χωρίς αλλαγές στο λογισμικό του συστήματος.			
	Περιβάλλον			
30.	Ο άπειρος χρήστης των εφαρμογών σε επίπεδο πελάτη θα πρέπει να μπορεί να χρησιμοποιήσει το σύστημα σε μικρό χρονικό διάστημα.	ΝΑΙ		
31.	Οι διαχειριστές του συστήματος θα πρέπει μπορούν να χρησιμοποιούν όλες τις λειτουργίες του συστήματος μετά από τη διαδικασία εκπαίδευσής τους.	ΝΑΙ		
32.	Η διαχείριση του συνολικού συστήματος θα πρέπει να μπορεί να γίνεται απομακρυσμένα με ασφαλή τρόπο μέσω διεπαφής Παγκόσμιου Ιστού.	ΝΑΙ		
	Επεκτασιμότητα			
33.	Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί εύκολα να επεκταθεί σε νέα τμήματα και να αλλάξει τμήμα της λειτουργικότητάς του.	ΝΑΙ		
34.	Το σύστημα θα πρέπει να είναι ανοιχτό στην ενσωμάτωση νέων προϊόντων (νέες εκδόσεις προγραμμάτων κ.α.) ή νέων υπηρεσιών.	ΝΑΙ		
35.	Δε θα πρέπει να υπάρχουν όρια στην ποσότητα της πληροφορίας που μπορεί να αποθηκευτεί στο σύστημα.	ΝΑΙ		
36.	Το λογισμικό του συστήματος θα πρέπει να «τρέχει» σε υλικό τελευταίας τεχνολογίας.	ΝΑΙ		
37.	Η διαδικασία πρόσθεσης νέων εξυπηρετητών για να ικανοποιηθούν οι αυξημένες ανάγκες θα πρέπει να είναι εύκολη.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
38.	Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας αξιόπιστων αντιγράφων εφεδρείας χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργία των εξυπηρετητών.	ΝΑΙ		
39.	Η διαδικασία επέκτασης θα πρέπει να γίνεται χωρίς να επηρεάζει τη λειτουργία του συστήματος και να είναι αδιαφανής στο χρήστη.	ΝΑΙ		
	Διασυνδέσεις με άλλα Συστήματα - Διαλειτουργικότητα			
40.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ασφαλείς μηχανισμούς επικοινωνίας με τα υπάρχοντα συστήματα του οργανισμού και πιθανά συστήματα που θα αναπτυχθούν στο μέλλον	ΝΑΙ		
	Αντίγραφα Ασφαλείας			
41.	Θα πρέπει να υπάρχει προγραμματισμένη διαδικασία για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας.	ΝΑΙ		
42.	Το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα λήψης αντιγράφων ασφαλείας σε τακτά χρονικά διαστήματα που θα καθορίζονται από το διαχειριστή.	ΝΑΙ		
43.	Θα πρέπει να υποστηρίζεται καθορισμός κατάλληλων και έγκαιρων διαδικασιών δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας για το υπολογιστικό περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένων αυξητικών και πλήρων αντιγράφων, σε προκαθορισμένα διαστήματα για τους εξυπηρετητές και τους άλλους υπολογιστές.	ΝΑΙ		
44.	Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα διεξαγωγής δοκιμαστικών ανακτήσεων από τα αντίγραφα ασφαλείας.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
45.	Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει μηχανισμούς ανάκαμψης και επικοινωνίας με τους χρήστες κατά τη διάρκεια αστοχίας του υλικού ή του λογισμικού του. -	ΝΑΙ		
	Προσβασιμότητα			
46.	Η πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται μέσω διεπαφής Παγκόσμιου με ασφαλή τρόπο ή και από φορητές συσκευές για τους εσωτερικούς χρήστες.	ΝΑΙ		
47.	Θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για ελαχιστοποίηση της ταχύτητας φόρτωσης του περιεχομένου σε επίπεδο πελάτη.	ΝΑΙ		
48.	Η διεπιφάνεια χρήστη στο επίπεδο της εφαρμογής πελάτη θα πρέπει να είναι απλή, ώστε ο χρήστης να συγκεντρώνει εύκολα και γρήγορα την πληροφορία που αναζητά, χωρίς τη σύγχυση που προκαλούν σύνθετες και πολύπλοκες διεπιφάνειες χρήστη.	ΝΑΙ		
49.	Η εφαρμογή πελάτη θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα προβολής σε εναλλακτικά μέσα	ΝΑΙ		
	Εμφάνιση			
50.	Η εφαρμογή πελάτη του Π.Σ. θα πρέπει να ακολουθεί την χρωματική ταυτότητα του οργανισμού λειτουργίας.	ΝΑΙ		
51.	Η εφαρμογή πελάτη του Π.Σ. θα πρέπει να κάνει εμφανές το ότι πρόκειται για το σημείο επικοινωνίας του οργανισμού με το ευρύ κοινό.	ΝΑΙ		
52.	Το ψηφιακό υλικό που θα προβάλλεται θα πρέπει να παρουσιάζεται καλαίσθητα.	ΝΑΙ		
53.	Η εφαρμογή πελάτη θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα προβολής διαφορετικών backgrounds και θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει εναλλακτικά skins.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ / ΣΧΟΛΙΑ
	Περιεχόμενο			
54.	Το περιβάλλον διεπαφής του Π.Σ. θα πρέπει να παρέχεται στην Ελληνική γλώσσα.	ΝΑΙ		
55.	Το Π.Σ. θα πρέπει να υποστηρίζει πολυγλωσσικό περιεχόμενο.	ΝΑΙ		
56.	Το Π.Σ. θα πρέπει να διαμοιράζει πολυμεσικό υλικό σύμφωνα με σύγχρονα πρότυπα και τεχνικές.	ΝΑΙ		

C3.8 Πίνακας Μελέτης Εφαρμογής

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων (Διαχειριστών και χρηστών συστήματος)	ΝΑΙ		
2.	Πλάνο Διαχείρισης και μεθοδολογίες Ποιότητας του έργου	ΝΑΙ		
3.	Αναλυτικός Χρονοπρογραμματισμός	ΝΑΙ		
4.	Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (για το σύνολο του συστήματος που υποστηρίζει τις ψηφιακές υπηρεσίες)	ΝΑΙ		
5.	Μελέτη Σεναρίων και μεθοδολογίας ελέγχου	ΝΑΙ		
6.	Πλήρης οδηγός για τη διαδικασία και τις δοκιμές ελέγχου που θα γίνουν στο πλαίσιο των παραλαβών του Έργου	ΝΑΙ		
7.	Ενδεικνυόμενα μέτρα Πολιτική Ασφάλειας της πλατφόρμας	ΝΑΙ		

C3.9 Πίνακας Μεθοδολογίας Υλοποίησης Έργου

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
--	-------------	----------	----------	-----------------------

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Αναλυτική περιγραφή της προτεινόμενης Μεθοδολογίας Διοίκησης του Έργου (σχήμα διοίκησης, οργάνωση και προγραμματισμός του Έργου, κλπ.).	ΝΑΙ		
2.	Να παρουσιαστεί αναλυτικά η μεθοδολογία και το χρονοδιάγραμμα Έργου με φάσεις υλοποίησης	ΝΑΙ		
3.	Να παρουσιαστεί αναλυτικά η μεθοδολογία διασφάλισης ποιότητας του Έργου	ΝΑΙ		
4.	Να δοθεί πίνακας των παραδοτέων του Έργου	ΝΑΙ		

C3.10 Πίνακας Εκπαίδευσης

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει τη μεθοδολογία και το χρονοδιάγραμμα που θα χρησιμοποιήσει για την εκπαίδευση	ΝΑΙ		
2.	Στην τεχνική προσφορά ο ανάδοχος να περιγράψει τις θεματικές ενότητες	ΝΑΙ		
3.	Στην τεχνική προσφορά ο ανάδοχος να περιγράψει ενδεικτικούς τρόπους αξιολόγησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας	ΝΑΙ		
4.	Οι εκπαιδεύσεις θα πραγματοποιηθούν σε χώρους της Αναθέτουσας Αρχής	ΝΑΙ		
5.	Αποτελεί υποχρέωση του αναδόχου η διαμόρφωση του χαρακτήρα των Σεμιναρίων που:	ΝΑΙ		

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<ul style="list-style-type: none"> - Τα σεμινάρια θα απευθύνονται σε ομάδες εκπαιδευομένων για κάθε αντικείμενο - Η χρονική διάρκεια της διδασκαλίας θα είναι 5 ώρες ημερησίως - Σε κάθε εκπαιδευόμενο θα χορηγηθούν τεχνικά εγχειρίδια και σημειώσεις συνταγμένα στην Ελληνική γλώσσα 			
6.	Να αναφερθούν τα προτεινόμενα σεμινάρια εκπαίδευσης, η θεματολογία τους καθώς και η διάρκεια (σε ώρες ανά άτομο).	ΝΑΙ		

C3.11 Πίνακας Τεκμηρίωσης

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Η πλατφόρμα θα συνοδεύεται από πλήρεις σειρές εγχειριδίων χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση. Τα τεχνικά εγχειρίδια θα είναι στην Ελληνική ή Αγγλική γλώσσα.	ΝΑΙ		
2.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει αναλυτική τεκμηρίωση του σχεδιασμού του συστήματος.	ΝΑΙ		
3.	Ο Ανάδοχος θα παραδώσει πλήρη εγχειρίδια χρήσης του συστήματος και των εφαρμογών, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Τα εγχειρίδια χρήσης των εφαρμογών (οδηγοί χρήσης) που θα αναπτυχθούν θα είναι στην Ελληνική Γλώσσα . Τα τεύχη θα είναι διαφορετικά	ΝΑΙ		

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	για τις διαφορετικές κατηγορίες χρηστών.			
4.	Στη διάρκεια της περιόδου της εγγύησης καλής λειτουργίας θα διατίθενται αντίτυπα όλων των μεταβολών ή τροποποιήσεων ή επανεκδόσεων των εγχειριδίων χωρίς πρόσθετο κόστος.	ΝΑΙ		

C3.12 Πίνακας Πιλοτικής Λειτουργίας και Ελέγχου Συστήματος

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Ο Ανάδοχος καλείται να παρουσιάσει τη μεθοδολογία παρακολούθησης και υποστήριξης της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας.	ΝΑΙ		
2.	Απαιτήσεις και παραδοτέα περιόδου πιλοτικής λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της προκήρυξης	ΝΑΙ		
3.	Ο Ανάδοχος καλείται να παρουσιάσει τη μεθοδολογία ελέγχων του συστήματος που προτίθεται να ακολουθήσει για να πιστοποιήσει την ορθότητα της λειτουργίας του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της προκήρυξης	ΝΑΙ		

C3.13 Πίνακας Εγγύησης

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Εγγύηση			
1.	Ο Ανάδοχος καλείται να προσφέρει εγγύηση του προσφερομένου, λογισμικού και εφαρμογών τουλάχιστο	ΝΑΙ		

	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	για ένα (1) έτος μετά την οριστική παραλαβή του Έργου			
2.	Ο Ανάδοχος καλείται να προσφέρει περιγράψει το προσφερόμενο πλάνο υποστηρικτικών ενεργειών στα πλαίσια της περιόδου εγγύησης	ΝΑΙ		
3.	Ενδεικτικό Service Level Agreement	ΝΑΙ		

C4. Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς

C4.1 Πληροφοριακό Σύστημα

C4.1.1 Έτοιμο Λογισμικό

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ							

C4.1.2 Εφαρμογή/ές

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ							

C4.1.3 Υπηρεσίες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

C4.1.4 Άλλες δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

C4.2 Εκπαίδευση χρηστών

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

C4.3 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ
		ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Έτοιμο Λογισμικό (Πίνακας C4.1.1)			
2	Εφαρμογή/ές (Πίνακας C4.1.2)			
3	Υπηρεσίες (Πίνακας C4.1.3)			
4	Άλλες δαπάνες (Πίνακας C4.1.4)			
ΣΥΝΟΛΟ C4.1				
1	Εκπαίδευση χρηστών (Πίνακας C4.2)			
ΣΥΝΟΛΟ C4.2				
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ				

C4.4 Παραρτήματα που αφορούν το Έργο

C4.4.1 Σχέδιο Σύμβασης

Στην Πάτρα, σήμερα την, ημέρα μεταξύ αφενός της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, που εδρεύει στην Ν.Ε.Ο. Πατρών - Αθηνών 32, Τ.Κ. 26441, Πάτρα, με ΑΦΜ 997824337 φορολογικά υπαγόμενη στην ΔΟΥ Α΄ Πατρών και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Περιφερειάρχη Απόστολο Κατσιφάρα και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως Αναθέτουσα Αρχή και αφετέρου της εταιρεία με την επωνυμία, που εδρεύει στην στην οδό, ΤΚ, με ΑΦΜ και ΔΟΥ, η οποία εκπροσωπείται νόμιμα από τ....., (τίτλος εκπροσώπου) και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως Ανάδοχος, και έχοντας υπόψη:

Α. Τις διατάξεις των κάτωθι Νόμων και Π.Δ.:

1. Ο Ν. 2286/95 «Προμήθειες του δημόσιου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων» (ΦΕΚ Α΄ 19/1-2-1995), όπως τροποποιημένος ισχύει.
2. Το Π.Δ. 60/2007 «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ «περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών», όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005» (ΦΕΚ Α΄ 64/16-3-2007).
3. Το Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.)» (ΦΕΚ Α΄ 150/10-7-2007) που εφαρμόζεται αναλογικά και συμπληρωματικά και όπου ειδικώς αναφέρεται στην παρούσα.
4. Ο Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ 267/Α/3/12/2007) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007-2013», όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 3840/2010 (ΦΕΚ 53/Α/2010) «Αποκέντρωση, απλοποίηση και ενίσχυση των διαδικασιών του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013 και άλλες διατάξεις».
5. Ο Ν. 2362/1995 «Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 247/27-11-1995), όπως τροποποιήθηκε με τον Ν.3871/2010 (ΦΕΚ Α΄, 141/17-8-2010) «Δημοσιονομική Διαχείριση και Ευθύνη».

6. Ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας (Κ.Δ.Δ.), όπως ισχύει, ο οποίος έχει κυρωθεί με το άρθρο πρώτο του Ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 45/9-3-1999).
7. Ο Ν. 3469/2006 (ΦΕΚ Α' 131), «Εθνικό Τυπογραφείο, Εφημερίς της Κυβερνήσεως και λοιπές διατάξεις» και ιδίως τις διατάξεις του άρθρου 5.
8. Ο Ν. 2741/1999 «Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, άλλες ρυθμίσεις θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 199/28-9-1999), και ειδικότερα του άρθρου 8 (Κρατικές Προμήθειες), όπως αυτό τροποποιήθηκε με τα άρθρα 2 του Ν. 3060/2002 (ΦΕΚ Α' 242/11-10-2002) και 9 του Ν. 3090/2002 (ΦΕΚ Α' 329/24-12-2002), όπως το άρθρο αυτό εφαρμόζεται μετά την έναρξη ισχύος του Ν. 3310/2005.
9. Ο Ν. 2198/1994 (ΦΕΚ Α' 43/22-3-1994), και ειδικότερα του άρθρου 24 (παρακράτηση φόρου στο εισόδημα από εμπορικές επιχειρήσεις).
10. Το Π.Δ. 3886/2010 (173/Α/30-9-2010) «Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημόσιων συμβάσεων – Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335)».
11. Το Π.Δ. 166/2003 «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην οδηγία 2000/35/29-6-2000 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές» (ΦΕΚ Α' 138/5-6-2003).
12. Ο Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α/2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».
13. Ο Ν. 3899/2010 (ΦΕΚ 212/Α'/17-12-2010) «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής του προγράμματος στήριξης της ελληνικής οικονομίας».
14. Ο Ν. 3548/2007 (ΦΕΚ 68/Α/20.3.2007) «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».

15. Ο Ν. 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α΄) «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα».
16. Ο Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ 133 Α΄) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών».
17. Ο Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138 Α΄) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λουιές διατάξεις».
18. Ο Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1177/2009 της Επιτροπής της 30ης Νοεμβρίου 2009 για την τροποποίηση των οδηγιών 2004/17/ΕΚ, 2004/18/ΕΚ και 2009/81/ΕΚ του ΕΚ και του Συμβουλίου όσον αφορά τα κατώτατα όρια εφαρμογής τους κατά τις διαδικασίες σύναψης συμβάσεων.
19. Ο Ν. 1892/90, άρθρο 88 «Υποχρεώσεις αναδόχων έργων πληροφορικής».
20. Ο Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α 87/7-6-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».
21. Το Π.Δ. 132/2010 (ΦΕΚ Α 225/27-12-2010) «Οργανισμός της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας».

Β. Τις κάτωθι αποφάσεις:

1. Η υπ΄ αριθμ. 151.791/ΨΣ6089-Α2/12-4-2012 (ΑΔΑ: Β4ΩΔΦ-1ΑΙ) Απόφαση ένταξης της Πράξης «Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος Επαυξημένης Πραγματικότητας Πολιτισμού και Τουρισμού για την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος» στον Άξονα Προτεραιότητας «02 – ΤΠΕ και βελτίωση της ποιότητας ζωής» του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» με κωδικό MIS 369411.
2. Η υπ΄ αριθμ. 1108437/2565/ΔΟΣ (ΦΕΚ 1590/Β/2005) απόφαση του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών με θέμα «Καθορισμός Χωρών στις οποίες λειτουργούν εξωχώριες εταιρείες».
3. Η υπ΄ αριθμ. 35130/739 Απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Αύξηση των χρηματικών ποσών του άρθρου 83 παρ.1 του Ν.2362/95 για την σύναψη δημοσίων συμβάσεων προμηθειών προϊόντων, παροχή υπηρεσιών ή εκτέλεση έργων.
4. Η υπ΄ αριθμ. 18130/17.7.2007 (ΦΕΚ 1226/Β/2007) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Καθορισμός ημερήσιων και εβδομαδιαίων νομαρχιακών εφημερίδων (πρώην επαρχιακών), ημερήσιων και εβδομαδιαίων τοπικών

εφημερίδων (πρώην επαρχιακών εντός των νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης) που έχουν τη δυνατότητα καταχώρισης δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου».

5. Η υπ' αριθμ. 14053/ΕΥΣ1749/2008 Απόφαση του Υπουργού Οικονομίας για το Σύστημα Διαχείρισης των Συγχρηματοδοτούμενων Πράξεων του Υπουργείου Οικονομικών (ΦΕΚ 540/Β/27-3-2008), όπως τροποποιήθηκε με τις υπ' αριθμ. 43804/ΕΥΘΥ2041/7-9-2009 (ΦΕΚ 1957/Β'/9-9-2009 και 28020/ΕΥΘΥ1212/30-6-2010 (ΦΕΚ 1088/Β'/19-7-2010) υπουργικές αποφάσεις.
6. Η υπ' αριθ. 43079/ΕΥΣ5909/22-9-2008 Απόφαση με την οποία εκχωρούνται στην ΕΥΔ του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» αρμοδιότητες Ενδιάμεσου Φορέα Διαχείρισης.
7. Η αρ. Π1/2941/10-9-2009 Απόφαση των Υφυπουργών Ανάπτυξης «Εξαίρεση από την ένταξη στο ΕΠΠ προμήθειας ειδών πληροφορικής που εντάσσονται στο Ε.Π. ΨΣ (ΦΕΚ Β'1998/2009), όπως τροποποιήθηκε με την αρ. Π1/3889/28-5-2010 Απόφαση της Υπουργού Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας (ΦΕΚ Β'936/2010).

Γ. Τα έγγραφα:

1. Το υπ' αριθμ. 83464/922/3-4-2012 έγγραφο του Περιφερειάρχη Δυτικής Ελλάδας με το οποίο, σε απάντηση του υπ' αριθμ. 151.611/ΨΣ2004/Α2/27-3-2012 εγγράφου της ΕΥΔ του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση», διαβίβασε το υπογεγραμμένο Σύμφωνο Αποδοχής Όρων της Απόφασης Ένταξης της Πράξης «Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος Επαυξημένης Πραγματικότητας Πολιτισμού και Τουρισμού για την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος» στην ΕΥΔ του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση».
2. Η υπ' αριθμ. Α.Π. 151.065/ΨΣ4192-Β/21-1-2013 προέγκριση δημοπράτησης του Υποέργου 1 «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» της Πράξης «Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος Επαυξημένης Πραγματικότητας Πολιτισμού και Τουρισμού για την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος» με κωδικό ΟΠΣ 369411 από την ΕΥΔ του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση».

3. Την υπ' αριθμ. 124/2013 Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας περί έγκρισης διεξαγωγής, κατάρτισης των όρων της διακήρυξης του διαγωνισμού με βάση το νομικό και θεσμικό πλαίσιο που περιγράφεται στο παρόν Άρθρο Β1.3 της διακήρυξης και συγκρότησης επιτροπών του ανοικτού διεθνή διαγωνισμού για το Υποέργο 1 «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» της Πράξης «Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος Επαυξημένης Πραγματικότητας Πολιτισμού και Τουρισμού για την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος» με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.
4. Την με αριθ. ___/___ (πρακτικό ___) απόφαση του περί έγκρισης της απόφασης της επιτροπής αξιολόγησης.

συνομολογήθηκαν και συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα:

Σε συνέχεια του ανοικτού διεθνή διαγωνισμού που προκηρύχθηκε από την Αναθέτουσα Αρχή με την αρ. Πρωτοκόλλου προκήρυξη («η Προκήρυξη») και κατακυρώθηκε στον Ανάδοχο με την υπ. αρ. Απόφαση κατακύρωσης («η Κατακύρωση»), ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υλοποίηση του Υποέργου 1 «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» της Πράξης «Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος Επαυξημένης Πραγματικότητας Πολιτισμού και Τουρισμού για την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδος», το οποίο έχει ενταχθεί στη ΣΑΕ ΕΠ0018, με κωδικό πράξης 2012ΕΠ00180031 της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Το Έργο θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους 1) της παρούσας σύμβασης 2) την από υπ' αριθ. διακήρυξη ανοικτού δημόσιου τακτικού διαγωνισμού του έργου, 3) την υπ. αρ. Απόφαση κατακύρωσης, 4) την Τεχνική – Οικονομική Προσφορά του Αναδόχου, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο Τμήμα της παρούσας σύμβασης ως Παραρτήματα: I (Διακήρυξη), II (Απόφαση κατακύρωσης), III (Τεχνική – Οικονομική Προσφορά) αντίστοιχα.

ΓΛΩΣΣΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Κάθε επικοινωνία μεταξύ του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής γίνεται στην Ελληνική γλώσσα.

Στην Ελληνική γλώσσα συντάσσονται επίσης και υποβάλλονται τα έγγραφα Παραδοτέα και όλο το υλικό τεκμηρίωσης (π.χ. οδηγίες, εκθέσεις, συστάσεις) που τα συνοδεύει.

ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΤΕΥΧΩΝ

Τα τεύχη της διαδικασίας που μετά την υπογραφή της παρούσας σύμβασης θα αποτελούν τα συμβατικά τεύχη, είναι κατά σειρά ισχύος τα ακόλουθα :

- Η παρούσα Σύμβαση
- Η Απόφαση Κατακύρωσης του Έργου στον Ανάδοχο
- Η Οικονομική προσφορά του αναδόχου
- Η Τεχνική προσφορά του αναδόχου
- Η Προκήρυξη του Διαγωνισμού του Έργου

ΕΓΓΡΑΦΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η έγγραφη επικοινωνία μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου (έγγραφα, διοικητικές εντολές) πραγματοποιείται ταχυδρομικά, τηλεγραφικά, τηλετυπικά ή τηλεομοιοτυπικά ή και ιδιοχειρώς, ως ακολούθως:

Για την Αναθέτουσα Αρχή: Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

.....(ονοματεπώνυμο αρμοδίου).....

N.E.O. Πατρών – Αθηνών 32

T.K. 26441

Πάτρα

Τηλ:

Fax:

Για τον Ανάδοχο:

.....

.....

.....

Τηλ:

Fax:

Σε κάθε περίπτωση, ο αποστολέας λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο για να εξασφαλίσει την παραλαβή του Εγγράφου και την απόδειξη της.

Όποτε στη Σύμβαση γίνεται λόγος για ειδοποίηση, κοινοποίηση, συμφωνία, έγκριση, βεβαίωση, πιστοποίηση ή απόφαση, και εφόσον δεν προβλέπεται άλλως, η

εν λόγω ειδοποίηση, κοινοποίηση, συμφωνία, έγκριση, πιστοποίηση, βεβαίωση ή απόφαση θα είναι γραπτή.

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει τη Σύμβαση ή μέρος αυτής χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής. Κατ' εξαίρεση, ο Ανάδοχος δικαιούται να εκχωρήσει, χωρίς έγκριση, τις απαιτήσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την καταβολή Συμβατικού Τιμήματος, με βάση τους όρους της Σύμβασης, σε Τράπεζα της επιλογής του που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα. Κάτι τέτοιο μπορεί να συντελεστεί και σε νομίμως λειτουργούσα τράπεζα σε Χώρες Μέλη της Ε.Ε. και της Σ.Δ.Σ. του Π.Ο.Ε., η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με το Ν. 2513/97 (ΦΕΚ 139/Α).

Εάν ο Ανάδοχος προβεί σε μεταβίβαση ή εκχώρηση χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, η τελευταία δικαιούται, χωρίς προηγούμενη όχληση, να επιβάλει αυτοδικαίως τις κυρώσεις για αθέτηση της Σύμβασης. Μεταβίβαση – εκχώρηση της σύμβασης συντελείται μόνο για ιδιαιτέρως σοβαρό λόγο, χρήζει πλήρους αιτιολόγησης τόσο ως προς το αίτημα του Αναδόχου όσο και την εγκριτική απόφαση / συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής και η τελευταία γνωστοποιεί τυχόν εκχώρηση – μεταβίβαση στην αρμόδια Διαχειριστική Αρχή. Ο σοβαρός λόγος δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να προσβάλλει τα δικαιώματα των συνυποψηφίων αναδόχων που μετείχαν στη διαδικασία και που θα είχαν δικαίωμα στην ανάθεση της σύμβασης μετά από τυχόν έκπτωση του Αναδόχου. Θα πρέπει να υφίσταται νόμιμη αιτία που επιβάλλει την υποκατάσταση του αναδόχου από συγκεκριμένο τρίτο όπως λ.χ. συγχώνευση με απορρόφηση. Μόνο η πλήρωση των κριτηρίων επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της σύμβασης στο πρόσωπο εκείνου που υποκαθιστά δεν αρκεί δεδομένου ότι οι προϋποθέσεις αυτές πληρούνται και από το δεύτερο στη σειρά κατάταξης υποψήφιο ανάδοχο.

Η Αναθέτουσα Αρχή σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο υποστηρικτικό τους ρόλο, ακολουθώντας τα προβλεπόμενα από τη διαδικασία παρακολούθησης του έργου, ζητά την άρση της μη συμμόρφωσης με την αντικατάστασή τους από νέα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή της.

ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

Ο Ανάδοχος, για την υλοποίηση του Έργου, θα χρησιμοποιήσει τους υπεργολάβους που έχει προσδιορίσει στην Προσφορά, για το εκεί προσδιοριζόμενο τμήμα. Οι υπεργολάβοι δεν αποκτούν οποιαδήποτε συμβατική σχέση με την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος ευθύνεται για τις πράξεις και παραλείψεις των υπεργολάβων του, των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων τους, όπως ακριβώς και για τις πράξεις και παραλείψεις του ιδίου, των εκπροσώπων ή των υπαλλήλων του. Ο Ανάδοχος δικαιούται να αντικαταστήσει υπεργολάβο σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του με αυτόν ή να χρησιμοποιήσει και άλλον υπεργολάβο, μόνο εφ' όσον ο νέος υπεργολάβος ανταποκρίνεται στα αντίστοιχα κριτήρια επιλογής που ίσχυαν για την ανάθεση της Σύμβασης και εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή. Για το σκοπό αυτό ο Ανάδοχος υποβάλλει σχετικό αίτημα προς έγκριση προηγουμένως στην Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιώντας την ταυτότητα του νέου υπεργολάβου και το αντικείμενο που θα εκτελέσει, μαζί με την απαιτούμενη τεκμηρίωση για την απόδειξη συνδρομής στο πρόσωπό του των κριτηρίων που ίσχυαν για την ανάθεση της Σύμβασης.

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να ζητήσει από τον Ανάδοχο την αντικατάσταση υπεργολάβου και κάθε άλλου προσώπου εμπλεκόμενου στην εκτέλεση του Έργου που, κατά την βάσιμη και αιτιολογημένη κρίση της, δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Έργου, ο δε Ανάδοχος υποχρεούται στην περίπτωση αυτή να ανταποκριθεί στην απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής για εξεύρεση αντικαταστάτη υπεργολάβου, σε εύλογο κατά την Αναθέτουσα Αρχή χρονικό διάστημα.

Εάν ο Ανάδοχος συνάψει σύμβαση υπεργολαβίας χωρίς έγκριση, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, χωρίς προηγούμενη όχληση, να επιβάλει αυτοδικαίως τις κυρώσεις για αθέτηση της Σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση, την πλήρη ευθύνη για την ολοκλήρωση του Έργου φέρει αποκλειστικά ο Ανάδοχος.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ

ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η Αναθέτουσα Αρχή θα διαθέσει το προσωπικό που απαιτείται για τις ανάγκες, την παρακολούθηση και τον έλεγχο της πορείας υλοποίησης του Έργου και τη μεταφορά τεχνογνωσίας στην Αναθέτουσα Αρχή.

ΠΑΡΟΧΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Αναθέτουσα Αρχή οφείλει να παραδίδει στον Ανάδοχο, ατελώς, κάθε έγγραφο, σχέδιο, μελέτη, προδιαγραφή και γενικότερα κάθε στοιχείο που έχει στην κατοχή της και δικαιούται να γνωστοποιήσει, σχετικό με την εκτέλεση του Έργου, μετά από σχετικό προηγούμενο αίτημα του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να επιστρέψει όλα τα στοιχεία της ως άνω παραγράφου με την οριστική παραλαβή του Έργου ή με την καθ' οιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης.

ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να παρέχει στον Ανάδοχο πρόσβαση, σε όλους τους χώρους που θα εγκατασταθεί εξοπλισμός, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες και σε περίπτωση που προβλέπεται τέτοια δυνατότητα σε επιμέρους άρθρα της Σύμβασης και εκτός εργασιμών ημερών και ωρών.

Η Αναθέτουσα Αρχή λαμβάνει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα για την προστασία και ασφάλεια του προσωπικού του Αναδόχου και των Υπεργολάβων του, ιδίως δε ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο σχετικά με τις ιδιαιτερότητες των χώρων όπου εκτελείται το Έργο. Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να παρέχει στον Ανάδοχο πρόσβαση στις ήδη υπάρχουσες εφαρμογές και εξοπλισμό της που έχουν συνάφεια με το Έργο.

ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΡΙΤΟΥΣ

Ο Ανάδοχος δικαιούται να ζητήσει τη συνδρομή της Αναθέτουσας Αρχής προκειμένου να διευκολυνθεί στην επικοινωνία του με τυχόν εμπλεκόμενες αρμόδιες αρχές ή άλλα πρόσωπα, εφ' όσον θεωρεί ότι η επικοινωνία αυτή απαιτείται για να τον υποβοηθήσει στην εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεών του.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκτελεί τις απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις του με τη δέουσα προσοχή και επιμέλεια και τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Ο Ανάδοχος κατέθεσε την υπ' αριθμ. εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης της Τράπεζας ποσού € που αντιστοιχεί στο 10% των € (σύνολο καθαρής αξίας της σύμβασης άνευ Φ.Π.Α.)

Το ύψος της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης δύναται να αναπροσαρμόζεται (απομείωση) σε τακτά χρονικά διαστήματα ανάλογα με τις εκάστοτε τιμολογήσεις..... Ο Ανάδοχος (εφόσον το επιθυμεί) υποχρεούται προς τούτο

να υποβάλει σχετικό αίτημα, συνοδευόμενο από κατάσταση υλοποιηθέντος έργου και αντίστοιχων τιμολογίων του.

Η Αναθέτουσα Αρχή, μετά από σχετική εξέταση του αιτήματος, θα αποφαινεται περί του αιτήματος και θα ενημερώνει σχετικά τον Ανάδοχο, ο οποίος θα προβαίνει στις αντίστοιχες ενέργειες, ήτοι κατάθεση νέας εγγυητικής επιστολής, με αντίστοιχη επιστροφή της παλαιάς. Η τελευταία Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης επιστρέφεται στον δεύτερο των συμβαλλομένων μετά από την οριστική παραλαβή των παραδοτέων του έργου και την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται, μετά την οριστική παραλαβή του Έργου, πριν από την επιστροφή σ' αυτόν της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης και προκειμένου να επιστραφεί αυτή, να καταθέσει εγγυητική επιστολή, η αξία της οποίας θα ανέρχεται στο 2,5% του Συμβατικού Τιμήματος άνευ Φ.Π.Α. με χρόνο ισχύος ίσο από την Περίοδο Εγγύησης και η οποία επιστρέφεται με τη λήξη της Περιόδου Εγγύησης.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ε.Ε. και έχουν, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών - μελών, αυτό το δικαίωμα.

Εάν, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης, το πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο νομικό πρόσωπο που εξέδωσε εγγυητική επιστολή περιέλθει σε αδυναμία να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, ο Ανάδοχος οφείλει να παράσχει νέα εγγυητική επιστολή με τους ίδιους όρους, εντός δέκα (10) ημερών από την προηγούμενη σχετική όχληση της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν ο Ανάδοχος δεν παράσχει νέα εγγυητική επιστολή, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση.

Εγγυητικές επιστολές που εκδίδονται σε κράτος - μέλος της Ε.Ε. εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.

ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Ο Ανάδοχος φέρει τον κίνδυνο για κάθε ζημία ή απώλεια των προϊόντων που θα παραδοθούν στην Αναθέτουσα Αρχή σε εκτέλεση της σύμβασης, μέχρι την ημερομηνία οριστικής παραλαβής τους, υποχρεούμενος σε περίπτωση ζημιάς, φθοράς ή απώλειας σε πλήρη αποκατάσταση ή, ακόμη και αντικατάστασή τους. Μετά την οριστική παραλαβή ο κίνδυνος μεταβιβάζεται στην Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για κάθε ζημία ή βλάβη προσώπων, πραγμάτων ή εγκαταστάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, του προσωπικού της ή τρίτων και για την αποκατάσταση κάθε τέτοιας βλάβης ή ζημιάς που είναι δυνατόν να προκληθεί κατά

ή επ' ευκαιρία της εκτέλεσης του έργου από τον Ανάδοχο ή τους υπεργολάβους του εφ' όσον οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη αυτών ή σε ελάττωμα του εξοπλισμού.

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

Ο Ανάδοχος αποζημιώνει την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε απαίτηση τρίτων από την εκτέλεση του Έργου, η οποία απορρέει από τη χρήση διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, αδειών, σχεδίων, υποδειγμάτων και εργοστασιακών ή εμπορικών σημάτων εκ μέρους του, η οποία αναφέρεται στη Σύμβαση ή την Προσφορά.

Ο Ανάδοχος αποζημιώνει πλήρως την Αναθέτουσα Αρχή, για κάθε θετική αποδεδειγμένη ζημία που ενδεχομένως προξενηθεί σε αυτήν από ευθύνη του Αναδόχου ή των προσώπων που συνεργάζονται με αυτόν για την υλοποίηση του Έργου. Σε καμία περίπτωση η συνολικώς οφειλόμενη αποζημίωση δεν δύναται να υπερβεί το ύψος του συμβατικού τιμήματος.

Ο Ανάδοχος συντρέχει με δαπάνες του την Αναθέτουσα Αρχή, αναλαμβάνοντας το κόστος κάθε αντιδικίας, εξώδικης ή δικαστικής, με τρίτους, που συνδέεται με την εκ μέρους του αδυναμία ή πλημμελή εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ – ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την Ημερομηνία Υπογραφής της Σύμβασης, ο Ανάδοχος θα συντάξει και θα υποβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή επικαιροποιημένο το πρόγραμμα εκτέλεσης της Σύμβασης (αναλυτικό πρόγραμμα εργασιών υλοποίησης του Έργου), που υποβλήθηκε με την Προσφορά του Αναδόχου, στο οποίο θα εμφανίζονται όλες οι δραστηριότητες του Έργου και οι πραγματικές ημερομηνίες έναρξης και λήξης του.

ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Η προθεσμία εκτέλεσης του Έργου, αρχίζει από την Ημερομηνία Υπογραφής της Σύμβασης και διαρκεί είκοσι τέσσερις (24) μήνες.

Το χρονοδιάγραμμα που εμφανίζεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ της Σύμβασης απεικονίζει την προθεσμία εκτέλεσης του Έργου και κάθε επί μέρους τμήματός του, με την επιφύλαξη των επομένων άρθρων.

ΜΕΤΑΘΕΣΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα μετάθεσης του χρονοδιαγράμματος του Έργου ή επί μέρους προβλεπόμενων χρονικών σημείων ή

δραστηριοτήτων του χρονοδιαγράμματος, εάν κρίνει ότι αυτό επιβάλλεται, για συνολικό χρονικό διάστημα 30 ημερών, και στις περιπτώσεις αυτές η Αναθέτουσα Αρχή θα ενημερώνει εγκαίρως τον Ανάδοχο για την αναθεώρηση του προγράμματος εκτέλεσης της Σύμβασης, ως προς τη συγκεκριμένη δραστηριότητα.

Ο Ανάδοχος δικαιούται να ζητήσει μετάθεση της προθεσμίας εκτέλεσης του Έργου, στην περίπτωση που η εκτέλεση της Σύμβασης ή επί μέρους δραστηριοτήτων της καθυστερεί ή πρόκειται να καθυστερήσει για λόγους που δεν αναφέρονται σε περιοχές ευθύνης του ή για λόγους ανωτέρας βίας.

Ο Ανάδοχος, εντός 15 ημερών αφότου έλαβε γνώση γεγονότος που ενδέχεται να προκαλέσει τέτοιου είδους καθυστέρηση, υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή αίτημα μετάθεσης της προθεσμίας εκτέλεσης, την οποία κρίνει ότι δικαιούται, παρέχοντας πλήρη και λεπτομερή στοιχεία του αιτήματός του, ώστε να καταστεί αμέσως δυνατή η εξέτασή του.

Η Αναθέτουσα Αρχή εξετάζει το αίτημα του Αναδόχου – η οποία αποφασίζει τελικά – εάν δικαιολογείται να δοθεί μετάθεση και πόση, είτε για το μέλλον είτε με αναδρομική ισχύ. Μετάθεση της προθεσμίας εκτέλεσης επί μέρους δραστηριοτήτων της Σύμβασης είναι δυνατό να εγκριθεί, με την ίδια ως άνω διαδικασία και σε περιπτώσεις καθυστερήσεων που ανάγονται σε άλλους λόγους, υπό τη ρητή αίρεση ότι ο Ανάδοχος δεσμεύεται, με την αίτησή του, ότι η μετάθεση της εκτέλεσης των επιμέρους δραστηριοτήτων δεν θα επηρεάσει το συνολικό χρονοδιάγραμμα του Έργου και η Αναθέτουσα Αρχή κρίνει ότι, με την ικανοποίηση του αιτήματος μετάθεσης δεν καθίσταται δυσμενέστερο το πλαίσιο των σχετικών με τις διαδικασίες, τους χρόνους και την παροχή ανθρώπινων πόρων υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προβλέπεται να παραδοθούν ή να παρασχεθούν στα πλαίσια της Σύμβασης καθώς και ο τρόπος παράδοσης ή εκτέλεσής τους, πρέπει να συμφωνούν, από κάθε άποψη, με τα οριζόμενα στο Αναλυτικό Τεύχος της Προκήρυξης του έργου και στην Προσφορά του Αναδόχου. Για οποιαδήποτε προσωρινή ή ενδιάμεση παραλαβή προβλέπεται στο αναλυτικό τεύχος προκήρυξης, στην προσφορά του αναδόχου και στη Σύμβαση, θα πρέπει να υποβάλλεται αίτηση από τον Ανάδοχο στην Αναθέτουσα αρχή. Στην αίτηση θα αναγράφεται η περιγραφή των προϊόντων ή υπηρεσιών που προτείνονται για παραλαβή, σύμφωνα με τη Σύμβαση, και ο τόπος όπου θα γίνει η παραλαβή, ανάλογα με την περίπτωση.

ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το πλήρες και αποκλειστικό περιουσιακό δικαίωμα επί του λογισμικού εφαρμογών που ο Ανάδοχος θα κατασκευάσει εξ αρχής σε εκτέλεση της Σύμβασης, μεταβιβάζεται επ' αόριστον, στην Αναθέτουσα Αρχή για πλήρη και απόλυτη χρήση και εκμετάλλευση από αυτήν, από τη γέννησή του.

Τα δικαιώματα επί του βασικού λογισμικού που ο Ανάδοχος εγκαθιστά στον εξοπλισμό, παραμένουν στους νόμιμους δικαιούχους. Με την οριστική παραλαβή, η Αναθέτουσα Αρχή αποκτά τη μη αποκλειστική άδεια χρήσης τους, υπό τους όρους και προϋποθέσεις που έχει νομίμως θέσει ο κατά περίπτωση κατασκευαστής τους.

Όλες οι εκθέσεις και τα συναφή στοιχεία όπως χάρτες, διαγράμματα, σχέδια, προδιαγραφές, πλάνα, στατιστικά στοιχεία, υπολογισμοί και κάθε άλλο σχετικό έγγραφο ή υλικό που αποκτάται, συγκεντρώνεται ή καταρτίζεται από τον Ανάδοχο κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, είναι εμπιστευτικά και ανήκουν στην απόλυτη ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος, μόλις ολοκληρώσει την εκτέλεση της Σύμβασης, παραδίδει όλα τα έγγραφα και τα στοιχεία στην Αναθέτουσα Αρχή σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Ο Ανάδοχος μπορεί να κρατά αντίγραφα αυτών των εγγράφων και στοιχείων, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προβεί με δικές του δαπάνες και μέσα στις αναγκαίες τεχνολογικές ή άλλες μεταβολές του Εξοπλισμού, αντικαταστάσεις λογισμικού και σε κάθε άλλη απαραίτητη ή πρόσφορη ενέργεια όταν αυτές επιβάλλονται για την προστασία των δικαιωμάτων τρίτων προσώπων, που αποδεδειγμένα ισχυρίζονται πως έχουν δικαίωμα επ' αυτών ή όταν η Αναθέτουσα Αρχή εμποδίζεται στην χρήση τους λόγω αποδεδειγμένης ύπαρξης δικαιωμάτων τρίτων προσώπων επ' αυτών, παρέχοντας προϊόντα ίδιας αξίας, απόδοσης και λειτουργίας. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του Ν. 2121/93 περί πνευματικής ιδιοκτησίας.

Σε περίπτωση άσκησης αγωγής ή ενδίκου μέσου κατά της Αναθέτουσας Αρχής από τρίτο για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με δικαιώματα επί του λογισμικού ή του εξοπλισμού, η Αναθέτουσα Αρχή οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως και γραπτά με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να αμυνθεί, δικαστικά και εξωδικαστικά, για λογαριασμό της Αναθέτουσας Αρχής, έναντι του τρίτου. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος αφενός βαρύνεται με όλα τα έξοδα τα οποία θα κληθεί να καταβάλει η Αναθέτουσα Αρχή εξ αυτού του λόγου, συμπεριλαμβανομένης και κάθε δικαστικής δαπάνης ή αμοιβής δικηγόρων, αφετέρου υποχρεούται να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε θετική ή αποθετική ζημία που θα υποχρεωθεί δικαστικώς η τελευταία να καταβάλει από ενδεχόμενη αποδοχή της παραπάνω αγωγής ή του ενδίκου μέσου.

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Ο Ανάδοχος εγγυάται προς την Αναθέτουσα Αρχή ότι το Έργο θα εκτελεστεί σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις της Σύμβασης, τους τεχνικούς κανόνες και τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα που ισχύουν στις σύγχρονες μεθόδους ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών, θα πληροί όλες τις ιδιότητες και χαρακτηριστικά που προβλέπονται στη Σύμβαση αυτή και θα στερείται οποιωνδήποτε ελαττωμάτων (οφειλομένων ενδεικτικά σε ελλιπή σχεδίαση) και ότι θα ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές, λειτουργίες, αποτελέσματα και ιδιότητες όπως αυτές προδιαγράφονται στην Προκήρυξη ή επιτρέπεται να προδιαγραφούν από την Αναθέτουσα Αρχή κατά την εκτέλεση του Έργου. Ο Ανάδοχος εγγυάται προς την Αναθέτουσα Αρχή ότι όλος ο εξοπλισμός θα είναι κατά την παράδοσή του καινούργιος.

Ο Ανάδοχος εγγυάται αυτοτελώς την καλή και προσήκουσα λειτουργία του εξοπλισμού και του λογισμικού κατά την περίοδο εγγύησης.

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για τη χωρίς καθυστέρηση και με δικά του έξοδα αποκατάσταση κάθε ελαττώματος που αναφάνεται κατά την περίοδο αυτή, εκτός αν μπορέσει να αποδείξει ότι τα ελαττώματα προέρχονται από αίτια που δεν έχουν σχέση με σφάλματα στην κατασκευή, στα υλικά, στη σχεδίαση ή στην υλοποίηση. Αν ελαττώματα κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής συνεπάγονται την αχρηστία μέρους ή του συνόλου του εξοπλισμού ή του λογισμικού, ο Ανάδοχος προβαίνει σε αντικαταστάσεις σε τέτοιο βαθμό ώστε να διατηρηθεί το επίπεδο που καθορίζεται στη Σύμβαση, χωρίς επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Αναθέτουσα Αρχή πληροφορεί τον Ανάδοχο ως προς το είδος και την έκταση κάθε ελαττώματος μόλις αυτό γίνει εμφανές. Αν ο Ανάδοχος δεν αποκαταστήσει το ελάττωμα χωρίς καθυστέρηση, η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να φροντίσει για την αποκατάσταση του ελαττώματος από τρίτον, με κίνδυνο και δαπάνη του Αναδόχου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες υποστήριξης της έναρξης επιχειρησιακής λειτουργίας του συστήματος. Οι υπηρεσίες αυτές θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο στα πλαίσια της Φάσης Πιλοτικής Λειτουργίας του συστήματος.

Ο έλεγχος λειτουργικότητας του Συστήματος στα πλαίσια της Πιλοτικής του λειτουργίας, θα βασισθεί στην δοκιμή σεναρίων χρήσης, τα οποία θα πιστοποιούν τη λειτουργικότητα των εφαρμογών και θα διασφαλίζουν την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος, όπως αυτά θα καταγραφούν στα πλαίσια της Φάσης Ανάλυσης και Σχεδιασμού της πλατφόρμας iWesternGr. Επίσης, θα εφαρμοστούν stress tests και θα πραγματοποιηθούν εξομοιώσεις συνθηκών επίθεσης, ανικανότητας ικανοποίησης αιτημάτων και μεγάλου φόρου εργασίας, ώστε να διερευνηθούν οι ανοχές της πλατφόρμας.

Τα αποτελέσματα ελέγχων και δοκιμών, θα καταγραφούν σε σχετική αναφορά που προβλέπεται ως παραδοτέο του έργου.

Οι υπηρεσίες αυτές, που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο κατά τη Φάση της Πιλοτικής Λειτουργίας του συστήματος και περιλαμβάνουν:

- Επιβεβαίωση σεναρίων ελέγχου και επικαιροποίησή τους καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης αυτής
- Τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, απόκρισης, απαραίτητες προσθήκες/τροποποιήσεις, σύνθεση, με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών του συστήματος
- Την υποστήριξη του Φορέα στη λειτουργία της εφαρμογής
- Τις βελτιώσεις της εφαρμογής
- Την επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών
- Τη διόρθωση / διαχείριση λαθών
- Την επικαιροποίηση της τεκμηρίωσης

Επίσης ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνεται στους μηχανισμούς υποστήριξης του Φορέα στα πλαίσια της Πιλοτικής λειτουργίας του έργου, ώστε να διασφαλίζεται η αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων ή λαθών που θα εντοπισθούν.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης θα έχουν διάρκεια ένα (1) έτος, μετά την οριστική παραλαβή του έργου, αφορούν στο σύνολο του Έργου και θα παρέχονται από τον Ανάδοχο **χωρίς κόστος**.

Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται από τον Ανάδοχο στα πλαίσια της περιόδου Εγγύησης της πλατφόρμας, είναι οι εξής:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής.
 1. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της εφαρμογής. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από το Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
 2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
 3. Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων της εφαρμογής, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
 4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
 5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών, ή των επανεκδόσεων, ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής.

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας **Helpdesk**.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα την αποκατάσταση βλαβών.

Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Υποστήριξης (**HelpDesk**) το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς το Φορέα Λειτουργίας **σε ώρες ΚΩΚ (08.00-17.00)**.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:

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

- Υπηρεσία, είδος (εξοπλισμός, λογισμικό, εφαρμογή), περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας

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

- Τηλέφωνο
- Email
- Fax
- 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.

- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- Προσαρμογή της βάσης και της εφαρμογής που θα αναπτυχθεί στα πλαίσια του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- Αναβάθμιση του συστήματος για να λειτουργεί με τις νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων ή application server, στα οποία βασίζεται το σύστημα.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Σημειώνεται πως οι Υπηρεσίες Εγγύησης και Καλής Λειτουργίας του Συστήματος θα παρέχονται σε περιβάλλον **Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών**.

ΤΗΡΗΣΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στο Συμβόλαιο Υπηρεσιών «SLA».

Η τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών ισχύει για την Περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας καθώς και για την Περίοδο Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας».

ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ (ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ) ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Πληροφοριακού Συστήματος, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την ΕΠΠΕ για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο.

Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην ΕΠΠΕ.

Ο Ανάδοχος οφείλει να παραδώσει στα πλαίσια υλοποίησης της Μελέτης Εφαρμογής ένα ολοκληρωμένο Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ).

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΈΡΓΟΥ

Η εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας για την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να επιτευχθεί μέσω ενός αριθμού συμπληρωματικών ενεργειών οι οποίες σε πολλές περιπτώσεις συμπίπτουν χρονικά. Οι ενέργειες αυτές θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο και θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:

- Το σχεδιασμό και την εφαρμογή διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας για τον ακριβή καθορισμό του τι απαιτείται, από ποιον και των προτύπων με τα οποία εκτελούνται οι εργασίες για την υλοποίηση του Έργου,
- Την ανάπτυξη μίας ομαδικής προσέγγισης για την αναθεώρηση και βελτίωση των εργασιών υλοποίησης του Έργου,

- Τον περιοδικό έλεγχο ποιότητας για την αποτίμηση της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών διαδικασιών ως προς την επίτευξη των στόχων απόδοσης.

Οι παραπάνω ενέργειες θα εφαρμοστούν κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του Έργου. Ο Ανάδοχος οφείλει να οριστικοποιήσει το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας κατά τη διάρκεια της Μελέτης Εφαρμογής. Το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας θα προβλέπει δέσμευση του αναδόχου για όρια τα ανοχών στην ποιότητα, στην πληρότητα και στην χρονική απόκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο ανάδοχος θα πρέπει να τηρήσει το Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων που υποβλήθηκε στην τεχνική του προσφορά και το οποίο περιλαμβάνει:

- Την μεθοδολογία, τα εργαλεία και τις πηγές των δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν για την διαχείριση κινδύνων στο έργο.
- Τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του κάθε εμπλεκόμενου στο έργο αναφορικά με την διαχείριση των κινδύνων.
- Τις χρονικές φάσεις ή σημεία ελέγχου στο έργο που θα γίνεται ή θα επικαιροποιείται η ανάλυση κινδύνων.
- Την κατηγοριοποίηση των κινδύνων, και τους τρόπους ποιοτικής ή ποσοτικής ανάλυσης και εκτίμησης του κάθε κινδύνου.
- Τον τρόπο επικοινωνίας των κινδύνων με τους εμπλεκόμενους στο Έργο και τέλος,
- τους προτεινόμενους τρόπους αντιμετώπισης κάθε κινδύνου ανάλογα με την κατηγορία, την πιθανότητα εμφάνισης και τις επιπτώσεις στην υλοποίηση του Έργου.

ΣΕΝΑΡΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΈΡΓΟΥ

Η καλή λειτουργία του συνόλου των στοιχείων λογισμικού και εφαρμογών που θα εγκατασταθούν στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης θα ελεγχθεί, μετά την εγκατάστασή του, με βάση τις προδιαγραφές της σύμβασης, τις οδηγίες των κατασκευαστών, καθώς και τις λειτουργικές απαιτήσεις της πλατφόρμας.

Οι διαδικασίες παράδοσης και παραλαβής του Έργου γίνονται σύμφωνα με τα άρθρα του Κανονισμού Προμηθειών και σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του.

Μετά την υπογραφή της Σύμβασης και εντός **δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών**, ο Ανάδοχος θα υποβάλει αναλυτικό πρόγραμμα εργασιών (Πρόγραμμα υλοποίησης του Έργου) στην Αναθέτουσα Αρχή. Εάν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου προκύπτουν αλλαγές στο καταστατικό του Έργου τότε οι αλλαγές αυτές θα υποβάλλονται ως εισηγήσεις στην Αναθέτουσα Αρχή, η οποία και θα τις εγκρίνει κατά περίπτωση ή θα τις απορρίπτει. Το Πρόγραμμα υλοποίησης του Έργου δεν

ταυτίζεται με τη Μελέτη Εφαρμογής ή άλλα παραδοτέα που προβλέπεται να παραδοθούν στη διάρκεια του Έργου.

Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του Έργου.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στο Έργο (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.

Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης ενδιάμεσης Φάσης του Έργου ή του συνόλου αυτού από υπέρβαση τμηματικής ή συνολικής προθεσμίας με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται κυρώσεις. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερη βία ή σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσα Αρχή.

Στην περίπτωση διαπίστωσης παρεκκλίσεων κάθε παραδοτέου από τους όρους της Σύμβασης, η ΕΠΠΕ διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο - το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσής του - τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και σε καμία περίπτωση ο χρόνος των παρατηρήσεων ή της επανυποβολής παραδοτέου δεν επηρεάζει το συνολικό χρόνο του Έργου.

Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που ορίζονται στην παρούσα σύμβαση.

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Ο Ανάδοχος θεωρείται ότι, προτού υποβάλει την Προσφορά του, είχε λάβει υπόψη όλο τα αναγκαία στοιχεία για την εμπρόθεσμη και προσήκουσα εκτέλεση της Σύμβασης και συνεπώς, στο Συμβατικό Τίμημα περιλαμβάνονται όλα τα σχετικά με την υλοποίηση του Έργου έξοδα, όπως:

α) τα έξοδα μεταφοράς, χειρισμού, συσκευασίας, φόρτωσης, εκφόρτωσης, διαμετακόμισης, παράδοσης, αποσυσκευασίας, ελέγχου, ασφάλισης, επιτόπιας συναρμολόγησης ή/και της θέσης σε λειτουργία των προμηθευόμενων με τη Σύμβαση προϊόντων.

β) τα έξοδα παραγωγής σχεδίων, εκθέσεων, μελετών, αναφορών και κάθε είδους εγγράφων που προβλέπονται στη Σύμβαση.

γ) τα έξοδα της προμήθειας των εργαλείων που απαιτούνται για την υλοποίηση του Έργου.

δ) τα έξοδα της προμήθειας ή παραγωγής εγχειριδίων και οδηγιών.

ε) οι πάσης φύσεως αμοιβές του προσωπικού, των συνεργατών, υπεργολάβων του, καθώς και των ασφαλιστικών εισφορών που τυχόν τους αφορούν.

στ) πάσης φύσεως έξοδα συνδεόμενα με την εκτέλεση του έργου, που όφειλε ο Ανάδοχος να λάβει υπόψη για την κατάρτιση της Προσφοράς.

Για κάθε πληρωμή, ο Ανάδοχος αποστέλλει στην Αναθέτουσα Αρχή, εις τριπλούν, γραπτή αίτηση πληρωμής καθώς και αναλυτική κατάσταση, μαζί με αποδείξεις, τιμολόγια, παραστατικά πληρωμών ή άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα για το ποσό που πρέπει να πληρωθούν κατά περίπτωση.

Όλες οι πληρωμές θα γίνονται σε Ευρώ με την προσκόμιση των φορολογικών στοιχείων που προβλέπονται από τον Κ.Β.Σ. και των λοιπών νομίμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για την έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων, ο οποίος πάντως δεν θα υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από τα κατά περίπτωση χρονικά σημεία που καθορίζονται στη Σύμβαση.

Σε περίπτωση που από τον Κ.Β.Σ απαιτείται έκδοση τιμολογίου η εξόφληση του οποίου, σύμφωνα με την Σύμβαση, γίνεται σε επόμενη διαχειριστική περίοδο από αυτήν της έκδοσης, δεν απαιτείται νέο τιμολόγιο.

ΤΙΜΗΜΑ

Η συμβατική αξία του έργου είναι ευρώ: XXXXXX,00 €

Ο αναλογών Φ.Π.Α. είναι ευρώ: XXXXXX,00 €

Επομένως, η συνολική αξία του έργου, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., είναι

Ευρώ : XXXXXX,00 €

Οι κρατήσεις επί της Συμβατικής αξίας, που βαρύνουν τον Ανάδοχο, ανέρχονται σε:

- i) 4% παρακράτηση φόρου εισοδήματος για το μέρος του Έργου που αφορά σε προμήθεια υλικών.
- ii) 8% παρακράτηση φόρου εισοδήματος για το μέρος του Έργου που αφορά σε παροχή υπηρεσιών.

Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ», του ΕΣΠΑ, από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (κοινωνική συνδρομή) και από Εθνικούς Πόρους (εθνική συμμετοχή) και θα βαρύνει τις πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, και συγκεκριμένα τον

ενάριθμο κωδικό Συλλογικής Απόφασης Ένταξης (ΣΑΕ) ΕΠ0018, με κωδικό πράξης 2012ΕΠ00180031 της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η πληρωμή του Συμβατικού Τιμήματος του Έργου θα γίνει σύμφωνα με έναν από τους ακόλουθους τρόπους, που θα έχει επιλέξει ο Ανάδοχος στην προσφορά του:

1.	<p>α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής τριάντα τοις εκατό (30%) του συμβατικού τιμήματος μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ μετά την υπογραφή της Σύμβασης, έναντι ισόποσης Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής συντεταγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. C.1.3). Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη Όπως εκάστοτε ισχύει "Περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες Διατάξεις". Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του Έργου. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιαίας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες. <u>Η εγγυητική επιστολή προκαταβολής θα αποδεσμευτεί άπαξ και θα επιστραφεί με την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του Έργου.</u></p> <p>β) Το υπόλοιπο του συμβατικού τιμήματος, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συνόλου του Έργου, αφού παρακρατηθεί ο με τον παραπάνω τρόπο υπολογισθείς (1α) τόκος.</p>
2.	<p>α) Χορήγηση έντοκης προκαταβολής τριάντα τοις εκατό (30%) του συμβατικού τιμήματος (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) μετά την υπογραφή της Σύμβασης, έναντι ισόποσης Εγγυητικής Επιστολής Προκαταβολής συντεταγμένης σύμφωνα με το υπόδειγμα (βλ. C.1.3). Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη σύμφωνα με το Νόμο 2362/95 "Περί Δημοσίου Λογιστικού Ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες Διατάξεις". Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του Έργου. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνιαίας διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες. <u>Η εγγυητική επιστολή προκαταβολής θα αποδεσμευτεί άπαξ και θα επιστραφεί με την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του Έργου.</u></p> <p>β) Ποσοστό σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος, αφού παρακρατηθεί ο με τον παραπάνω τρόπο υπολογισθείς (2α) τόκος, επί της εισπραχθείσας προκαταβολής, και για το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής μέχρι την ημερομηνία που θα</p>

	<p>πραγματοποιηθούν και θα παραληφθούν από την ΕΠΠΕ (τμηματική παραλαβή):</p> <ul style="list-style-type: none">• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 1• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 2• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 3• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 4 <p>γ) Το υπόλοιπο του συμβατικού τιμήματος μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συνόλου του Έργου, αφού παρακρατηθεί τόκος επί της απομειωμένης από την προηγούμενη πληρωμή (2β) προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα από την ημερομηνία του υπολογισμού τόκου της προηγούμενης τμηματικής πληρωμής μέχρι την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του Έργου.</p>
3.	<p>α) Ποσοστό δεκαπέντε τοις εκατό (15%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την ολοκλήρωση της ΦΑΣΗΣ 1 και μετά την έκδοση πρωτοκόλλου τμηματικής παραλαβής από την ΕΠΠΕ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 1 <p>β) Ποσοστό σαράντα τοις εκατό (40%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την ολοκλήρωση των ΦΑΣΕΩΝ 2 και 3 και μετά την έκδοση πρωτοκόλλου τμηματικής παραλαβής από την ΕΠΠΕ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 2• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 3 <p>γ) Ποσοστό τριάντα τοις εκατό (30%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την ολοκλήρωση των ΦΑΣΕΩΝ 4 και 5 και μετά την έκδοση πρωτοκόλλου τμηματικής παραλαβής από την ΕΠΠΕ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 4• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 5 <p>δ) Το υπόλοιπο δεκαπέντε τοις εκατό (15%) του συμβατικού τιμήματος, μετά την ολοκλήρωση των ΦΑΣΕΩΝ 6, 7 και 8 και μετά την έκδοση πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής από την ΕΠΠΕ:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 6• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 7• Παραδοτέα της ΦΑΣΗΣ 8

Οι τμηματικές πληρωμές για να γίνουν απαιτείται η έκδοση πρωτοκόλλων ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής κάθε φάσης εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής, καθώς και η έκδοση των αντίστοιχων νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις.

Σε περίπτωση που στην Προσφορά δεν δηλώνεται ο ένας από τους παραπάνω τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει από τους ανωτέρω η Αναθέτουσα Αρχή.

Η πληρωμή της αξίας του υπό ανάθεση Έργου θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Οι ανωτέρω τρόποι πληρωμής δύναται να τροποποιηθούν για τις ανάγκες του Έργου κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Σύμβασης, με βάση τα ορόσημα του Έργου, υπό την προϋπόθεση ότι η εκάστοτε πληρωμή δεν θα υπερβαίνει το αντικείμενο του Έργου που θα έχει παραληφθεί.

Σημειώνεται ότι η καθαρή αξία των παραστατικών υπόκειται σε παρακράτηση φόρου εισοδήματος βάσει του Ν. 2238/94 (ΦΕΚ 151/Α/94) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής και για διάρκεια τουλάχιστον πέντε (5) ετών, 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.

Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής (Φορέα Λειτουργίας).

Ειδικότερα:

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς τον Φορέα Λειτουργίας (ή την Αναθέτουσα Αρχή κατά περίπτωση, αν ο Φορέας Λειτουργίας ταυτίζεται με την Αναθέτουσα Αρχή)– υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες της Αναθέτουσα Αρχή ή/ και του Φορέα Λειτουργίας. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από τον Φορέα Λειτουργίας ή την Αναθέτουσα Αρχή ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται

από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Ανάδοχος για τον δικό του Οργανισμό και για τις δικές τους πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα του Φορέα Λειτουργίας ή της Αναθέτουσα Αρχή, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κλπ. που έχει στην κατοχή του και αφορούν στο Φορέα Λειτουργίας ή / και την Αναθέτουσα Αρχή, να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση του Έργου καθώς και στις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου από αυτόν. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Αναδόχου που δεν αφορούν το Έργο.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Έργου, ακόμη και μετά τη λήξη του Έργου, να επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή, στον Φορέα Λειτουργίας και στα άτομα που ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή να διενεργούν, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης του Έργου με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες / υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Αναδόχου στην μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο Ανάδοχος θα καταβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από τη Σύμβαση. Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεσμεύεται να τηρεί εμπιστευτικά για δύο (2) έτη τα στοιχεία που τίθενται στη διάθεσή της από τον Ανάδοχο εάν αφορούν σε τεχνικά στοιχεία ή πληροφορίες και τεχνογνωσία ή δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας εφόσον αυτά φέρουν την ένδειξη «εμπιστευτικό έγγραφο». Σε καμία περίπτωση η εμπιστευτικότητα δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή προς τις αρχές του Ελληνικού Κράτους και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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.

ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ

Η παράδοση και η παραλαβή του Έργου θα γίνει σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής του.

Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης ενδιάμεσης Φάσης του Έργου ή του συνόλου αυτού από υπέρβαση τμηματικής ή συνολικής προθεσμίας με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα παρακάτω:

1. Αν παρέλθουν οι συμφωνημένες ημερομηνίες παράδοσης και τα παραδοτέα δεν παραδοθούν σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους, τότε ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε ημέρα καθυστέρησης:
 - ✓ ποσοστό **0,2%** επί της συμβατικής τιμής των παραδοτέων που καθυστερούν, εφόσον αυτά είναι διακριτά κοστολογημένα στην οικονομική Προσφορά του Αναδόχου
 - ✓ ποσοστό **0,02%** του συμβατικού τιμήματος του Έργου, σε κάθε άλλη περίπτωση.

Η ίδια ρήτρα θα επιβάλλεται και στην περίπτωση κατά την οποία έχει παραδοθεί μέρος του εξοπλισμού/ λογισμικού αλλά είναι αδύνατον να χρησιμοποιηθεί από τον Φορέα Λειτουργίας (ή την Αναθέτουσα Αρχή κατά περίπτωση, αν ο Φορέας Λειτουργίας ταυτίζεται με την Αναθέτουσα Αρχή), λόγω καθυστερημένης μεταγενέστερης παράδοσης απαραίτητου για τη λειτουργία εξοπλισμού/ λογισμικού.

2. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερη βία ή σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσα Αρχή
3. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο αν δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή παραβιάζει ουσιώδη όρο της Σύμβασης που θα υπογραφεί, χωρίς να καταβάλλει οποιαδήποτε αποζημίωση.
4. Οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες, τα ποσά όπως προβλέπονται στη Σύμβαση (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και οι προθεσμίες χωρίς μεταθέσεις.
5. Οι ως άνω **ρήτρες καθυστέρησης** και με τους ίδιους όρους επιβάλλονται στην περίπτωση υπέρβασης τυχόν τμηματικών προθεσμιών ή μη ολοκλήρωσης φάσεων ή μη παράδοσης παραδοτέων όπως περιγράφονται στο χρονοδιάγραμμα του Έργου, από υπαιτιότητα του Αναδόχου.
6. Οι **ρήτρες καθυστέρησης** των παραδόσεων θα περιέχονται στη Σύμβαση, θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσα Αρχή και θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του Αναδόχου ή θα καταβάλλονται από τον ίδιο ή θα καταπίπτουν από την **Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης**.
7. Με ίδια ως άνω απόφαση ανακαλούνται οι **ρήτρες καθυστέρησης** για τυχόν τμηματικές προθεσμίες μόνο αν το σύνολο των φάσεων του Έργου περατωθεί μέσα στη συνολική προθεσμία που προβλέπεται στο οριστικό χρονοδιάγραμμα.

Οι **ρήτρες καθυστέρησης** που επιβάλλονται για υπέρβαση τμηματικών προθεσμιών, αν δεν ανακληθούν βαρύνουν τον Ανάδοχο επιπλέον των ρητρών λόγω υπέρβασης συνολικής προθεσμίας που έχουν επιβληθεί.

8. Σε περίπτωση Ένωσης οι ως ανωτέρω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται στα μέλη της Ένωσης, τα οποία συμφωνείται να ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον. Οι ως άνω ποινικές ρήτρες επιβάλλονται σε όλα τα μέλη της Ένωσης.
9. Σε περίπτωση έκπτωσης του Αναδόχου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, κατά την κρίση της, να κρατήσει μέρος ή το σύνολο των παραδοτέων, καταβάλλοντας το αναλογούν συμβατικό τίμημα.
10. Για την απόρριψη παραδοτέων και την αντικατάσταση αυτών: Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος υποχρεούται να επανυποβάλει τα σχετικά παραδοτέα έχοντας προβεί στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, σύμφωνα με τις διαπιστωθείσες ελλείψεις του εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής από τον Ανάδοχο των σχετικών παρατηρήσεων της ΕΠΠΕ. Εάν το επανυποβαλλόμενο Παραδοτέο δε θεωρηθεί και πάλι κατά την κρίση της ΕΠΠΕ ικανοποιητικό, η Επιτροπή μπορεί να αποφασίσει εντός δεκαπέντε (15) εργασίμων ημερών είτε να επαναλάβει την διαδικασία αποστολής νέων παρατηρήσεων στον Ανάδοχο, είτε να εισηγηθεί στην Αναθέτουσα Αρχή να κινήσει τις διαδικασίες περί κηρύξεως του Αναδόχου ως εκπτώτου και την λήξη της σύμβασης.

Οι ρήτρες για την περίπτωση που ο Ανάδοχος παραβιάσει τους όρους εκτέλεσης της υποστήριξης κατά τη διάρκεια της εγγύησης (περίοδος καλής λειτουργίας) αναφέρονται στην ενότητα Α4.4. της Διακήρυξης.

ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Η παραλαβή των παραδοτέων του Έργου, προσωρινή και οριστική, θα γίνεται από την Αναθέτουσα Αρχή εντός των χρονικών διαστημάτων που καθορίζονται στο Αναλυτικό Τεύχος της Προκήρυξης του έργου και στην Προσφορά του Αναδόχου.

ΑΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α) ο Ανάδοχος δεν υλοποιεί το Έργο με τον τρόπο που ορίζεται στη Σύμβαση, παρά τις προς τούτο επανειλημμένες οχλήσεις της Αναθέτουσας Αρχής.
- β) ο Ανάδοχος αρνείται ή αμελεί να εκτελέσει διοικητικές Εντολές.
- γ) ο Ανάδοχος εκχωρεί τη Σύμβαση ή αναθέτει εργασίες υπεργολαβικά χωρίς την άδεια της Αναθέτουσας Αρχής.
- δ) Ο Ανάδοχος πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση, λυθεί ή ανακληθεί η άδεια λειτουργίας του ή γίνουν πράξεις αναγκαστικής εκτελέσεως σε βάρος του, στο σύνολο ή σε σημαντικό μέρος των περιουσιακών του στοιχείων.
- ε) εκδίδεται τελεσίδικη απόφαση κατά του Αναδόχου για αδίκημα σχετικό με την άσκηση του επαγγέλματός του.

Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από την περιέλευση στον Ανάδοχο της εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής καταγγελίας προ σαρανταπέντε (45) ημερών. Κατ' εξαίρεση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται, κατ' ενάσκηση διακριτικής της ευχέρειας, για όσες από τις περιπτώσεις καταγγελίας είναι αυτό δυνατό, να τάξει εύλογη (κατ' αυτήν) προθεσμία θεραπείας της παραβάσεως, όχι μικρότερη των σαρανταπέντε (45) ημερών, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας, εκτός εάν η Αναθέτουσα Αρχή γνωστοποιήσει εγγράφως προς τον Ανάδοχο ότι θεωρεί την παράβαση θεραπευθείσα. Με την μετά από καταγγελία της Αναθέτουσας Αρχής λύση της Σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται μετά από αίτηση της Αναθέτουσας Αρχής:

- α) Να απέσχει από την διενέργεια οποιασδήποτε εργασίας, έργου, παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης υποχρεώσεώς του που πηγάζει από τη Σύμβαση, πλην εκείνων που επιβάλλονται για την διασφάλιση προϊόντων, εργασιών και εγκαταστάσεων.
- β) Να παραδώσει, σε χρόνο που θα προσδιορίσει η Αναθέτουσα Αρχή, όποιο έργο, εργασία ή προϊόν (ολοκληρωμένο ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (μαγνητικά ή μη) και να μεριμνήσει όπως οι Υπεργολάβοι και συνεργάτες του πράξουν το ίδιο.
- γ) Να παραδώσει στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε εξοπλισμό, υλικά ή άλλα αγαθά που αφορούν άμεσα ή έμμεσα το Έργο και ευρίσκονται στην κατοχή του, εγγυώμενος ότι οι Υπεργολάβοι και συνεργάτες του θα πράξουν το ίδιο.

Το συντομότερο δυνατό μετά την καταγγελία της Σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή βεβαιώνει την αξία του παρασχεθέντος μέρους του Έργου καθώς και κάθε οφειλή έναντι του Αναδόχου κατά την ημερομηνία καταγγελίας.

Η Αναθέτουσα Αρχή αναστέλλει την καταβολή οποιουδήποτε ποσού πληρωτέου σύμφωνα με την Σύμβαση προς τον Ανάδοχο, μέχρις εκκαθάρισεως των μεταξύ τους υποχρεώσεων και οι εγγυητικές επιστολές καταπίπτουν.

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να αγοράσει, σε τιμές αγοράς, τα παραδοθέντα ή παραγγελθέντα από τον Ανάδοχο υλικά και αντικείμενα και τις παρασχεθείσες υπηρεσίες που δεν έχει ακόμα πληρώσει.

Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να απαιτήσει πρόσθετα από τον Ανάδοχο αποζημίωση για κάθε θετική ζημία που υπέστη, λόγω πλημμελούς εκτελέσεως της Σύμβασης.

Σε περίπτωση έκδοσης αμετάκλητης καταδικαστικής απόφασης εις βάρος του νομίμου εκπροσώπου του για κάποιο από τα ανφερόμενα στο άρθρο 43 παρ. 1 του Π.Δ. 60/2007 ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεοκοπίας, ο Ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος από τη Σύμβαση με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής.

ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας. Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να απαντήσει εντός δέκα (10) περαιτέρω εργάσιμων ημερών στο σχετικό αίτημα του Αναδόχου, διαφορετικά, με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας, τεκμαίρεται αποδοχή του αιτήματος.

ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί. Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Αθηνών, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό και το Κοινοτικό δίκαιο.

Δεν αποκλείεται, ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, να προβλεφθεί στη Σύμβαση προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Για την Αναθέτουσα Αρχή

Για τον Ανάδοχο Φορέα

Ο Νόμιμος Εκπρόσωπος Αναθέτουσας Αρχής

Ο Νόμιμος Εκπρόσωπος Εταιρίας

C4.4.2 Πρότυπο Συμβόλαιο Υπηρεσιών («SLA»)

1. Γενικά

Το SLA (Service Level Agreement) ή Συμβόλαιο Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (στο εξής το «Συμβόλαιο») είναι μια μορφή σύμβασης που συνήθως συνοδεύει την Κύρια Σύμβαση και αφενός περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στο Φορέα, αφετέρου δε, καθορίζει την ποιότητα τους βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού προσυμφωνηθέντων κριτηρίων/δεικτών.

Το SLA αποτελεί τον οδηγό για το είδος και την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών του παρόντος έργου τόσο κατά τη περίοδο πιλοτικής λειτουργίας όσο και κατά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας. Παρακάτω περιγράφονται οι βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν την παροχή των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο, στα πλαίσια του έργου.

Στα πλαίσια του παρόντος διαγωνισμού ο υποψήφιος ανάδοχος θα συντάξει πλήρες Συμβόλαιο Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Service Level Agreement) που θα περιλαμβάνει - κατά ελάχιστο - τους όρους που παρατίθενται στις επόμενες ενότητες και με βάση το μοντέλο παροχής των υπηρεσιών που έχει περιγραφεί σε προηγούμενα κεφάλαια των τευχών του διαγωνισμού για το σύνολο των εφαρμογών του έργου «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr». Το τελικό συμβόλαιο SLA θα βασιστεί πάνω στο σχέδιο της προσφοράς του υποψήφιου αναδόχου και θα οριστικοποιηθεί από κοινού με την Αναθέτουσα Αρχή.

2. Ορισμοί

Στη συνέχεια παρατίθενται οι ορισμοί διαφόρων εννοιών/ κριτηρίων απόδοσης/ δεικτών μέτρησης που θα χρησιμοποιηθούν στο Συμβόλαιο:

Συμβόλαιο Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών, εφεξής το «Συμβόλαιο»

Η σύμβαση που συνήθως συνοδεύει την Κύρια Σύμβαση και αφενός περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στον Εργοδότη και αφετέρου καθορίζει την ποιότητα τους βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού προσυμφωνηθέντων κριτηρίων/ δεικτών.

Εργοδότης

Η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας - φορέας υλοποίησης του Έργου - της οποίας διοικητικές μονάδες θα λειτουργήσουν τις παρεχόμενες από το έργο υπηρεσίες.

Ανάδοχος

Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου και/ ή οποιαδήποτε κοινοπραξία των παραπάνω που θα επιλεγεί να παρέχει τις παρακάτω προσφερόμενες υπηρεσίες στο Φορέα που παραλαμβάνει στο έργο.

Υπηρεσίες

Το σύνολο των υπηρεσιών που θα παρέχει ο υποψήφιος ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος SLA.

Μη Διαθεσιμότητα των Προσφερόμενων Υπηρεσιών (ΜΔΠΥ) (downtime)

Η μη διαθεσιμότητα πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών της υλοποίησης της πλατφόρμας σε κάθε φορέα του «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» ανά μήνα.

Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας (ΜΧΜΛ) ανά φορέα, ανά Σοβαρότητα Προβλήματος και ανά μήνα

Ο συνολικός χρόνος (αθροιστικά) κατά τον οποίον εφαρμογές του «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» βρίσκονται εκτός λειτουργίας.

Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ)

Το διάστημα μεταξύ 08:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.

Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ)

Τα διαστήματα μεταξύ 00:00 και 08:00, 17:00 και 24:00 και οι επίσημες αργίες.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ)

Η ομάδα του Αναδόχου που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση των προβλημάτων του έργου «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» για την Περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας καθώς και για την Περίοδο Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας».

Σημείο παράδοσης των υπηρεσιών

Οι εγκαταστάσεις των εμπλεκόμενων φορέων του έργου. Η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας θα διαθέτει, χωρίς επιβάρυνση του αναδόχου, κατάλληλο χώρο για εργασία φωτιζόμενο, κλιματιζόμενο και διαθέτοντα παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεφώνου προσπελάσιμες για χρήση από την ΤΟΥ, τηρουμένων των κανονισμών ασφαλείας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.

Χρόνος απάντησης

Το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την απόκριση του από την ΤΟΥ.

Χρόνος αποκατάστασης

Το διάστημα από την απόκριση στην αναγγελία του προβλήματος μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία.

Μέσος χρόνος επισκευής (Mean time to repair – MTTR)

Ο χρόνος που απαιτείται για την επισκευή ενός είδους βλάβης από τη στιγμή που εντοπίζεται μια συγκεκριμένη βλάβη. Οι MTTR των ειδών που προσφέρει ο ανάδοχος αναφέρονται στην προσφορά του και είναι δεσμευτικοί

Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος

Επείγον : Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των προσφερομένων υπηρεσιών και θα καθοριστούν από τον Εργοδότη σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

Υψηλή : Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από τον Εργοδότη σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

Μέτρια : Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, όχι χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από τον Εργοδότη σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

Χαμηλή : Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του κάθε φορέα.

Θα οριστικοποιηθούν από τον Ανάδοχο τουλάχιστον έξι (6) μήνες πριν την έναρξη ισχύος του Συμβολαίου και θα εγκριθούν από τον Εργοδότη το αργότερο ένα (1) μήνα πριν την έναρξη ισχύος του Συμβολαίου.

3. Σκοπός και διάρκεια του συμβολαίου

Ο Ανάδοχος συμφωνεί να παρέχει τις Υπηρεσίες σύμφωνα με τους όρους και τις συνθήκες του Συμβολαίου και καθ' όλη τη διάρκεια του. Οι υπηρεσίες που θα καλύπτονται από το SLA περιγράφονται αναλυτικά στο αντίστοιχο κεφάλαιο της διακήρυξης περί λοιπών υποχρεώσεων αναδόχου.

Ο Ανάδοχος σταδιακά θα μεταφέρει την τεχνογνωσία του προς τον Εργοδότη ώστε αυτός τελικά να παρέχει εσωτερικά τις υπηρεσίες.

Το Συμβόλαιο θα ισχύει από την ημερομηνία υπογραφής του και θα παραμένει ενεργό για την Περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας καθώς και για την Περίοδο Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», ήτοι συνολικά για διάρκεια είκοσι (20) μηνών από την ημερομηνία έναρξης της Πιλοτικής Λειτουργίας.

Οι Υπηρεσίες αφορούν στο σύνολο των χρηστών του Φορέα Υλοποίησης που εμπλέκονται στο έργο «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr». Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις παραπάνω υπηρεσίες on-site στην Κεντρική Υπηρεσία της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας και όταν κριθεί αναγκαίο και στις λοιπές Υπηρεσίες αυτής ακόμα και όταν αυτές είναι απομακρυσμένες από την Κεντρική Υπηρεσία.

Πρόσθετα, υπηρεσίες πληροφόρησης σχετικά με τις λειτουργικές δυνατότητες, τεχνικές απαιτήσεις και οδηγίες αξιοποίησης της πλατφόρμας θα παρέχονται προς όλους τους ενδιαφερόμενους εξωτερικούς χρήστες.

Ο Ανάδοχος, με την έναρξη παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης, παραδίδει στον Εργοδότη πλήρη Τεύχη Τεχνικής Τεκμηρίωσης τα οποία αναλυτικά περιγράφουν μεθόδους υλοποίησης των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο Συμβόλαιο, τους τρόπους μέτρησης της απόδοσης και το περιεχόμενο των αναφορών του συστήματος.

Το παρόν Συμβόλαιο καλύπτει επίσης τις υπηρεσίες εγκατάστασης, υποστήριξης, συντήρησης, αντικατάστασης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού που θα παραχωρηθεί από τον Ανάδοχο στα πλαίσια του εν λόγω έργου.

4. Παροχή υπηρεσιών του SLA

Οι Υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (TOY) του Αναδόχου.

Κατά την εκκίνηση λειτουργίας, ο Ανάδοχος, με σκοπό τη διαπίστωση της ποσοτικής και ποιοτικής της επάρκειας της ΤΟΥ, θα πρέπει να παρουσιάσει προς έγκριση στον Εργοδότη τα κάτωθι:

- την σύνθεση της ΤΟΥ (αναλυτικά βιογραφικά)
- τη διοικητική δομή και τον τρόπο διοίκησης
- τον αριθμό των απασχολουμένων
- την κατάρτιση και εμπειρία τους σε σχετικές θέσεις και στο γνωστικό αντικείμενο
- τον εξοπλισμό.

Οποιοσδήποτε αλλαγές στο προσωπικό της ΤΟΥ κατά τη διάρκεια της ισχύος του Συμβολαίου τελούν υπό την έγκριση του Εργοδότη, ο οποίος θα πρέπει να απαντά επί του αντιστοίχου γραπτού αιτήματος του Αναδόχου εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, αυτή θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένη επαρκώς από τον Εργοδότη. Ο Ανάδοχος δεν θα φέρει ευθύνη για αλλαγή προσωπικού λόγω οικειοθελούς αποχώρησής του.

Αναλυτικότερα, θα πρέπει να καθορίζονται τα παρακάτω:

Μέθοδοι επικοινωνίας

Η αίτηση για χρήση των Υπηρεσιών γίνεται με τηλέφωνο, fax ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο προς την ΤΟΥ, ανάλογα με τη σοβαρότητα των αιτημάτων. Η χρονική στιγμή της αίτησης θα καταγράφεται σύμφωνα με τις διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου που αναφέρονται παρακάτω.

Σχετικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων, ο ανάδοχος υποχρεούται να συνδράμει το σύνολο των χρηστών της Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας που εμπλέκεται στο έργο «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» και ειδικότερα μέσω Γραμμής Άμεσης Βοήθειας (helpdesk).

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) θα είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες του συστήματος, μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης, fax και email που θα έχει γνωστοποιηθεί στο φορέα από τον ανάδοχο.

Μέσω του Helpdesk θα διοχετεύονται τα αιτήματα (για εξ' αποστάσεως ή επί τόπου επίλυση προβλημάτων) στην ΤΟΥ.

Διαδικασία χαρακτηρισμού των προβλημάτων

Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία με τον Εργοδότη, ορίζει τουλάχιστον τέσσερις (4) προτεραιότητες προβλημάτων ανάλογα με τη σοβαρότητα όπως καθορίστηκαν στην ενότητα «Ορισμοί»:

- * Επείγον
- * Υψηλή
- * Μέτρια
- * Χαμηλή.

Ο Εργοδότης (εγκρίνων) σε συνεργασία με τον Ανάδοχο (προτείνων) θα καθορίσουν εντός ενός (1) μήνα από την έναρξη του Συμβολαίου τις διαδικασίες για την περίπτωση που ένα πρόβλημα θα πρέπει να αλλάξει σοβαρότητα.

Ο Εργοδότης, σε συνεργασία με τον Ανάδοχο, δύναται να επανακατατάσσει ανά δίμηνο μέχρι 15% (τάξη μεγέθους) στις παραπάνω κατηγορίες το σύνολο των εγκατεστημένων συστημάτων, εφαρμογών.

Ενδεικτική κατηγοριοποίηση της σοβαρότητας των προβλημάτων για το σύνολο των λειτουργιών

Ο υποψήφιος ανάδοχος στην προσφορά του θα παραδώσει συμπληρωμένο τον **Πίνακα 1** – πρόταση κατηγοριοποίησης της σοβαρότητας των προβλημάτων για το σύνολο των υπηρεσιών της βασικής πλατφόρμας και, γενικότερα, του έργου.

Πίνακας 1: Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Ύπαρξης Προβλήματος ανά Λειτουργία

Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
------------	------------------------

Ο Πίνακας που θα παρουσιάσει ο υποψήφιος ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να είναι αναλυτικός και θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει όλες τις εφαρμογές – υπηρεσίες που προσφέρει. Για κάθε κατηγορία ορίζεται ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης για ανάληψη ευθύνης επίλυσης κλιμακωτά για το σύνολο των προβλημάτων.

Πίνακας 2: Μέγιστοι Χρόνοι Αποκατάστασης Προβλήματος

Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος	Χρόνος Αποκατάστασης από τη στιγμή της απάντησης [λεπτά], ανά πρόβλημα (για Κ.Ω.Κ και Ε.Ω.Κ)	Χρόνος Αποκατάστασης από τη στιγμή της απάντησης [ώρες], ανά πρόβλημα (για Κ.Ω.Κ και Ε.Ω.Κ)
Χαμηλή (R1)	1.440	24
Μέτρια (R2)	960	12
Υψηλή (R3)	720	8
Επείγον (R4)	360	4

Επίσης, ως προς το χρόνο απάντησης, το 90 % των τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε μία ώρα εντός Κ.Ω.Κ., σε δύο ώρες εντός Ε.Ω.Κ, ενώ το 100% όλων των κλήσεων θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε τρεις ώρες από τη χρονική στιγμή της πρώτης όχλησης (τηλεφωνική κλήση, fax, email). Διευκρινίζεται, επίσης, ότι το υπόλοιπο 10% των κλήσεων εντός Κ.Ω.Κ. θα πρέπει να απαντάται το αργότερο σε δύο ώρες από τη στιγμή της κλήσης. Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απάντησης οι επιπλέον χρόνοι προσμετρώνται στους χρόνους αποκατάστασης.

Διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου

Η ΤΟΥΥ θα πρέπει να χρησιμοποιεί ειδικό λογισμικό υποστήριξης λειτουργιών HelpDesk (Service Management Tracking System) όπου, κατ' ελάχιστον, θα καταγράφονται ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, το είδος και η σπουδαιότητα, η περιγραφή του προβλήματος, οι ενέργειες επίλυσης και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια. Για κάθε αντιμετώπιση προβλήματος θα εκδίδεται αναφορά με τα παραπάνω που θα αποστέλλεται στον τελικό λήπτη της υπηρεσίας προς καταχώρηση και φύλαξη. Επιπρόσθετα, η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας θα πρέπει να έχει άμεση πρόσβαση (read-only) στις κινήσεις που καταγράφονται μέσω του συγκεκριμένου λογισμικού.

Ο πίνακας με το σύνολο των παραπάνω αναφορών θα κατατίθεται από τον ανάδοχο μηνιαίως και θα επαληθεύεται από τον Εργοδότη, ως προς το ακριβές, δειγματοληπτικά, με παράλληλη πρόσβαση στο αρχείο και στον τελικό λήπτη της υπηρεσίας.

Η ΤΟΥΥ θα διενεργεί περιοδικές έρευνες ικανοποίησης των χρηστών με τυχαία δείγματα επιλεγμένα από χρήστες που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες του SLA.

Μηχανισμοί και διαδικασίες αναγνώρισης λαθών

Επεξεργασία δεδομένων, κατηγοριοποίηση λαθών και στατιστική ανάλυση θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την αναγνώριση επαναλαμβανόμενων λαθών και την τυποποίηση της επίλυσης τους. Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του μεθοδολογία πρόβλεψης για ανασχεδιασμό συστημάτων, εφαρμογών και βάσεων δεδομένων προκειμένου να αποφευχθούν τα παραπάνω λάθη. Επίσης, θα πρέπει να προβλεφθεί η δημιουργία βιβλιοθήκης λαθών – επιλύσεων και διαδικασίες κάλυψης Συχνών Ερωτήσεων (Frequently Asked Questions).

Κατά τις Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.) το προσωπικό της ΤΟΥΥ θα είναι γνωστό, με ευθύνη του Αναδόχου, στους χρήστες της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα που θα αποστέλλεται ηλεκτρονικά στους χρήστες με πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:

Πίνακας 3: Λειτουργία Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης

Όνοματεπώνυμο Τεχνικού	Όνοματεπώνυμο Αντικαταστάτη	Τηλέφωνο Κλήσης	Λειτουργία	Ώρες Υπηρεσίας

Η διαδικασία μπορεί να επιτρέψει τη διεξαγωγή ελέγχων από απόσταση, εφόσον δεν τίθεται θέμα ασφάλειας πρόσβασης του δικτύου, αλλά θα πρέπει να προβλέπει και την προσέλευση προσωπικού της ΤΟΥΥ στους χώρους του Εργοδότη, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο από τα στελέχη του εργοδότη για την αποκατάσταση του προβλήματος. Ο υποψήφιος ανάδοχος στην προσφορά του θα δώσει συγκεκριμένο πίνακα συμπληρωμένο με τα παραπάνω στοιχεία για την αρχική ομάδα. Ο Πίνακας αυτός θα πρέπει να ανανεώνεται καθ' όλη τη διάρκεια του Συμβολαίου, εφόσον προκύπτουν αλλαγές στα άτομα ή στοιχεία της ΤΟΥΥ.

Κατά τις Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (Ε.Ω.Κ.) ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία θα πρέπει να ορίζει τρόπο άμεσης πρόσβασης στο προσωπικό της ΤΟΥ (π.χ. μέσω κινητού τηλεφώνου) η οποία θα χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση και ανεξάρτητα από τη χρησιμοποίηση των λοιπών μεθόδων ενημέρωσης. Επιπλέον, ο Ανάδοχος για τα παραπάνω θα αποστέλλει ηλεκτρονικά σε όλους του χρήστες με πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, με ευθύνη του, πίνακα (όπως ο Πίνακας 3).

5. Επίπεδα υποστήριξης και δείκτες μέτρησης για τη λειτουργία του συνόλου του συστήματος

Οι μετρήσεις ποιότητας, σ' αυτήν την κατηγορία, θα λαμβάνονται συλλέγοντας στοιχεία από τη λειτουργία του συστήματος και των εφαρμογών. Πιο συγκεκριμένα:

Η μηνιαία μη διαθεσιμότητα πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των προσφερομένων υπηρεσιών (ΜΔΠΥ) για το σύνολο των φορέων ορίζεται σύμφωνα με τα κάτωθι:

Πίνακας 4 : Υπολογισμός ΜΔΠΥ

ΜΔΠΥ =	Ογδόντα ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών του έργου «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» για τα Χαμηλής Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στον Φορέα ανά μήνα
	Σαράντα Οκτώ ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών του έργου «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» για τα Μέτριας Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στο Φορέα φορέων ανά μήνα
	Είκοσι τέσσερις ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών του έργου «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» για τα Υψηλής Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στο Φορέα ανά μήνα
	Δώδεκα ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών του έργου «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» για τα Επείγουσας Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στο Φορέα ανά μήνα

Επιπρόσθετα, ανεξαρτήτως των χρόνων επίλυσης των προβλημάτων, ορίζεται ο Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας (ΜΧΜΛ) ανά μήνα, ως εξής:

Πίνακας 5: Μέγιστοι χρόνοι ΜΧΜΛ ανά μήνα

Κατηγορία Προβλήματος	ΜΧΜΛ
Επείγον	Δώδεκα ώρες (αθροιστικά) για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα

Υψηλή	Δέκα οκτώ ώρες (αθροιστικά) για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα
Μέτρια	Είκοσι τέσσερις ώρες (αθροιστικά) για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα
Χαμηλή	Εξήντα ώρες (αθροιστικά) για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα

Τονίζεται ότι η Μηνιαία Μη Διαθεσιμότητα ορίζεται αθροιστικά με βάση τις ώρες μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης, ενώ ο ΜΧΜΛ ορίζεται με βάση τη συνολική χρονική διάρκεια (σε ώρες) όλων των προβλημάτων που εμφανίστηκαν μηνιαίως και, επομένως, συμπεριλαμβάνει τους χρόνους αποκατάστασης των προβλημάτων.

Εννοείται ότι στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας (π.χ. η θέση εκτός λειτουργίας του εξοπλισμού μετά την λήξη του ωραρίου λειτουργίας), οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Αντιθέτως, λαμβάνονται υπ' όψιν οι διακοπές λειτουργίας λόγω επισκευαστικής συντήρησης.

Ο Ανάδοχος θα προτείνει στην προσφορά του τις εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως προκαθορισμένη συντήρηση, σταμάτημα ή βλάβη που προκλήθηκε από ενέργειες του προσωπικού του Εργοδότη στους εξυπηρετητές, εντατική χρήση, βλάβη λόγω αστοχίας των υλικών, ανωτέρα βία και άλλα γεγονότα υπεράνω του ορίου των δυνατοτήτων και ικανοτήτων ελέγχου του.

Στο πλαίσιο του παρόντος SLA επιθυμητό είναι να καλύπτονται και πρόσθετες υπηρεσίες προς τον εργοδότη, οι οποίες αφορούν τη χρήση και την υποστήριξη του πληροφοριακού περιβάλλοντος. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω:

- * Προστασία από φυσικές και ανθρώπινης προέλευσης καταστροφές.
- * Προστασία των αντιγράφων ασφαλείας του συστήματος από κλοπή, φθορά, αντιγραφή, διαγραφή κλπ. που θα μπορούσε να προέλθει από οποιαδήποτε αιτία (πυρκαγιά, κλοπή, ηλεκτρομαγνητικός παλμός κλπ.)

6. Υπηρεσίες αναβάθμισης - συντήρησης

Ο Ανάδοχος θα διενεργεί εργασίες αναβάθμισης και συντήρησης των εφαρμογών σύμφωνα με τα κάτωθι:

Πίνακας 6: Διενέργεια Εργασιών Αναβάθμισης και Συντήρησης των Εφαρμογών

<i>Είδος εργασίας</i>	<i>Ημέρα διενέργειας εργασιών</i>	<i>Ώρες διενέργειας εργασιών</i>
Αναβάθμιση/συντήρηση	Σάββατο-Κυριακή	00:00-24:00

Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τους χρήστες για οποιεσδήποτε αλλαγές, εκτός των συνήθων εργασιών, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο πέντε (5)

εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση των εργασιών. Ειδικότερα σε περίπτωση αναβάθμισης τότε θα πρέπει να ενημερώνει τους χρήστες το αργότερο τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση των εργασιών.

Ο Ανάδοχος θα διενεργεί εργασίες δημιουργίας αρχείου (back-up) δεδομένων και εφαρμογών σύμφωνα με τα κάτωθι:

Πίνακας 7: Διενέργεια Εργασιών Δημιουργίας Αρχείου (back-up) Δεδομένων και Εφαρμογών

Είδος Εργασίας	Συχνότητα Διενέργειας Εργασιών	Ώρα Έναρξης Διενέργειας Εργασίας
Δημιουργία Αρχείου Δεδομένων	Καθημερινά	00:00
Δημιουργία Αρχείου Εφαρμογών	Εβδομαδιαία	00:00

Το αρχεία δεδομένων τηρούνται χωριστά ανά ημέρα έτσι ώστε σε περίπτωση ανάγκης να ανατρέχει ο Ανάδοχος σε περισσότερα από ενός αρχεία προκειμένου να επαναφέρει το σύστημα σε κανονική λειτουργία. Προτείνεται η ύπαρξη τουλάχιστον 6 μέσων αποθήκευσης, ένα για κάθε εργάσιμη και ένα για το Σαββατοκύριακο.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να διαθέτει εγκεκριμένο από τον εργοδότη σχέδιο ανάκαμψης από καταστροφή για το σύνολο των εφαρμογών, βάσεων δεδομένων και αρχείων με σκοπό την κατά το δυνατόν αδιάλειπτη λειτουργία.

7. Ασφάλεια συστημάτων (τεχνική - επιχειρησιακή)

Τα θέματα ασφάλειας αφορούν τόσο τη φυσική πρόσβαση στους χώρους εγκατάστασης των εξυπηρετητών και στον υπόλοιπο δικτυακό εξοπλισμό, όσο και στο σύνολο του λογισμικού που θα εγκατασταθεί. Η τελική πολιτική ασφαλείας (security policy) θα καθοριστεί από τον Εργοδότη και με βάση:

- * Την Αποτίμηση Επικινδυνότητας και το Σχέδιο Ασφάλειας (Risk Assessment and Security Plan Development)
- * Την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας (Data Protection and Privacy)

Οπότε και θα καθοριστούν τα Τεχνικά Μέτρα Ασφάλειας (Security Safeguards-Countermeasures) που θα υλοποιήσει ο υποψήφιος ανάδοχος (τροποποιήσεις – μετατροπές εφαρμογών μέχρι και τις πιλοτικές δοκιμές). Κατά τη διάρκεια ισχύος του SLA, ο ανάδοχος θα φέρει την ευθύνη για θέματα ασφάλειας συστημάτων με βάση τα τεχνικά μέτρα που θα έχουν υλοποιηθεί.

Σχετικά με τη φυσική πρόσβαση στους χώρους εγκατάστασης των εξυπηρετητών στα συστήματα καταγραφής των χρηστών και στον υπόλοιπο δικτυακό εξοπλισμό **ενδεικτικά** αναφέρονται:

- * Φύλαξη και πρόσβαση με πολλαπλά επίπεδα ελέγχου.
- * Δημιουργία καταλόγου εξουσιοδοτημένων φυσικών προσώπων που θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης και η διαδικασία ελέγχου της ταυτότητας τους.

- * Προστασία από φυσικές και ανθρώπινης προέλευσης καταστροφές.
- * Προστασία των αντιγράφων ασφαλείας του συστήματος από κλοπή, φθορά, αντιγραφή, διαγραφή, κλπ που θα μπορούσε να προέλθει από οποιαδήποτε αιτία (πυρκαγιά, κλοπή, ηλεκτρονικός παλμός, κλπ) σε χώρους παρεχόμενους από τον Εργοδότη εντός του φορέα.
- * Υπεύθυνο και διαδικασίες βάσει των οποίων θα ορίζονται τα επίπεδα πρόσβασης των χρηστών στο δίκτυο και στις εφαρμογές που θα εγκατασταθούν (σύστημα πολλαπλών επιπέδων εξουσιοδότησης – multi-level user authorization system).

Για το σύνολο του λογισμικού και των εφαρμογών που θα εγκατασταθούν, ισχύουν κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στα κεφάλαια της διακήρυξης και στους αντίστοιχους **Πίνακες Συμμόρφωσης** καθώς και τα παρακάτω:

- * Το σύνολο του λογισμικού και των εφαρμογών που θα υπόκειται σε δοκιμές για την εξακρίβωση του βαθμού ασφάλειας που προσφέρεται και την εξασφάλιση του ελάχιστου επιπέδου προστασίας της ακεραιότητας και της εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων. Οι δοκιμές θα πραγματοποιούνται από τρίτους, εκτός του Αναδόχου, εγκεκριμένους από τον Εργοδότη, τουλάχιστον μια (1) φορά κάθε έξι (6) μήνες.
- * Τα αποτελέσματα των δοκιμών θα αναφέρονται τόσο στον Ανάδοχο όσο και στον Εργοδότη προς ενημέρωση και ενέργεια.

8. Αναφορές συστήματος, παρακολούθηση, εντοπισμός και έλεγχος

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικές διαδικασίες και μεθοδολογία για την εξασφάλιση των παρακάτω:

- * Μεθοδολογική προσέγγιση και έκταση των ελέγχων που θα διενεργεί ο Ανάδοχος σε όλες τις απαραίτητες υπηρεσίες ώστε να προληφθεί η μη διαθεσιμότητα τους.
- * Μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί για τον εντοπισμό και παρακολούθηση των διακοπών των παρεχομένων υπηρεσιών (χρόνοι διακοπής).
- * Δυνατότητα ελέγχου, από τον Εργοδότη, των μηχανισμών παρακολούθησης και αναφορών του Αναδόχου.

Σε ότι αφορά την παρακολούθηση της τήρησης των όρων του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα. Το σύστημα αυτό:

- * Πρέπει να εξάγει ημερήσια και μηνιαία στατιστικά στοιχεία.
- * Πρέπει να καταγράφει την καθημερινή λειτουργία της ΤΟΥ (κλήσεις, χρόνοι απόκρισης, χρόνος αποκατάστασης βλάβης, προσωπικό που απασχολήθηκε σε κάθε κλήση, καταγραφή προβλήματος, τρόπος επίλυσης, λοιπή τεκμηρίωση, κλπ)
- * Είναι επιθυμητό να έχει την δυνατότητα να αποτυπώνει σε καθημερινή βάση την κατάσταση του έργου «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Πλατφόρμας iWesternGr» τόσο της βασικής πλατφόρμας όσο και των υπόλοιπων εγκαταστάσεων.
- * Είναι επιθυμητό να έχει την δυνατότητα να αποτυπώνει σε καθημερινή βάση τις αποκλίσεις από τους όρους του SLA, τις ρήτρες που εφαρμόστηκαν στα

αντίστοιχα τιμολόγια των υπηρεσιών, τις εργασίες συντήρησης καθώς και το συνολικό ημερολόγιο προγραμματισμένων εργασιών.

Σε ότι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του SLA, ο Ανάδοχος θα πρέπει:

- * Να εκδίδει Μηνιαίο Φυλλάδιο Παρακολούθησης του Πληροφοριακού περιβάλλοντος, στο οποίο θα αποτυπώνεται η μηνιαία κατάσταση με τον όγκο διακίνησης των πληροφοριών, των αιτημάτων, τον όγκο συναλλαγών (transactions), το μέσο χρόνο εκτέλεσης συναλλαγών, με τις μέγιστες/ ελάχιστες τιμές όλων των μετρήσιμων μεγεθών, με την τήρηση των όρων του Συμβολαίου, με τις αποκλίσεις, με τις ρήτρες που εφαρμόστηκαν στα αντίστοιχα τιμολόγια των υπηρεσιών, με τις εργασίες συντήρησης καθώς και κάποιο ημερολόγιο και νέα.
- * Πιο συγκεκριμένα ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει μηνιαίες αναφορές σχετικά με:
 - * τους δείκτες μέτρησης του επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών
 - * τη διαθεσιμότητα και το επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών
 - * τα στατιστικά χρήσης των υπηρεσιών. Επίσης τα ίδια στοιχεία κατανεμημένα σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα της ημέρας.
 - * τα περιστατικά ασφαλείας που εμφανίστηκαν στα συστήματα και το δίκτυο που παρέχει την υπηρεσία. Τα περιστατικά αυτά θα είναι αξιολογημένα επίσης ως προς τη σοβαρότητα και τη συχνότητα τους.
 - * την παράνομη χρήση των συστημάτων, εφαρμογών και βάσεων δεδομένων
 - * την λειτουργία των συστημάτων
 - * τις παρατηρούμενες βλάβες
 - * τις αποκλίσεις
 - * τις ρήτρες που εφαρμόστηκαν στα αντίστοιχα τιμολόγια των υπηρεσιών,
- * Να ειδοποιεί το Φορέα και τις Υπηρεσίες του σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας κάποιας εκ των προσφερόμενων υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια των εργασιών ωρών ο διαχειριστής της υπηρεσίας θα πρέπει να ελέγχει την κατάσταση της λειτουργίας των συστημάτων και να ειδοποιεί τους προαναφερθέντες σε περίπτωση διακοπής.

Τέλος, ο ανάδοχος θα εκδίδει σε τακτά χρονικά διαστήματα έναν οδηγό διαχείρισης του SLA για τους χρήστες του συστήματος ώστε να γνωρίζουν σε ποιες περιπτώσεις μπορούν να επικαλεστούν τους όρους του SLA και με ποιο τρόπο. Ο οδηγός διαχείρισης θα περιέχει κατ ελάχιστον σε μορφή ευανάγνωστου πίνακα τη λίστα με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις ώρες απόκρισης της ΤΟΥ, τα στοιχεία των μελών της ΤΟΥ, καθώς και τη τρέχουσα έκδοση του SLA.

9. Ρήτρες SLA

Ακολουθεί ο καθορισμός των ρητρών που καλείται να καταβάλει ο Ανάδοχος στις περιπτώσεις που η απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών υστερεί του επιπέδου εξυπηρέτησης που έχει προκαθοριστεί στον Πίνακα 2. Οι ρήτρες περιέχουν μηνιαίο

ποσοστό κατάπτωσης της μηνιαίας εγγύησης καλής λειτουργίας του Αναδόχου σε σχέση με τη συνολική διάρκεια μη διαθεσιμότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σύμφωνα με τα παρακάτω:

Πίνακας 8: Ποσοστά (%) κατάπτωσης της μηνιαίας εγγύησης καλής λειτουργίας, βάσει της ανά Πρόβλημα και της συνολικής διάρκειας μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων λειτουργιών του συστήματος (Ανεξαρτήτως ΚΩΚ ή ΕΩΚ)

Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος	Ανά ώρα Καθυστέρησης (επιπλέον επιτρεπτών Χρόνων Αποκατάστασης Πίνακα 2) και ανά πρόβλημα (W)	Για μία ώρα Συνολική Καθυστέρηση ανά μήνα (P1)	Για δύο ώρες Συνολική Καθυστέρηση ανά μήνα (P2)	Για τρεις ώρες Συνολική Καθυστέρηση ανά μήνα (P3)	Για τέσσερες ώρες Συνολική Καθυστέρηση ανά μήνα (P4)	Για πέντε ώρες Συνολική Καθυστέρηση ανά μήνα (P5)	Από έξι ώρες και πάνω Συνολική Καθυστέρηση ανά μήνα (P6)
Χαμηλή (R1)	0,25	0,5	1	1,5	2	2,5	3
Μέτρια (R2)	0,25	1	2	3	4	5	6
Υψηλή (R3)	0,25	1,5	3	4,5	6	7,5	9
Επείγον (R4)	0,25	2	4	6	8	10	12

Η συνολική ρήτρα Z ανά μήνα υπολογίζεται ως εξής:

$$Z = \sum_{R=1}^4 [(\Delta * W) + P_{\Delta}]_R$$

όπου

$$\Delta = \sum_{N=1}^M B_N$$

όπου:

Για κάθε κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος ορίζονται:

Δ : Συνολική Καθυστέρηση σε ώρες (επιπλέον των επιτρεπτών χρόνων αποκατάστασης)

B_N : Καθυστέρηση σε ώρες (επιπλέον των επιτρεπτών χρόνων αποκατάστασης) για το Πρόβλημα N

M: Συνολικός αριθμός Προβλημάτων που εμφανίστηκαν

P_{Δ} : Ποσοστό κατάπτωσης εγγυητικής ανάλογα με το Δ (π.χ. αν το Δ είναι τρεις ώρες, ανατρέχουμε στη στήλη P3, για $\Delta > 6$ ανατρέχουμε στη στήλη P6)

Σημειώνεται ότι ως ολόκληρη ώρα ανά πρόβλημα θεωρείται βάσει των γενικών κανόνων στρογγυλοποίησης (π.χ. λιγότερο των 90 λεπτών θεωρούνται ως μία ώρα, μεγαλύτερο ή ίσο των 90 λεπτών είναι δύο ώρες, κ.ο.κ)

Η συμπληρωμένες ώρες θεωρούνται σε κάθε περίπτωση ανά πρόβλημα.

Για τον υπολογισμό του ΡΔ λογίζονται η συμπληρωμένες ώρες ανά πρόβλημα.

Η μέγιστη συνολική ρήτρα ανά μήνα δεν μπορεί να ξεπερνά το μηνιαίο τίμημα της εγγυητικής του SLA.

Για να είναι δυνατή η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος, απαιτείται ο Ανάδοχος να παρέχει το σύστημα παρακολούθησης της Υπηρεσίας Κλήσης/Αιτημάτων (service management tracking system) και δυνατότητα συνεχούς ενημέρωσης αυτού.

Ο Εργοδότης διατηρεί, επιπλέον των παραπάνω ρητρών, κάθε άλλο νόμιμο δικαίωμα αποζημιώσεώς του για ζημίες που προκαλούνται άμεσα ή έμμεσα από άρνηση ή αδυναμία του αναδόχου να εκτελέσει πλήρως τις συμφωνηθείσες εργασίες, με εξαίρεση τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας.

10. Λοιπές υποχρεώσεις αναδόχου στα πλαίσια SLA

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για οποιαδήποτε ζημία, που μπορεί να προκαλέσει με δική του αμέλεια σε εξοπλισμό του Εργοδότη και σύμφωνα με το ποσό της αγοραστικής αξίας για το συγκεκριμένο εξοπλισμό. Διευκρινίζεται ότι η ευθύνη του Αναδόχου υπολογίζεται ανάλογα με την έκταση της ζημιάς και αφορά στο ποσό της αγοραστικής αξίας για το συγκεκριμένο εξοπλισμό.

- * Ο Ανάδοχος δεν είναι υπεύθυνος για ενέργειες αμέλειας από τρίτους (άτομα που δεν εργάζονται για τον Ανάδοχο), είναι όμως υπεύθυνος για ενέργειες αμέλειας για τα πρόσωπα που εκτελούν εργασίες για λογαριασμό του.
- * Ο Ανάδοχος, με την έναρξη παροχής των υπηρεσιών SLA, παραδίδει στον Εργοδότη πλήρη Τεύχη Τεχνικής Τεκμηρίωσης για το σύνολο των παραπάνω τα οποία αναλυτικά περιγράφουν μεθόδους υλοποίησης των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο Συμβόλαιο, τους τρόπους μέτρησης της απόδοσης και το περιεχόμενο των αναφορών του συστήματος.
- * Ο Ανάδοχος παρέχει απαραιτήτως την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού.
- * Ο Ανάδοχος εγγυάται όπως οι συνεργάτες και οι υπεργολάβοι του, που σχετίζονται, κατά οποιονδήποτε τρόπο, με τα μητρώα και ληξιαρχείο συμφωνούν και αποδέχονται τους όρους και περιορισμούς του Συμβολαίου Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών.
- * Η εξασφάλιση άδειας εισόδου στους απαιτούμενους χώρους εργασίας και η εξασφάλιση προϋποθέσεων ασφαλούς και υγιεινής εργασίας στο προσωπικό του προμηθευτή είναι ευθύνη της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας.
- * Ο ανάδοχος δεν ευθύνεται για φθορές ή βλάβες οφειλόμενες σε ενέργειες επισκευών ή συντηρήσεως με πρωτοβουλία του εργοδότη χωρίς προηγούμενη εξουσιοδότησή του. Το ίδιο ισχύει για περιπτώσεις κακής χρήσεως των ειδών από στελέχη του εργοδότη ή βλαβών που προκαλούνται από αιτίες μη σχετιζόμενες με τις παρεχόμενες υπηρεσίες όπως ενδεικτικά η πτώση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος. Ο ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση των

παραπάνω βλαβών με βάση την κοστολόγηση των υπηρεσιών SLA όπως αυτές περιγράφονται στην οικονομική του προσφορά. Το κόστος των ανταλλακτικών, των παρελκομένων που τυχόν χρησιμοποιηθούν, θα βαρύνει τον εργοδότη με υποχρέωση του αναδόχου για έκδοση ιδιαιτέρου τιμολογίου με βάση τις τιμές των επισήμων τιμοκαταλόγων του που θα ισχύουν κατά τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών αυτών. Δεν επιβάλλονται κυρώσεις στον Ανάδοχο σε αυτές τις περιπτώσεις. Η απόδειξη της κακής χρήσης ή/και της μη εξουσιοδοτημένης παρέμβασης τρίτων βαρύνει τον Ανάδοχο.

- * Δεν επιβάλλονται κυρώσεις στον Ανάδοχο εφ' όσον διαπιστωθεί "Ανώτερη Βία" από την οποία προκαλείται αδυναμία παροχής των υπηρεσιών μέσα στο συμβατικό χρόνο. Ως περιπτώσεις ανώτερης βίας αναφέρονται ενδεικτικά οι ακόλουθες:
 - * Γενική ή μερική απεργία που συνεπάγεται τη διακοπή των εργασιών του καταστήματος ή του εργοστασίου του Αναδόχου.
 - * Πυρκαγιά στο κατάστημα ή στο εργοστάσιο του Αναδόχου που να προκλήθηκε όχι από δική του ευθύνη.
 - * Πλημμύρα.
 - * Σεισμός.
 - * Πόλεμος.
 - * Διακοπή στην παροχή ηλεκτρικού ρεύματος ή βλάβη στα μηχανήματα που βεβαιώνεται από αρμόδιους του εργοδότη και εφ' όσον αυτή επιδρά στην εκτέλεση των υπηρεσιών από τον ανάδοχο ή από υπεργολάβο του ή από προμηθευτή πρώτων υλών.
- * Η απόδειξη της ανώτερης βίας βαρύνει τον Ανάδοχο.
- * Ο ανάδοχος που επικαλείται ανώτερη βία υποχρεώνεται να:
 1. Αναφέρει με έγγραφο στον εργοδότη το γεγονός ή τα γεγονότα που προκάλεσαν την ανώτερη βία μέσα σε δεκαπέντε (15) μέρες από την εκδήλωσή τους, σε περίπτωση δε που διαρκούν και την ημερομηνία λήξεώς τους.
 2. Προσκομίσει σχετική βεβαίωση από αρμόδια Κυβερνητική Αρχή εφόσον αυτή εκδίδεται και κάτι τέτοιο είναι εφικτό (π.χ. σε περίπτωση γενικής διακοπής ρεύματος για χ μέρες μπορεί να προσκομίσει μία βεβαίωση της Δ.Ε.Η.) που να επιβεβαιώνει τα γεγονότα που αναφέρει την εκάστοτε ο ανάδοχος καθώς και τις επιπτώσεις τους στην εκτέλεση των υπηρεσιών. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο ανάδοχος βαρύνεται να αποδείξει τα γεγονότα της ανωτέρας βίας με κάθε νόμιμο/πρόσφορο τρόπο.

11. Λοιπές υποχρεώσεις εργοδότη στα πλαίσια του SLA

Ο έλεγχος και πιστοποίηση της συνέπειας αποκρίσεως του αναδόχου και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών γίνεται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου κατά τις τακτικές συνεδριάσεις της. Η επιτροπή συντάσσει ανάλογο πρακτικό με βάση τις καταχωρήσεις του ημερολογίου

συντήρησης και των μηνιαίων αναφορών του αναδόχου και ανάλογα εγκρίνει τον τρόπο λειτουργίας του αναδόχου, επιβάλλει ρήτρες, κλπ.

Σε περίπτωση που προκύψει διαφωνία των αρμοδίων εκπροσώπων του Εργοδότη και του Αναδόχου σχετικά με την επάρκεια των προσφερόμενων υπηρεσιών του SLA, συγκαλείται έκτακτα η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου μετά από γραπτή αίτηση του αρμοδίου εκπροσώπου του Εργοδότη ή του αναδόχου προς τον Πρόεδρο της Επιτροπής.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν συμφωνεί με την απόφαση της παραπάνω επιτροπής έχει δικαίωμα να ζητήσει μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες, από την υπογραφή πρακτικού της επιτροπής, την παραπομπή της υποθέσεως σε Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Οι αντίστοιχες λεπτομέρειες ως προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών θα καθορισθούν στη σύμβαση με τον Ανάδοχο.