



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ**

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΥΠΟΔΟΜΩΝ  
ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Ταχ. Δ/νση : Βασ. Σοφίας 15  
Τ.Κ. : 106 74, Αθήνα  
Πληροφορίες : Ε. Σαγανάκη  
Τηλ. Επικοινωνίας : 2131313324  
E-mail : e.saganaki@ydmmed.gov.gr

Αθήνα, 25 Νοεμβρίου 2022  
Αριθμ. Πρωτ.: ΔΙΠΥΔΥ/Φ.1/67/ 18434

### ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

**ΘΕΜΑ: Πρόσκληση για κατάθεση οικονομικής και τεχνικής προσφοράς για το έργο «Συντήρηση εξοπλισμού και εφαρμογών μισθοδοσίας - προσωπικού – ωρομέτρησης του Υπουργείου Εσωτερικών (πρώην Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης)»**

Το Υπουργείο Εσωτερικών (πρώην Διοικητικής Ανασυγκρότησης) προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους να καταθέσουν οικονομική και τεχνική προσφορά για το έργο «Συντήρηση εξοπλισμού και εφαρμογών μισθοδοσίας – προσωπικού – ωρομέτρησης», για χρονικό διάστημα δώδεκα μηνών, σύμφωνα με το συνημμένο Παράρτημα Α' και τα ακόλουθα στοιχεία:

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ :	Υπουργείο Εσωτερικών (πρώην ΥΠΔΑ)
ΜΟΝΑΔΑ ΦΟΡΕΑ :	Διεύθυνση Προμηθειών, Υποδομών και Διαχείρισης Υλικού
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :	Απευθείας ανάθεση παροχής υπηρεσιών
ΑΝΑΛΥΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ :	«Συντήρηση εξοπλισμού και εφαρμογών μισθοδοσίας – προσωπικού – ωρομέτρησης του Υπουργείου Εσωτερικών (πρώην ΥΠΔΑ)», όπως περιγράφεται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης του άρθρου 118 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει, για χρονικό διάστημα δώδεκα μηνών. Εκτιμώμενη ημερομηνία υπογραφής σύμβασης: 1.12.2022
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ :	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει τιμής
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α. :	12.096,77 €
ΠΟΣΟΣΤΟ Φ.Π.Α. :	24%

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΦΟΡΕΑ :	Τακτικός προϋπολογισμός ΑΛΕ: 24.20.38.9001 «Λοιπές αμοιβές και έξοδα συντηρήσεων και επισκευών» Ε.Φ.: 1007.207.0000000 «Γενική Γραμματεία Ανθρώπινου Δυναμικού Δημόσιου Τομέα» οικ. έτη 20212 και 2023
ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗ ΦΟΡΟΥ ΕΠΙ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ :	8% για την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν. 4172/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, και όσων άλλων κατά νόμο κρατήσεων βρίσκονται σε ισχύ κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ (που προσκομίζει ο επιλεγείς προσφέρων, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 4412/2016, όπως ισχύει επί ποινή αποκλεισμού σε περίπτωση ορισμού αναδόχου)	<p><b>I. Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου</b>, με το οποίο να πιστοποιείται η εγγραφή του υποψήφιου σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά του ή βεβαίωση αρμόδιας αρχής με την οποία να πιστοποιείται η άσκηση του επαγγέλματός του.</p> <p><b>II. Δικαιολογητικά Νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης.</b> Στις περιπτώσεις νομικών προσώπων, προσκομίζονται τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του προσφέροντα οικονομικού φορέα). <u>Αναλυτικά πρέπει να προσκομιστούν:</u></p> <p>1) Στην περίπτωση που το νομικό πρόσωπο είναι εταιρεία <b>Α.Ε., Ε.Π.Ε., Ο.Ε., Ε.Ε., ή Ι.Κ.Ε.:</b></p> <p>α) <b>Φ.Ε.Κ. σύστασης</b> (για τις Α.Ε. και Ε.Π.Ε., εφόσον υπάρχει), β) <b>Γενικό Πιστοποιητικό από το Γ.Ε.ΜΗ.,</b> με ημερομηνία έκδοσης είτε έως τριών (3) μηνών πριν από την υποβολή του, είτε μεταγενέστερης της κοινοποίησης της παρούσας πρόσκλησης, γ) <b>Πιστοποιητικό Ισχύουσας Εκπροσώπησης από το Γ.Ε.ΜΗ.,</b> με ημερομηνία έκδοσης είτε έως τριάντα (30) εργάσιμων ημερών πριν από την υποβολή του, είτε μεταγενέστερης της κοινοποίησης της παρούσας πρόσκλησης,</p> <p>2) Στις <b>περιπτώσεις φυσικών προσώπων</b>, βεβαίωση έναρξης από την αντίστοιχη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.) ή/και επικαιροποιημένες βεβαιώσεις</p> <p><b>III) Φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα.</b> Τα πιστοποιητικά γίνονται αποδεκτά εφόσον είναι εν ισχύ κατά τον χρόνο υποβολής τους, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται χρόνος ισχύος, εφόσον <b>έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες</b> πριν την υποβολή τους (άρθρο 80 παρ. 12 του Ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει).</p> <p><b>IV) Απόσπασμα ποινικού μητρώου</b> του Διευθύνοντα Συμβούλου και των μελών του Δ.Σ. ή <b>Υπεύθυνη δήλωση</b> εκ</p>

	<p>μέρους του οικονομικού φορέα ότι δε συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016. (άρθρο 80 παρ. 9 του Ν.4412/2016, όπως συμπληρώθηκε με την παρ. 7αγ του άρθρου 43 του Ν.4506/2019).</p> <p><b>Η Υπεύθυνη δήλωση γίνεται αποδεκτή εφόσον έχει συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της παρούσας πρόσκλησης (άρθρο 80 παρ.12 του Ν.4412/2016, όπως προστέθηκε με την παρ.7αδ του άρθρου 43 του Ν.4605/2019)</b></p>
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ :	Μέχρι την Τετάρτη 30.11.22, ώρα 15.00 μ.μ.
ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:	<p>Οι φάκελοι των προσφορών υποβάλλονται με αποστολή e-mail στις κάτωθι ηλεκτρονικές διευθύνσεις:</p> <p><a href="mailto:e.saganaki@ydmed.gov.gr">e.saganaki@ydmed.gov.gr</a>  <a href="mailto:k.moschou@ydmed.gov.gr">k.moschou@ydmed.gov.gr</a></p> <p>Μετά την παρέλευση της ανωτέρω καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς.  Τηλέφωνο επικοινωνίας για διευκρινίσεις: 213 1313222  email: <a href="mailto:papanikg@ydmed.gov.gr">papanikg@ydmed.gov.gr</a></p>
ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ:	<p>Η παρούσα πρόσκληση να αναρτηθεί:</p> <p>α) στην ιστοσελίδα του ΥΠΕΣ <a href="http://www.ypes.gr">www.ypes.gr</a>,  β) στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) <a href="http://www.eprocurement.gov.gr">www.eprocurement.gov.gr</a></p>

Η Υπηρεσιακή Γραμματέας

Γεωργία Βαλατσού

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ  
Η Προϊσταμένη του Τμήματος  
Γραμματείας και Παροχής Πληροφοριών  
Του Υπουργείου Εσωτερικών  
Μαρίνα Χρύση

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ****Αντικείμενο Έργου**

Στο Υπουργείο Εσωτερικών (πρώην Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης) στο κτίριο της Β. Σοφίας 15 σήμερα λειτουργεί

- Σύστημα διαχείρισης προσωπικού της εταιρίας 01 SOLUTIONS HELLAS Ε.Π.Ε. (HRMS-01 έκδοση 2.103.0 - 31/01/2022) στο οποίο περιλαμβάνεται και το υποσύστημα ωρομέτρησης (καταγραφής ωρών μέσω συσκευής ανάγνωσης καρτών)
- Σύστημα μισθοδοσίας της εταιρίας 01 SOLUTIONS HELLAS Ε.Π.Ε. (PAYBRAIN έκδοση 6/7/2022)

Οι εφαρμογές είναι εγκατεστημένες στις παρακάτω οργανωτικές δομές

- Διεύθυνση Προμηθειών, Υποδομών και Διαχείρισης Υλικού
- Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών
- Τμήμα Εκκαθάρισης Αποδοχών

και τα κεντρικά συστήματά τους στο Computer Room του κτιρίου του Υπουργείου Εσωτερικών (ΥΠΕΣ – Βας. Σοφίας 15).

Η παροχή των υπηρεσιών συντήρησης αφορά τα προϊόντα και εφαρμογές λογισμικού και εξοπλισμού που αναφέρονται στον Πίνακα Εφαρμογών και Εξοπλισμού και περιλαμβάνει:

- Προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού και των εφαρμογών.
- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού και των εφαρμογών.
- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού (hardware).
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs)
- Παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων και αναβαθμίσεων (upgrades, updates, patches) εφαρμογών και (updates, patches) του λογισμικού συστήματος και λογισμικού εφαρμογών και εκπαίδευση διαχειριστών σε αυτές.
- Ενσωμάτωση κάθε αλλαγής ή τροποποίησης της σχετικής νομοθεσίας στις παραμέτρους και στις διαδικασίες του υφιστάμενου Πληροφοριακού Συστήματος.
- Υπηρεσία Help Desk για τους διαχειριστές του συστήματος.

**Υπηρεσίες Προληπτικής Συντήρησης Εφαρμογών**

Στο πλαίσιο αυτό, ο ανάδοχος διενεργεί τακτικούς ελέγχους (με επιτόπια παρουσία) μέσω των οποίων πραγματοποιούνται συνεντεύξεις με τους χρήστες και διαχειριστές για την εκτίμηση του βαθμού αποδοχής των προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού με στόχο τη λήψη διορθωτικών μέτρων. Στο πλαίσιο των ελέγχων αυτών θα πραγματοποιείται προληπτική συντήρηση του λογισμικού κατόπιν καθορισμού των ωρών διενέργειας σε συνεργασία με την αρμόδια οργανική μονάδα του ΥΠΕΣ.

Η προληπτική συντήρηση του λογισμικού περιλαμβάνει όλες τις απαιτούμενες εργασίες που έχουν προγραμματιστεί από τον κατασκευαστή του συστήματος μισθοδοσίας – προσωπικού – ωρομέτρησης με σκοπό τη διατήρηση της καλής λειτουργίας του.

Για το λόγο αυτό οι έλεγχοι και οι ενέργειες θα πραγματοποιούνται προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία και να αποφευχθούν ζημιές ή βλάβες που μπορούν να συμβούν στο λογισμικό, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου θα πραγματοποιείται επιθεώρηση του λογισμικού και του σχετικού συστήματος διαχείρισης βάσης δεδομένων, επιβεβαίωση της καλής τους λειτουργίας, καθώς και η λήψη και αξιολόγηση όλων των αναφορών που θα έχουν παραχθεί.

Ο ανάδοχος θα ακολουθεί αναλυτικό πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης στο οποίο θα περιγράφονται όλες οι διαδικασίες, ενέργειες που πρέπει να εκτελούνται, τα αποτελέσματα, καθώς και τα χρονικά διαστήματα ελέγχων.

Ο ανάδοχος θα καθορίζει σε συνεργασία και με τη σύμφωνη γνώμη της αρμόδιας οργανικής μονάδας του ΥΠΕΣ τις ώρες διενέργειας της προληπτικής συντήρησης.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες συντήρησης αφορούν τις εφαρμογές που φαίνονται στον Πίνακα Εφαρμογών και Εξοπλισμού και περιλαμβάνουν:

- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs)
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων των εφαρμογών
- Τεχνική υποστήριξη για τη δημιουργία νέων αναφορών – εκτυπώσεων
- Πρόσθετη εκπαίδευση χρηστών
- Αναβαθμίσεις των εφαρμογών του συστήματος που περιλαμβάνουν
- Διορθώσεις λανθασμένης λειτουργίας σε σχέση με τις προδιαγραφές των εφαρμογών
- Βελτιώσεις λειτουργικότητας εφαρμογών
- Παράδοση νέων εκδόσεων που αναπτύσσει ο ανάδοχος με σκοπό την ανανέωση, βελτίωση και επέκταση των δυνατοτήτων (upgrades, updates, patches) των εφαρμογών, χωρίς να χρεώνεται κόστος ανάπτυξης και κόστος εγκατάστασης
- Προσαρμογή παραμέτρων για την κάλυψη νέων λειτουργικών απαιτήσεων
- Ενσωμάτωση κάθε αλλαγής ή τροποποίησης της σχετικής νομοθεσίας στις παραμέτρους και στις διαδικασίες του Πληροφοριακού Συστήματος και οποιαδήποτε υπηρεσία σχετίζεται με την επιχειρησιακή ροή και κρίνεται απαραίτητη από το Υπουργείο
- Ενσωμάτωση των επικείμενων και μελλοντικών μισθολογικών αλλαγών και των μεταρρυθμίσεων του ασφαλιστικού συστήματος
- Άμεση διόρθωση λογιστικών σφαλμάτων από εσωτερικούς υπολογισμούς του Πληροφοριακού Συστήματος
- Δυνατότητα εξαγωγής ετήσιων οικονομικών στοιχείων για την κατάρτιση του προϋπολογισμού κάθε επόμενου έτους (κατά προτίμηση σε excel) και τη δυνατότητα επεξεργασίας αυτού με την καταχώριση νέων στοιχείων (αποσπάσεις, μετατάξεις κ.λ.π.).
- Προσαρμογή παραμέτρων για την κάλυψη νέων λειτουργικών απαιτήσεων.
- Παραμετροποίηση επί των μεταβολών των μισθολογικών εκροών του Τμήματος
- Δυνατότητα εξαγωγής ετήσιων οικονομικών στοιχείων για την κατάρτιση του προϋπολογισμού κάθε επόμενου έτους (και σε xls).
- Εκ νέου παραμετροποίηση για την ενσωμάτωση μισθολογικών αλλαγών και μεταρρυθμίσεων ασφαλιστικού συστήματος στην εφαρμογή ΔΑΥΚ για την έκδοση ορθών αποτελεσμάτων.
- Παραμετροποίηση επί των μεταβολών των μισθολογικών εκροών του Τμήματος.
- Άμεση διόρθωση τυχόν λογιστικών σφαλμάτων κατά τους υπολογισμούς του ΠΣ.
- Δυνατότητα για Υπολογισμό & Εξαγωγή Οικονομικών Στοιχείων Αποχωρήσαντων από το Σύστημα Μισθοδοσίας Προσωπικού "PAYBRAIN" προς συμπλήρωση Δελτίου Ατομικής και Υπηρεσιακής Κατάστασης Υπαλλήλου (ΔΑΥΚ).

### Πίνακας Εφαρμογών και Εξοπλισμού

Περιγραφή προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	Άδειες Χρήσης
<b>ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ</b>		
Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Μητρώου Προσωπικού και Ωρομέτρησης "HRMS"	11	άδειες client για προσωπικό (User License),  άδειες για ωρομέτρηση (User License)
Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Μητρώου Μισθοδοσίας "PAYBRAIN" (περιλαμβάνει και την δυνατότητα για Υπολογισμό & Εξαγωγή Οικονομικών Στοιχείων Αποχωρήσαντων από το Σύστημα Μισθοδοσίας Προσωπικού "PAYBRAIN"	8	άδειες (User License)

προς συμπλήρωση Δελτίου Ατομικής και Υπηρεσιακής Κατάστασης Υπαλλήλου (ΔΔΥΚ))		
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ		
HP ML350G6 One (1) Quad-Core Intel® Xeon® E5504 (2.0 GHz, 4MB L3 Cache), 4GB (2 x 2GB) PC3-10600R (RDIMM), Smart Array P410i/HP 256MB P-Series Cache Upg RAID (0/1/5), NO HDD (LFF), DVDROM, 460Watt Power Supply + 3 X 250GB SATA LFF	3	
Σταθμός ωρομέτρησης	2	
Oracle Database 10g Standard Edition (άδειες χρήσης)	17	

Ο ανάδοχος θα προσφέρει τις υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης με τους εξής τρόπους :

- Άμεση Βοήθεια (HELPDESK)
- Επί Τόπου Βοήθεια

#### Υπηρεσίες Συντήρησης Εξοπλισμού

Κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης, πρόκειται να παρασχεθούν από τον ανάδοχο υπηρεσίες για τη διασφάλιση της καλής λειτουργίας του συντηρούμενου εξοπλισμού (hardware) που αναγράφεται στον Πίνακα Εφαρμογών και Εξοπλισμού.

Η εγγύηση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού περιλαμβάνει:

- Την παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών από τους προμηθευτές – κατασκευαστές των επιμέρους προσφερόμενων προϊόντων. Παρέχει όλες τις τεχνικές βελτιώσεις στον εξοπλισμό, οι οποίες χαρακτηρίζονται από την κατασκευάστρια εταιρία σαν υποχρεωτικές τροποποιήσεις. Επίσης θα ενημερώνει την κατασκευάστρια εταιρεία για σφάλματα που οφείλονται σε τυποποιημένο/εμπορικό λογισμικό και θα προβεί σε ενέργειες για την ελαχιστοποίηση των συνεπειών των σφαλμάτων αυτών.
- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού (hardware). Θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγκριση του ΥΠΕΣ, η επισκευή θα μπορεί να γίνει σε χώρους του Αναδόχου, με πλήρη ευθύνη και υποχρέωση του Αναδόχου στο πλαίσιο του συμβατικού τιμήματος.
- Παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων και αναβαθμίσεων (updates, patches) του λογισμικού συστήματος.
- Στις υπηρεσίες συντήρησης συμπεριλαμβάνονται τα ανταλλακτικά – εξοπλισμός, εκτός των αναλωσίμων.
- Οι εργασίες συντήρησης θα εκτελούνται κατά τις εργάσιμες ημέρες και κατά τις εργάσιμες ώρες. Συγκεκριμένα από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο χρονικό διάστημα από 7.00'πμ έως 17.00'μμ (χρονικό διάστημα ΚΩΚ – Κανονικές Ώρες Κάλυψης).
- Την παροχή υπηρεσιών προληπτικής συντήρησης της λειτουργίας των προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού, δύο (2) φορές το χρόνο. Ο χρόνος διενέργειας των συντηρήσεων θα αποφασίζεται από κοινού με τους διαχειριστές του Υπουργείου.
- Η υποστήριξη της σχεσιακής βάσης δεδομένων με την οποία διασυνδέονται τα προϊόντα και οι εφαρμογές λογισμικού, όσον αφορά τα δεδομένα της ήδη εγκατεστημένης έκδοσης της σχεσιακής βάσης δεδομένων (ORACLE 10G) στο υπάρχον περιβάλλον των ανωτέρω εφαρμογών. Δεν περιλαμβάνονται νέες εκδόσεις της σχεσιακής βάσης δεδομένων, καθώς και οι υπηρεσίες εγκατάστασής τους στον εξυπηρετητή (database server).

Πιο συγκεκριμένα η υποστήριξη της βάσης θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Αύξηση χώρων (table spaces) όταν είναι απαραίτητο για την ομαλή λειτουργία των προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού του συστήματος μισθοδοσίας – προσωπικού – ωρομέτρησης.

## 22PROC011675812 2022-11-25

- Υποστήριξη για το συγχρονισμό της βάσης δεδομένων με άλλη παρόμοια βάση που θα φιλοξενείται σε άλλο κέντρο δεδομένων.
- Υποστήριξη για τη λειτουργία των εφαρμογών του συστήματος μισθοδοσίας – προσωπικού – ωρομέτρησης με κρυπτογράφηση στη βάση δεδομένων.
- Ετήσιος έλεγχος της βάσης δεδομένων με σκοπό τη διάγνωση πιθανών προβλημάτων και τις αντίστοιχες προτάσεις για την επίλυσή τους. Η εργασία αυτή να συνοδεύεται και από μια αναφορά.

Ο ανάδοχος θα προσφέρει τις υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης με τους εξής τρόπους :

- Άμεση Βοήθεια (HELPDESK)
- Επί Τόπου Βοήθεια

### Επανορθωτική συντήρηση του εξοπλισμού

Σε περίπτωση εμφάνισης βλάβης και ανωμαλίας λειτουργίας στον υπό συντήρηση εξοπλισμό (hardware) τα στελέχη του αναδόχου πραγματοποιούν τις ακόλουθες ενέργειες:

Οπτικός έλεγχος	Εποπτικός έλεγχος επαφών των εσωτερικών καρτών και κυκλωμάτων Καθαρισμός Έλεγχος για θερμοκρασία λειτουργίας εκτός προδιαγραφών Έλεγχος για στατικό ηλεκτρισμό και προβλήματα στη γείωση της ηλεκτροδότησης Έλεγχος επαφών και διασυνδέσεων με τις περιφερειακές συσκευές Έλεγχος για φθορά που προκλήθηκε από κακή χρήση Έλεγχος για τη σωστή τοποθέτηση του εξοπλισμού
Ρυθμίσεις εξοπλισμού – λειτουργικού συστήματος	Έλεγχος error log και system log Έλεγχος ενεργών διεργασιών, δεσμευμένης κύριας μνήμης και χρήσης του σκληρού δίσκου Έλεγχος κατάτμησης του σκληρού δίσκου Έλεγχος του registry Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων Έλεγχος ρυθμίσεων BIOS Επανεκκίνηση του υπολογιστή και έλεγχος για μηνύματα προειδοποίησης / λάθους. Έλεγχος για ύπαρξη μη εγκεκριμένου / παράνομου λογισμικού Έλεγχος για την εγκατάσταση κρίσιμων ανανεώσεων / προσθηκών του λειτουργικού συστήματος Ρυθμίσεις BIOS Ρυθμίσεις firmware (αν παρέχεται σχετική δυνατότητα) Αποκατάτμηση του σκληρού δίσκου

	Επεμβάσεις στο registry Επεμβάσεις στα start-up προγράμματα Απεγκατάσταση προγραμμάτων
Απομακρυσμένη πρόσβαση	Έλεγχος error log και system log Έλεγχος ενεργών διεργασιών, δεσμευμένης κύριας μνήμης και χρήσης του σκληρού δίσκου Έλεγχος κατάτμησης του σκληρού δίσκου Έλεγχος του registry Έλεγχος για ύπαρξη μη εγκεκριμένου / παράνομου λογισμικού Έλεγχος για την εγκατάσταση κρίσιμων ανανεώσεων / προσθηκών του λειτουργικού συστήματος Αποκατάτμηση του σκληρού δίσκου Επεμβάσεις στο registry Επεμβάσεις στα start-up προγράμματα Απεγκατάσταση προγραμμάτων
Ανταλλακτικά ή υπομονάδες	Προμήθεια Εγκατάσταση Εγκατάσταση drivers Ρυθμίσεις στο BIOS και τη registry

Στο πλαίσιο αυτό θα εξεταστεί από τον Ανάδοχο σε συνεργασία με το ΥΠΕΣ η δυνατότητα εικονοποίησης των μηχανών των συστημάτων των εφαρμογών με σκοπό την καλύτερη αξιοποίηση του εξοπλισμού και λογισμικού του συστήματος μισθοδοσίας – προσωπικού – ωρομέτρησης.

#### Υπηρεσίες Help Desk (Κέντρο Αναφοράς Βλαβών)

Ο ανάδοχος θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, με εξειδίκευση και εμπειρία στα θεματικά πεδία των συντηρούμενων ειδών, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών και αντιμετώπιση προβλημάτων. Ο ανάδοχος θα παρέχει Κέντρο Αναφοράς Βλαβών (Υπηρεσία Help Desk) το οποίο θα είναι διαθέσιμο τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Το Κέντρο Αναφοράς Βλαβών θα αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της συντήρησης.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο ανάδοχος θα παρέχει:

- Άμεση Βοήθεια πρώτου (Α') επιπέδου για όλους τους χρήστες του λογισμικού μέσω τηλεφώνου και με email κατά το χρονικό διάστημα ΚΩΚ, για την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την χρήση.
- Άμεση Βοήθεια δεύτερου (Β') επιπέδου για όλους τους χρήστες του λογισμικού μέσω τηλεφώνου κατά το χρονικό διάστημα ΚΩΚ, όπου θα παρέχονται υπηρεσίες υποστήριξης σε σύνθετες περιπτώσεις που δεν μπορούσαν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο (Α') επίπεδο.
- Αναγγελία προβλημάτων/βλαβών: Στο πλαίσιο της παρεχόμενης υπηρεσίας θα πρέπει να λειτουργεί εφαρμογή καταγραφής των συμβάντων. Θα καταγράφονται τα χαρακτηριστικά στοιχεία των προβλημάτων/βλαβών



λογισμικού που αναφέρονται από το διαχειριστή του συστήματος του ΥΠΕΣ. Κάθε περιστατικό θα πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδιαίο κλειδί αναφοράς (ticket number) και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία:

- Στοιχεία προσώπου που αναφέρει το πρόβλημα/τη βλάβη,
  - Τίτλος Έργου
  - Περιγραφή προβλήματος / βλάβης,
  - Ώρα αναγγελίας
  - Προτεραιότητα
  - Αναγγελία προβλημάτων / βλαβών από τους διαχειριστές του συστήματος μπορεί να γίνεται εναλλακτικά με e-mail ή τηλέφωνο
- Καταγραφή αποκατάστασης προβλημάτων / βλαβών: ο ανάδοχος θα καταγράφει αναλυτικά κάθε ενέργεια που κάνει για την αποκατάσταση προβλήματος / βλάβης καθώς και το αποτέλεσμα που είχε, διατηρώντας τουλάχιστον τις εξής πληροφορίες: Πρόβλημα / Βλάβη όπου αναφέρεται, ώρα αποκατάστασης, περιγραφή ενέργειας, εργαζόμενος της αναδόχου εταιρείας που πραγματοποίησε την ενέργεια/ αποτέλεσμα.

## Διαδικασία Απόκρισης

Όσον αφορά τον τρόπο και το χρόνο απόκρισης, η διαδικασία που θα ακολουθείται είναι η εξής:

Το Υπουργείο θα καταγράφει το πρόβλημα και θα ενημερώνει σχετικά τον ανάδοχο. Στην περίπτωση επείγοντος ή σοβαρού προβλήματος μπορεί να προηγηθεί και τηλεφωνική επικοινωνία. Σε κάθε περίπτωση το πρόβλημα καταγράφεται και ενεργοποιείται η διαδικασία ανάλυσης και επίλυσής του.

Τα προβλήματα θα χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες ανάλογα με τη σοβαρότητά τους, η οποία θα κρίνεται κατά περίπτωση με την σύμφωνη γνώμη των δύο μερών:

**Υψηλή:** ολόκληρο το λογισμικό ή μεγάλα τμήματα του έχουν τεθεί εκτός λειτουργίας ή δεν λειτουργούν σωστά. Το λογισμικό δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τους βασικούς σκοπούς τους οποίους εξυπηρετεί. Το πρόβλημα εμποδίζει τη λειτουργία όλου του συστήματος.

**Μέση:** ορισμένα σημαντικά αλλά όχι κρίσιμα τμήματα του λογισμικού δεν λειτουργούν σωστά, όμως εξακολουθεί να μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τους σημαντικότερους από τους σκοπούς τους οποίους εξυπηρετεί.

**Χαμηλή:** ορισμένα δευτερεύοντα τμήματα του λογισμικού δεν λειτουργούν σωστά. Η απώλεια λειτουργικότητας μπορεί να παρακαμφθεί με άλλους τρόπους ώστε να επιτελούνται ομαλά οι σκοποί που εξυπηρετεί το λογισμικό.

Σε μέγιστο διάστημα τεσσάρων (4) εργάσιμων ωρών εξειδικευμένος τεχνικός του Αναδόχου επικοινωνεί με τον σχετικό υπεύθυνο του Υπουργείου και ζητά αναλυτικές πληροφορίες για το πρόβλημα που παρουσιάζει το συγκεκριμένο λογισμικό.

Σαν χρόνος ανταπόκρισης του αναδόχου για προβλήματα λογισμικού προσμετράται ο χρόνος από την ειδοποίηση του αναδόχου (μέσα στο εργάσιμο ωράριό του) μέχρι την αποστολή Τεχνικού στην εγκατάσταση του Υπουργείου ή την επικοινωνία Τεχνικού με το Υπουργείο.

Συγκεκριμένα: Ως χρόνος ανταπόκρισης ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή που το Κέντρο Αναφοράς Βλαβών του αναδόχου λαμβάνει μία κλήση από το Υπουργείο μέσω της προκαθορισμένης διαδικασίας ως τη χρονική στιγμή ανταπόκρισης του αναδόχου.

Αν το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί από τηλεφώνου ή μέσω email, τότε λύνεται με έναν από τους δύο αυτούς τρόπους και η διαδικασία ολοκληρώνεται. Στην αντίθετη περίπτωση προγραμματίζεται άμεση επίσκεψη του τεχνικού στις εγκαταστάσεις του Υπουργείου για επιτόπιο έλεγχο του προβλήματος.

Αν ο τεχνικός κατά την επίσκεψή του μπορεί να διορθώσει επιτόπου το πρόβλημα, τότε το διορθώνει και ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος παρουσία του σχετικού υπεύθυνου του Υπουργείου. Διαφορετικά, εάν για την επίλυση του προβλήματος απαιτείται εργασία στις εγκαταστάσεις του αναδόχου, τότε ο τεχνικός αναλύει το πρόβλημα και αφού υπολογίσει το χρόνο αποκατάστασής του, ειδοποιεί σχετικά το Υπουργείο.

## 22PROC011675812 2022-11-25

Αν αυτό δεν είναι δυνατόν, ο ανάδοχος αναλαμβάνει να μεταφέρει το πρόβλημα στον κατασκευαστή του προϊόντος και να εγκαταστήσει στο σύστημα του Υπουργείου τη διορθωμένη έκδοση του προϊόντος Λογισμικού όταν θα της την προμηθεύσει ο κατασκευαστής του.

Σε περίπτωση που απαιτείται συνεργασία με άλλους φορείς π.χ. για θέματα διαλειτουργικότητας ο χρόνος και οι ενέργειες υλοποίησης θα καθορίζονται κατά περίπτωση.

Τέλος, πραγματοποιείται επόμενη επίσκεψη κατά την οποία εγκαθίστανται οι αλλαγές και ελέγχεται η σωστή λειτουργία του συστήματος παρουσία του σχετικού υπεύθυνου του Υπουργείου.

Ο ανάδοχος θα καταβάλλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ούτως ώστε να αποκαθιστά τις βλάβες εντός των ακόλουθων χρόνων, ανάλογα με τη σοβαρότητα του προβλήματος:

**Υψηλή σπουδαιότητα:** δύο (2) εργάσιμες ημέρες

**Μέση σπουδαιότητα:** πέντε (5) εργάσιμες ημέρες

**Χαμηλή σπουδαιότητα:** δέκα (10) εργάσιμες ημέρες

Για τις περιπτώσεις όπου δεν είναι πλήρης και οριστική η επίλυση του προβλήματος εντός συγκεκριμένου χρονικού ορίου θα προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.

Ως χρόνος αποκατάστασης της βλάβης εννοείται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης από το υπουργείο έως την στιγμή που η βλάβη έχει αποκατασταθεί.