



**ΑΔΑ: 78ΜΧ469Η25-ΦΓΗ**

**ΑΔΑΜ:**  
**14PROC002106005 2014-06-16**

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**

**ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚΩΝ**

**( Ε.Ο.Φ. ) – Ν.Π.Δ.Δ.**

Δ/ση: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

**Χολαργός 10-6-2014**

Τμήμα: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

**Αρ. Διακήρυξης: 22/2014**

Μεσογείων 284, Χολαργός

Πληροφορίες: Παπαντωνίου Αντώνιος

Τηλ.: 213 2040471

Fax: 213 2040474

e-mail: avrapantoniou@eof.gr

**ΠΡΟΧΕΙΡΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ: Υπηρεσίες Συντήρησης και Επισκευής Λογισμικού  
(CPV: 72267000-4)**

Τεχνικές Προδιαγραφές	Κριτήριο κατακύρωσης	Ημερομηνία δημοσίευσης στον Τύπο
ΝΑΙ	<b>Συμφερότερη Προσφορά (Σ.Π.)</b>	<b>23-06-2014</b>

**Α Π Ο Φ Α Σ Η**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις :

α. Του Ν. 496/74 « Περί Λογιστικού Ν.Π.Δ.Δ. ».

β. Του Ν. 1316/83 « Ίδρυση, Οργάνωση και Αρμοδιότητες του ΕΟΦ » όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε μεταγενέστερα. .

γ. Του Ν.2286/95 (ΦΕΚ 19/Α/95) « Προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων ».

δ. Του άρθρου 83, παρ. 1 του Ν.2362/95, όπως αναπροσαρμόσθηκαν με την αριθ.35130/739/9-8-201 (ΦΕΚ 1291/Β/10) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών

ε. Του Π.Δ. 118/07 « Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου ».

στ. Του Ν.3580/07 « Προμήθειες φορέων εποπτευομένων από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και άλλες διατάξεις » όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε μεταγενέστερα.

2. Την Κ.Υ.Α. με αριθ. 3567/09-05-2012 του Υφυπουργού Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης και του Υπουργού Οικονομικών, περί Έγκρισης Προγράμματος Προμηθειών & Υπηρεσιών Μονάδων Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ( Φ.Ε.Κ. 1585/10-05-2012 τ. Β' )

3. Την Υ.Α. με αριθ. 5805/08-08-2012 του Υπουργού Υγείας περί Έγκριση φορέα για τη διενέργεια των διαγωνισμών του Προγράμματος Προμηθειών & Υπηρεσιών Υγείας (Π.Π.Υ.Υ.) έτους 2012 & 2013. ( Φ.Ε.Κ. 2309/08-08-2012 τ. Β' )

4. Το με αριθ. πρωτ.6881/3-10-2012 έγγραφο της ΕΠΥ « Οδηγίες εκτέλεσης και εφαρμογής του Π.Π.Υ.Υ. έτους 2012 , πιστώσεις 2012 & 2013 ».

5. Τα με αριθ. πρωτ.2059/04-04-2013 & 5144/30-10-2013 έγγραφα της ΕΠΥ, με τα οποία διαβιβάστηκαν στον ΕΟΦ αποσπάσματα πρακτικών από τη συνεδρίαση της Ε. Π. Υ. με αριθ. 29/19-3-2013 « Τροποποίηση Π.Π.Υ.Υ. 2012 για τον ΕΟΦ » και 04/12-09-2013 « Έγκριση τηρηθείσας διαδικασίας επί των τεχνικών προδιαγραφών για τις ανάγκες των Φορέων Υγείας Π.Π.Υ.Υ. 2012 »

6. Την Υ.Α. με αριθ. 5572/24-10-2013 του Υπουργού Υγείας, Παράταση του Προγράμματος Προμηθειών & Υπηρεσιών Υγείας (Π.Π.Υ.Υ.) των ετών 2011&2012( Φ.Ε.Κ. 2809/5-11-2013 τ.Β' )
7. Την αριθ. **94788 / 10-12-2013** απόφαση του Προέδρου ΕΟΦ περί έγκρισης σκοπιμότητας των εν λόγω υπηρεσιών για τις ανάγκες του Οργανισμού
8. Την αριθ. **27380 / 18-03-2014** απόφαση του Προέδρου του ΕΟΦ περί ανάληψης υποχρέωσης και την αριθμ. Α.Π. β2α/οικ.22608/13-03-2014 Υ.Α. του Υπουργού Υγείας περί ανάληψης υποχρέωσης σε βάρος των πιστώσεων του προϋπολογισμού εξόδων του ΕΟΦ ΚΑΕ 0426 έτους 2015.
9. Την αριθμ. 51355 / 10- 06-2014 Απόφαση του Προέδρου του ΕΟΦ σχετικά με τη διενέργεια Πρόχειρου διαγωνισμού για ανάθεση Υπηρεσιών Συντήρησης και Επισκευής Λογισμικού.

## Π Ρ Ο Κ Η Ρ Υ Σ Σ Ο Υ Μ Ε

**Τη διενέργεια Πρόχειρου διαγωνισμού για ανάθεση Υπηρεσιών Συντήρησης και Επισκευής Λογισμικού (CPV 72267000-4) με προϋπολογισθείσα δαπάνη για τις εν λόγω υπηρεσίες μέχρι το ποσό των δεκαεπτά χιλιάδων εννιακοσίων δώδεκα ευρώ (17.912,00 €) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και των κρατήσεων υπέρ τρίτων.**

## Π Ρ Ο Σ Φ Ο Ρ Ε Σ

**1.**Οι προσφορές υποβάλλονται στα γραφεία του Ε.Ο.Φ (3<sup>ος</sup> όροφος) Δ/νση Οικονομικού - Τμήμα Προμηθειών , Μεσογείων 284, Χολαργός, μέχρι την **30-06-2014 ημέρα Δευτέρα και ώρα 11:00 π.μ.** ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού , όπου θα παραληφθούν από την Επιτροπή του διαγωνισμού, η οποία έχει συγκροτηθεί με την αριθ. 9036/17-01-2014 απόφαση του Προέδρου ΕΟΦ βάσει των διατάξεων του άρθρου 26 του Ν. 4024/11 .

Οι υποψήφιοι μειοδότες μπορούν να υποβάλουν με οποιοδήποτε τρόπο τις προσφορές τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα Διακήρυξη και να παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση να έχουν παραληφθεί από την αναθέτουσα αρχή.

Προσφορές που κατατίθενται μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα δεν αποσφραγίζονται είναι εκπρόθεσμες και επιστρέφονται.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για τυχόν καθυστέρηση στην άφιξη των προσφορών, από οποιαδήποτε αιτία, που αποστέλλονται με τον ως άνω τρόπο. Οι προσφορές που είτε υποβλήθηκαν μετά την καθορισμένη ημερομηνία είτε δεν έφθασαν έγκαιρα στην Υπηρεσία Διενέργειας, θα επιστρέφονται στους Προσφέροντες χωρίς να έχουν αποσφραγισθεί

Όσοι συμμετέχουν στο διαγωνισμό με αντιπρόσωπό τους, υποβάλλουν μαζί με την προσφορά παραστατικό εκπροσώπησης.

2. Οι προσφορές θα κατατίθενται σε φάκελο πάνω στον οποίο θα πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς τα κάτωθι :

Η λέξη **ΠΡΟΣΦΟΡΑ** με κεφαλαία γράμματα

Ο τίτλος της αρμόδιας υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό

Ο αριθμός της διακήρυξης

Η ημερομηνία του διαγωνισμού

Τα στοιχεία του αποστολέα – προσφέροντος

Τυχόν διευκρινήσεις σχετικά με τους όρους της Διακήρυξης παρέχονται από την Υπηρεσία, όλες τις εργάσιμες ημέρες από το Τμήμα Προμηθειών (213 2040471).

**Ειδικές διευκρινήσεις σχετικά με τεχνικές προδιαγραφές λαμβάνονται από τη Διεύθυνση Οργάνωσης και Πληροφορικής (τηλ. 213 2040302 -252)**

### 3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΚΕΛΟΥ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

#### 1 ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

α) Υποβάλλεται υποχρεωτικά επί ποινή απόρριψης υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθ. 8 του Ν. 1599/1986 (Α' 75), όπως εκάστοτε ισχύει και θα συμπληρωθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 3 του Ν. 4250/2014 (ΦΕΚ 74/26-3-2014 Τ.Α).

β) Κάθε προσφορά θα συνοδεύεται υποχρεωτικά από έντυπο, όπου ο προσφέρων θα δηλώνει αναλυτικά τη συμμόρφωση ή απόκλιση των προσφερομένων υπηρεσιών σε σχέση με την τεχνική περιγραφή που επισυνάπτεται στην παρούσα διακήρυξη και που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής. Περιπτώσεις προσφορών που παρουσιάζουν αποκλίσεις από τους όρους της διακήρυξης

δεν θα απορρίπτονται υπό την προϋπόθεση ότι οι αποκλίσεις αυτές δεν κρίνονται επουσιώδεις από την αρμόδια Επιτροπή.

- Τα **ΤΕΧΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ** της προσφοράς τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**»

Τεχνικά στοιχεία της προσφοράς είναι οι προδιαγραφές και οι όροι που αναφέρονται στο Παράρτημα της Διακήρυξης.

Στο συγκεκριμένο φάκελο της προσφοράς θα υπάρχουν τα στοιχεία που αναφέρονται στο Παράρτημα της Διακήρυξης.

Περιπτώσεις προσφορών που παρουσιάζουν αποκλίσεις από τους όρους της διακήρυξης δεν θα απορρίπτονται υπό την προϋπόθεση ότι οι αποκλίσεις αυτές κρίνονται επουσιώδεις από την αρμόδια Επιτροπή.

- Τα **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ** της προσφοράς, **επί ποινή απορρίψεως**, τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο, επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**».

Οι τιμές θα πρέπει να δίδονται σε ευρώ , θα αναγράφονται δε ολογράφως και αριθμητικώς.

Προσφορές που δεν δίδουν τις τιμές σε ευρώ ή που καθορίζουν σχέση ευρώ σε ξένο νόμισμα θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η οικονομική προσφορά πρέπει να περιέχει υποχρεωτικά και με ποινή αποκλεισμού την συνημμένη κατάσταση των ειδών σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη συμπληρωμένο ευκρινώς με την τιμή μονάδος και την τιμή ποσότητας του κάθε προσφερόμενου είδους χωρίς Φ.Π.Α.

Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη νόμιμη επιβάρυνση που προβλέπεται από τις ισχύουσες διατάξεις, εκτός από τον ΦΠΑ. Ο ΦΠΑ θα δίδεται σε ξεχωριστή στήλη, σε περίπτωση δε που αναφέρεται εσφαλμένος ΦΠΑ αυτός θα διορθώνεται από την

υπηρεσία.

Το γενικό σύνολο στρογγυλοποιείται σε δυο δεκαδικά ψηφία, προς τα άνω εάν το τρίτο δεκαδικό ψηφίο είναι ίσο ή μεγαλύτερο του πέντε και προς τα κάτω εάν είναι μικρότερο του πέντε.

Εάν στο διαγωνισμό οι προσφερόμενες τιμές είναι ασυνήθιστα χαμηλές θα εξετάζονται λεπτομερώς οι προσφορές πριν την έκδοση απόφασης κατακύρωσης. Για τον σκοπό αυτό θα ζητείται από τον υποψήφιο προμηθευτή έγγραφη αιτιολόγηση της ανάλυσης της Οικονομικής Προσφοράς. Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως ασυνήθιστα χαμηλές, η προσφορά θα απορρίπτεται.

Προσφορές που οι τιμές τους υπερβαίνουν την προϋπολογισθείσα δαπάνη απορρίπτονται.

**4.** Οι προσφορές υποβάλλονται σε δύο αντίγραφα υποχρεωτικά στην Ελληνική γλώσσα και δακτυλογραφημένα σε σφραγισμένο φάκελο

**5.** Η αποσφράγιση του κυρίου φακέλου της προσφοράς θα γίνει από την αρμόδια τριμελή Επιτροπή του πρόχειρου διαγωνισμού( άρθρο 38 παρ.6 του Π.Δ. 118/07) παρουσία μόνον αυτών που υπέβαλλαν προσφορά ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους με την κάτωθι διαδικασία:

α) Μονογράφονται από όλα τα μέλη της Επιτροπής όλοι οι φάκελοι των προσφορών που κατατέθηκαν εμπρόθεσμα δηλ. μέχρι την ημέρα και ώρα διενέργειας του διαγωνισμού σύμφωνα με την οικεία διακήρυξη και αποσφραγίζονται. Προσφορές που κατατέθηκαν εκπρόθεσμα, δεν αποσφραγίζονται ,αλλά παραδίδονται στην Υπηρεσία για επιστροφή.

β)Οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό, εφόσον το επιθυμούν, λαμβάνουν γνώση ενυπόγραφα ,των οικονομικών στοιχείων της προσφοράς κατά την ημέρα και ώρα αποσφράγισής τους που θα αποφασίσει η Επιτροπή.

**6.** Οι αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές.

**7.** Οι προσφορές δεσμεύουν τους προσφέροντες για ενενήντα (90) ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού. Όποιος έχει καταθέσει προσφορά δεσμεύεται από αυτή να

υπογράψει τη σχετική σύμβαση, στην περίπτωση που κατακυρωθεί ο διαγωνισμός σ' αυτόν, εκτός αν εμφανισθεί περίπτωση ανωτέρας βίας.

**8.** Οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τους όρους στο Παράρτημα της διακήρυξης. Εάν η Επιτροπή κρίνει ότι πρέπει να προσκομίσουν τυχόν διευκρινήσεις επί των υπηρεσιών οι συμμετέχοντες και δεν προσκομισθούν **η προσφορά θα απορρίπτεται.**

**10.** Η αξιολόγηση και κατακύρωση των υπηρεσιών θα γίνει με κριτήριο κατακύρωσης τη Συμπερότερη Προσφορά (Σ.Π.) όπως αναφέρονται στο παράρτημα των τεχνικών προδιαγραφών.

**11.** Εγγύηση καλής εκτέλεσης στο διαγωνισμό δεν απαιτείται.

**12.** Κρατήσεις που βαρύνουν τον προμηθευτή :

Με βάση το άρθρο, (άρθρο 10 Ν. 187/1943 άρθρο 22 Π.Δ.422/1981).

α) Υπέρ Μ.Τ.Π.Υ. 3,072 %

β) Κράτηση 2% βάσει του άρθρου 3 Ν.3580/2007

γ) Κράτηση 0,10% βάσει του άρθρου 4 παρ. 3 Ν. 4013/2011

Παρακράτηση φόρου με βάση το άρθρο 55 του Ν 2238/94, ποσοστό 8%.

**13.** Η γνωστοποίηση της κατακυρωτικής απόφασης του αρμοδίου προς τούτο

οργάνου του φορέα που διενεργεί τον πρόχειρο διαγωνισμό, γίνεται με έγγραφη

ειδοποίηση που αποστέλλεται με φαξ και τον καλεί εντός δέκα (10)

ημερών να προσέλθει για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

Η προθεσμία των δέκα (10) ημερών μπορεί να συντμηθεί όχι περισσότερο του

ημίσεως, σε περιπτώσεις επείγουσας προμήθειας – ανάθεσης.

Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν προσέλθει να υπογράψει τη σύμβαση στην οριζόμενη

προθεσμία ο Ε.Ο.Φ. απευθύνεται στον επόμενο στην κατάταξη μειοδότη προμηθευτή.

**15.** Χρόνος παράδοσης των υπηρεσιών θα γίνει σε ένα έτος από την υπογραφή της σύμβασης,

στο κτίριο του ΕΟΦ Μεσογείων 284. Πρέπει να αναγράφεται στην προσφορά του κάθε συμμετέχοντος στο διαγωνισμό.

**Η υπέρβαση του χρόνου παράδοσης αποτελεί ουσιώδη απόκλιση και η προσφορά θα απορρίπτεται.**

**16.** Ο συμβατικός χρόνος παράδοσης μπορεί να παρατείνεται το ανώτερο μέχρι το ¼ αυτού με επιφύλαξη των δικαιωμάτων του Δημοσίου για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων (Π.Δ. 118/2007 αρ. 26) ή να μετατίθεται.

**17.** Η γνωστοποίηση της κατακυρωτικής απόφασης του αρμοδίου προς τούτο οργάνου του φορέα που διενεργεί τον πρόχειρο διαγωνισμό, γίνεται με έγγραφη ειδοποίηση που αποστέλλεται με φαξ και καλείται άμεσα ο προμηθευτής να προσέλθει για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης καθόσον η προμήθεια χαρακτηρίζεται επείγουσα. Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν προσέλθει να υπογράψει τη σύμβαση στην οριζόμενη προθεσμία ο Ε.Ο.Φ. απευθύνεται στον επόμενο στην κατάταξη μειοδότη προμηθευτή.

**18.** Η ολοκλήρωση των εργασιών/υπηρεσιών θα πιστοποιηθεί από την αρμόδια επιτροπή, με τη σύνταξη σχετικών πρωτοκόλλων, κατόπιν πιστοποίησης καλής λειτουργίας από την αρμόδια Δ/νση.

**19.** Η πληρωμή ,θα γίνει με εξόφληση του 100% της συμβατικής αξίας μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του συμβατικού είδους ,από την Υπηρεσία του Φορέα για την οποία προορίζεται).

Τα απαιτούμενα για την πληρωμή δικαιολογητικά ορίζονται στο άρθρο 35 του Π.Δ. 118/07.

**20.** Το κείμενο της διακήρυξης είναι ισχυρότερο από κάθε άλλο κείμενο, σχετικό με τον διαγωνισμό, εκτός από προφανή σφάλματα ή παραδρομές

**21.** Ενστάσεις - προσφυγές υποβάλλονται για τους λόγους και με την διαδικασία που προβλέπεται από



το άρθρο 15 του Π.Δ. 118/07

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ Ε.Ο.Φ.**

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΛΙΝΤΖΕΡΗΣ**

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ (cpv 72267000-4) €17.912,00 (Υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής Λογισμικού)**

---

**1. Περιγραφή των προς προμήθεια εφαρμογών**

Οι προς προμήθεια υπηρεσίες συντήρησης αφορούν στα παρακάτω διαδικτυακά συστήματα:

**1) Στοιχεία κατανάλωσης ταινιών γνησιότητας**

Το σύστημα διαχειρίζεται την επικόλληση των ταινιών γνησιότητας που παρέχεται από τον Οργανισμό στις φαρμακοβιομηχανίες. Κάθε εταιρία καταθέτει απολογιστικά το σύνολο των ταινιών που χρησιμοποίησε και σε ποιες συσκευασίες τις επικόλλησε.

**2) Σύστημα διαχείρισης στοιχείων πωλήσεων-αποθεμάτων**

Το σύστημα διαχειρίζεται τα μηνιαία δελτία πωλήσεων από τις φαρμακοβιομηχανίες στις φαρμακαποθήκες, φαρμακεία, ιδιωτικές κλινικές και νοσοκομεία ανά συσκευασία ιδιοσκευάσματος.

### 3) Στοιχεία παράλληλων εξαγωγών

Το σύστημα διαχειρίζεται τις παράλληλες εξαγωγές φαρμάκων ανά χώρα εξαγωγής, ποσότητα και αριθμό παρτίδας.

### 4) Διαδικτυακή εφαρμογή διαχείρισης ραντεβού της Διεύθυνσης Έκδοσης Αδειών

#### Κυκλοφορίας

Η εφαρμογή παρέχει την δυνατότητα με εύκολο και φιλικό για το χρήστη τρόπο (βήματα) στο χρήστη αρχικά να επιλέξει το λόγο του ραντεβού (με παραμετροποίηση αιτιών) καθώς και την επιθυμητή ημερομηνία ραντεβού με υπάλληλο της Διεύθυνσης Έκδοσης Αδειών Κυκλοφορίας ΕΟΦ.

### 5) Ηλεκτρονική Υποβολή Αιτήσεων για Ανανέωση/Απόσυρση Άδειας Κυκλοφορίας για Φαρμακευτικά Προϊόντα Ανθρώπινης Χρήσης

Η εφαρμογή εξυπηρετεί την κατάθεση αιτήσεων για ανανέωση ή απόσυρση άδειας κυκλοφορίας φαρμακευτικού προϊόντος ανθρώπινης χρήσης μέσω διαδικτύου.

Τα προαναφερθέντα συστήματα εξυπηρετούν την ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων των φαρμακευτικών εταιριών και φαρμακαποθηκών και είναι διαθέσιμα μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Οργανισμού.

Οι προς προμήθεια υπηρεσίες είναι οι κάτωθι:

#### 1. Συντήρηση της Βάσης Δεδομένων των εφαρμογών

Ο ανάδοχος θα αναλάβει την ευθύνη της απρόσκοπτης και αδιάλειπτης λειτουργίας της Βάσης Δεδομένων που αποτελεί λειτουργικό και αναπόσπαστο μέρος του συνόλου της Βάσης Δεδομένων του Οργανισμού. Αναλυτικά:

- Αναδιοργάνωση της Βάσης Δεδομένων:
  - Των πινάκων του RDBMS
  - Επαναδημιουργία των indexes
  - Του ελεύθερου χώρου του RDBMS
  - Διαγραφή των βοηθητικών αρχείων μετά την αναδιοργάνωση (log trans)
- Αναγκαίες επανατροφοδοτήσεις της Βάσης Δεδομένων:
  - Export

- Import

## 2. Συντήρηση των εφαρμογών

Ο ανάδοχος ευθύνεται για την παραγωγική λειτουργία των συστημάτων και ειδικότερα των εφαρμογών βελτιώνοντας και προσθέτοντας λειτουργίες στα προγράμματα των εφαρμογών.

Αναλυτικά:

- Βελτίωση των προγραμμάτων εφαρμογών σύμφωνα με τις ανάγκες των χρηστών
- Βελτιώσεις – αλλαγές στις καταστάσεις αναφορών
- Δημιουργία νέων καταστάσεων αναφορών
- Αλλαγές των εφαρμογών που προκύπτουν από την σχετική νομοθεσία
- Προσαρμογές των συστημάτων στις τρέχουσες εκδόσεις του συστήματος της Βάσης Δεδομένων (RDBMS)
- Προσαρμογές των προγραμμάτων εφαρμογών στις τρέχουσες εκδόσεις των λειτουργικών συστημάτων
- Τροποποιήσεις εγχειριδίων χρήσης εφόσον προκύπτουν αλλαγές/ τροποποιήσεις στις εφαρμογές

## 3. Υποστήριξη χρηστών

### 3.1. Εκπαίδευση χρηστών

Ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης, μετεκπαίδευσης και ενημέρωσης των χρηστών των συστημάτων, κατόπιν έγγραφης απαίτησης του Οργανισμού και εφόσον οι περιπτώσεις είναι οι κάτωθι:

- Σε νέους χρήστες
- Σε παλαιούς χρήστες, εφόσον έχουν επέλθει αλλαγές/τροποποιήσεις στο σύστημα που χειρίζονται
- Σε παλαιούς χρήστες, οι οποίοι αλλάζουν αρμοδιότητες και συνεπώς πρέπει να

εκπαιδευτούν σε άλλα συστήματα.

Οι εκπαιδεύσεις θα αφορούν αποκλειστικά στα συστήματα του Οργανισμού και προϋποθέτουν από τη πλευρά των εκπαιδευόμενων γνώση του λειτουργικού συστήματος (Windows).

### **3.2. Τηλεφωνική υποστήριξη χρηστών**

Ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης των χρηστών στη λειτουργία των συστημάτων (help desk), εργάσιμες ώρες και ημέρες.

### **3.3. Αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών**

Ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών από εξειδικευμένο προσωπικό, σε μη εργάσιμες ώρες και ημέρες, αργίες και εορτές, κατόπιν κλήσης από τον Οργανισμό και με δυνατότητα άμεσης ανταπόκρισης.

## **2. Τεχνικές απαιτήσεις**

- Χρήση εργαλείων ανάπτυξης web-based εφαρμογών (JAVA, XML) J2EE 1.6
- RDBMS MIMER v.9.2

## **3. Διάρκεια υπηρεσιών**

Η διάρκεια των υπηρεσιών είναι ενός (1) έτους από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.