



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝΕΔΡΑ: Πανεπιστημίου 44 & Χαρ. Τρικούπη, Αθήνα 106 79
Τηλ:(+30) 210-3380200 Fax:(+30) 210-3380219ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

THE HELLENIC REPUBLIC

ATHENS' CHAMBER OF TRADESMENHEAD OFFICE: 44 Panepistimiou st. & Har. Trikoupi, Athens 10679
Tel:(+30) 210-3380200 Fax:(+30) 210-3380219

Αθήνα 25/02/2022

Αρ. Πρωτ. 1460

www.eea.gr e-mail: eea@eea.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ**Θέμα: Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής****ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ**

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ (Ε.Ε.Α. – Ν.Π.Δ.Δ.)
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	Απευθείας Ανάθεση
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ	Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής
ΚΩΔΙΚΟΣ ΚΑΤΑ CPV	72253200-5 Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής, 72267000-4 Υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής λογισμικού, 72212000-4 Υπηρεσίες προγραμματισμού λογισμικού εφαρμογών, 72266000-7 Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα λογισμικού, 50323000-5 Συντήρηση και επισκευή περιφερειακού εξοπλισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ	29.950€ πλέον ΦΠΑ ή 37.138€ συμπτ. ΦΠΑ
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	3/3/2022, ημέρα Πέμπτη και ώρα 12.00 μ.μ.
ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, Λεωφόρος Πανεπιστημίου 44, 2ος Όροφος, Τ.Κ. 10679 Αθήνα, Αθήνα
ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	Με παράδοση φακέλου στο πρωτόκολλο του Ε.Ε.Α. (2ος Ορ.)
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Ένα έτος

Η Διοικητική Επιτροπή του Ε.Ε.Α. έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις, όπως αυτές ισχύουν:
 - 1.1. του Ν. 4270/2014 « Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας – Δημόσιο Λογιστικό και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
 - 1.2. του Π.Δ. 80/2016 « Περί αναλήψεως υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
 - 1.3. του Ν.2081/1992 «Περί Επιμελητηρίων» ως ισχύει και του Ν.4497/2017,
 - 1.4. του Ν.4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών» (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/Ε.Ε. και 2014/25/Ε.Ε.), όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4782/2021 και ισχύει.

2. Τον προϋπολογισμό του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών για το έτος 2022.
3. Την ανάγκη υποστήριξης των πληροφοριακών συστημάτων και του μηχανογραφικού εξοπλισμού των υπηρεσιών του Επιμελητηρίου.
4. Τις Αποφάσεις:
 - 4.1. Την υπ' αριθ.8/2017 απόφαση της Διοικητικής Επιτροπής του Ε.Ε.Α., περί ορισμού Διατάκτη.
 - 4.2. Την απόφαση της Διοικητικής Επιτροπής του Ε.Ε.Α. 4260/31.01.2022.
 - 4.3 Την σχετική απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αρ. πρωτ. 668/Ζ'/31.1.2022 και ΑΔΑ: ΡΨΣΑ469ΗΕΜ-8Α8.
 - 4.4 Την ΑΔΑΜ:22REQ010015654 Εγκεκριμένου Αιτήματος
5. Το υπηρεσιακό σημείωμα του Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών του Ε.Ε.Α. υπ. αριθμ. 579/27.1.2022.

Εγκρίνει σε βάρος του **Κ.Α.Ε. 04.39** την επιλογή Αναδόχου Παροχής Υπηρεσιών Υποστήριξης Συστημάτων Πληροφορικής του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών (Ε.Ε.Α.) ποσού *Είκοσι Εννέα Χιλιάδων Εννιακοσίων Πενήντα Ευρώ* (29.950,00 ευρώ), πλέον Φ.Π.Α. 24% ποσού *Επτά Χιλιάδων Εκατόν Ογδόντα Οκτώ Ευρώ και συνολικού ποσού Τριάντα Επτά Χιλιάδων Εκατόν Τριάντα Οκτώ Ευρώ (37.138,00 ευρώ) συμπ. Φ.Π.Α. 24%*, όπως περιγράφεται αναλυτικά στο άρθρο 1.

ΑΡΘΡΟ 1 - ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ

Ο πάροχος υπηρεσιών υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής θα πρέπει να μπορεί να αναλάβει την υποστήριξη της λειτουργίας, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του μηχανογραφικού και δικτυακού εξοπλισμού του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών (Ε.Ε.Α.), σύμφωνα με τις ακόλουθες προδιαγραφές:

1.1 Προδιαγραφές Υποστήριξης

- i) Ως «τεχνική υποστήριξη» ορίζεται η δυνατότητα συντήρησης σε τεχνικό επίπεδο των επιμέρους υποσυστημάτων που σχετίζονται με τη μηχανογράφηση του Επιμελητηρίου και η υποστήριξή τους, ώστε να αποδίδουν τις αναμενόμενες λειτουργίες για τις οποίες έχουν σχεδιαστεί και υλοποιηθεί μέχρι σήμερα. Για το σκοπό αυτό προκρίνεται η απασχόληση εξειδικευμένου ατόμου ή ατόμων στο χώρο του Επιμελητηρίου που θα προσφέρει/ουν υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης με βάση τους αναφερόμενους άξονες υποστήριξης της παρ. 1.2 με εργασία σαράντα (40) εργατοωρών εβδομαδιαίως, σύμφωνα με το συμφωνημένο ωράριο εργασίας που θα οριστεί κατά την υπογραφή της σύμβασης υποστήριξης.
- ii) Το άτομο ή ομάδα ατόμων που θα μοιράζεται το εβδομαδιαίο 40ωρο απασχόλησης στο Επιμελητήριο θα πρέπει προφανώς να έχει τεχνικές ικανότητες τεχνικού υπολογιστών και δικτύων που θα αποδεικνύεται από την εργασιακή εμπειρία την οποία έχει αποκομίσει, σε συνδυασμό με το τεχνικό υπόβαθρο σπουδών. Θα υποστηρίζεται από κατάλληλη Ομάδα Έργου

Υποστήριξης και θα αναφέρεται στον Υπεύθυνο ή Προϊστάμενο του Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών. *Απαιτείται εργασιακή εμπειρία τουλάχιστον 4 ετών.*

- iii) Η Ομάδα Έργου Υποστήριξης θα είναι τουλάχιστον τριμελής, θα διαθέτει έναν Υπεύθυνο Έργου και στα υπόλοιπα μέλη θα περιλαμβάνονται το άτομο ή τα άτομα που θα είναι επιφορτισμένα με την παρουσία τους στο Επιμελητήριο.
- iv) Κάθε μέλος της Ομάδας Έργου Υποστήριξης θα πρέπει να έχει συγκεκριμένο ρόλο, έτσι ώστε να καλύπτονται όλες οι απαιτούμενες υπηρεσίες, όπως αναλυτικά παρατίθενται στην παράγραφο 1.2 Άξονες τεχνικής υποστήριξης που θα αποδεικνύονται από την εργασιακή εμπειρία την οποία διαθέτουν, σε συνδυασμό με το προσωπικό υπόβαθρο σπουδών [π.χ. μια τριμελής Ομάδα Έργου Υποστήριξης θα μπορεί να απαρτίζεται από έναν Υπεύθυνο Έργου - Μηχανικό Πληροφορικής AEI - που η εργασιακή εμπειρία του καλύπτει τους άξονες τεχνικής υποστήριξης 1.2.1 – 1.2.3 και θα δρα απομακρυσμένα και τουλάχιστον έναν τεχνικό δικτύων στο πεδίο (on site) που το υπόβαθρό του καλύπτει τους άξονες τεχνικής υποστήριξης 1.2.3 ή/και 1.2.4].
- v) Η τεχνική υποστήριξη θα είναι συνεχής και θα παρέχεται κατά το ωράριο λειτουργίας του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών (Ε.Ε.Α.), εκτός περιπτώσεων ασύνηθων περιστατικών ή σφαλμάτων στο δίκτυο του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών (Ε.Ε.Α.). Προβλέπονται και πρόσθετες Εξειδικευμένες Υπηρεσίες Πληροφορικής διάρκειας εξήντα (60) ανθρωποημερών (πέραν των συνήθων καθηκόντων και υπηρεσιών που αναφέρονται στην παρούσα). Οι υπηρεσίες αυτές αναλύονται στην παράγραφο ix.
- vi) Διαθεσιμότητα Τεχνικών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης, μόνιμη καθημερινή παρουσία ενός τεχνικού υπολογιστών και δικτύων, από Δευτέρα έως Παρασκευή (08:00-16:00) στο κτίριο της Κεντρικής Υπηρεσίας (Πανεπιστημίου 44, 10679, Αθήνα).

Σε περίπτωση απουσίας του τεχνικού ο οποίος θα απασχολείται μόνιμα και κατ' αποκλειστικότητα για το χρονικό διάστημα ισχύος της σύμβασης, για οποιοδήποτε λόγο (ασθένεια, άδεια κ.λ.π.), η ανάδοχος εταιρία υποχρεούται να τον αντικαταστήσει άμεσα (αυθημερόν) από άλλον, με αντίστοιχες ικανότητες και εμπειρία, ειδάλλως το Ε.Ε.Α. δικαιούται και νομιμοποιείται να αναζητήσει από την ελεύθερη αγορά άλλον τεχνικό προς κάλυψη του δημιουργηθέντος κενού. Η σχετική αυτή δαπάνη θα βαρύνει τον Ανάδοχο και θα παρακρατείται από το εργολαβικό τίμημα, υπό τον όρο ότι η σχετική δαπάνη θα αποδεικνύεται εγγράφως.

Σε περίπτωση αμφισβήτησης του/των τεχνικού/ών του Αναδόχου, αυτός/οί θα είναι στη διάθεση του Ε.Ε.Α. για αντικατάστασή του/τους.

Ο Ανάδοχος οφείλει κατά την υποβολή της προσφοράς του να προσκομίσει τα βιογραφικά των στελεχών της Ομάδας Υποστήριξης που θα διαθέσει στο Ε.Ε.Α. Ο Ανάδοχος δύναται να αντικαταστήσει τον/τους τεχνικούς του, κατά την διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, μόνο κατόπιν σχετικού αιτήματος προς

το Ε.Ε.Α.. Αφού αξιολογηθεί το αίτημα και γίνει αποδεκτό από το Ε.Ε.Α., ο Ανάδοχος δύναται να αποσύρει τον τεχνικό του το νωρίτερο μετά από πέντε (5) εργάσιμες ημέρες και αφού κατά την εκτίμηση της αρμόδιας υπηρεσίας του Ε.Ε.Α. (Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών) έχει ενημερώσει επαρκώς τον αντικαταστάτη του.

vii) Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Οι τεχνικοί του Αναδόχου θα καλύπτουν το σύνολο των εργασιών τεχνικής υποστήριξης συστημάτων και χρηστών, για να ανταποκριθούν στις εργασίες αυτές θα πρέπει να διαθέτουν τουλάχιστον 4ετή εμπειρία - *αποδεικνυόμενη με την προσκόμιση των βιογραφικών τους* - στα αντικείμενα των εργασιών που θα πρέπει να εκτελέσουν και που περιγράφονται παρακάτω.

- Επισκευή προσωπικών και φορητών υπολογιστών καθώς επίσης και εξυπηρετητών (πχ αναβαθμίσεις, εγκαταστάσεις ανταλλακτικών, καθαρισμούς)
- Εγκατάσταση συστημικού λογισμικού (πχ windows, office, bios, drivers και οποιουδήποτε βοηθητικού προγράμματος απαιτηθεί)
- Εγκατάσταση υλισμικού και λογισμικού, συντήρηση και επιδιόρθωση εκτυπωτών, σαρωτών και μηχανών fax.
- Ένταξη υπολογιστών στο δίκτυο και στο domain του Ε.Ε.Α..
- Διαχείριση και παρακολούθηση Εξυπηρετητών (MS Windows Server 2008,2012,2016)
- Έλεγχος και τερματισμός καλωδιώσεων και επαφών (πχ σε patch panel). Δεν απαιτούνται κατασκευαστικές και ηλεκτρολογικές εργασίες.
- Εργασίες αναβάθμισης του υποστηριζόμενου λογισμικού με νέες εκδόσεις / διορθώσεις (Patches, fixes, updates) όποτε αυτές είναι διαθέσιμες από τους κατασκευαστές.
- Έλεγχο και αποκατάσταση λειτουργίας των υπολογιστών από επίθεση ιών (antivirus scanning). Εγκατάσταση λογισμικού προστασίας (antivirus software) από ιούς υπολογιστών. Εξασφάλιση και αποθήκευση των δεδομένων των σκληρών δίσκων χρηστών και κεντρικών συστημάτων. Αποκατάσταση και επαναφορά του υπολογιστή σε λειτουργία.
- Εργασίες εγκατάστασης και διαχείρισης υποδομών βασισμένες σε Windows Active Directory
- Διαχείριση και παρακολούθηση Τοπικών Δικτύων και VPN, εάν απαιτηθεί.
- Γνώσεις παραμετροποίησης δικτυακού εξοπλισμού (switches, routers, firewalls κλπ) των κατασκευαστών Cisco, Linksys, D-link, 3-Com, HP)
- Διαχείριση και παρακολούθηση προγραμμάτων λήψης back up

Οι εκάστοτε τεχνικοί υποστήριξης έχουν τη δυνατότητα να ζητούν την συνδρομή της εταιρείας τους προκειμένου να ανταπεξέρχονται στη απαιτούμενη συνδρομή των χρηστών και η Ανάδοχος Εταιρία οφείλει να την παρέχει άμεσα.

viii) Υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών εξοπλισμού

Αν μετά από τον έλεγχο του εξοπλισμού, από τον τεχνικό του Αναδόχου, απαιτηθεί μμεταφορά του στα τεχνικά εργαστήρια του Αναδόχου για επισκευή ή συντήρηση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να κάνει την μμεταφορά του εξοπλισμού με δικά του έξοδα.

Ρητά συμφωνείται ότι η τεχνική υποστήριξη από τον Ανάδοχο δεν καλύπτει το κόστος των ανταλλακτικών που τυχόν χρειαστούν για την αποκατάσταση ενδεχόμενης βλάβης του εξοπλισμού, το οποίο θα βαρύνει το Ε.Ε.Α., εφόσον η σχετική βλάβη δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του Αναδόχου.

Αν απαιτηθεί η προμήθεια ανταλλακτικού, ο Ανάδοχος αποστέλλει προσφορά με το κόστος του ανταλλακτικού/ανταλλακτικών στο Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών και αναμένει την αποδοχή της προσφοράς για να προχωρήσει στην αποκατάσταση της βλάβης. Σε διαφορετική περίπτωση - άρνησης της προσφοράς, ο εξοπλισμός επιστρέφεται ανεπισκεύαστος στα γραφεία του Ε.Ε.Α..

Πρέπει να διευκρινιστεί ότι τα συστήματα εντός εγγύησης εξαιρούνται από την παρούσα σύμβαση εκτός εάν κατόπιν συνεννόησης με το Ε.Ε.Α. και με την προμηθεύτρια εταιρία χορηγείται άδεια για αποκατάσταση βλάβης. Ο έλεγχος και η επισκευή αφορούν όλες τις συσκευές που βρίσκονται στα γραφεία του Ε.Ε.Α.. και αποτελούν ιδιοκτησία του.

ix) Εξειδικευμένες Υπηρεσίες

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει στο Ε.Ε.Α. κατόπιν κλήσης ή αποστολής σχετικού αιτήματος από το Ε.Ε.Α., εξήντα (60) ανθρωποημέρες εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών υποστήριξης, σε θέματα Αρχιτεκτονικής Δικτύων, παραμετροποίησης δικτυακού εξοπλισμού (*switches, routers, firewalls κλπ*) γνωστών κατασκευαστών (όπως CISCO, Linksys, D-link, 3-Com, HP), Ασφάλειας Δικτύων, νέων τεχνολογιών και υποδομών πληροφορικής, Βάσεων Δεδομένων, Microsoft Active Directory. Οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να παρέχονται από υπαλλήλους του Αναδόχου με πιστοποιημένες γνώσεις στα αντικείμενα αυτά (*Cisco Certified Network Professional, Microsoft Certified System Engineer, HP Certified Professional*).

Οι παραπάνω πιστοποιήσεις των τεχνικών θα πρέπει να είναι σε ισχύ και να προσκομιστούν με την τεχνική προσφορά του Αναδόχου. Δεν απαιτείται να αφορούν τα μέλη της Ομάδας Έργου Υποστήριξης.

x) Διαδικασία Ενεργοποίησης Υπηρεσιών

Ο τεχνικός που θα συνεργάζεται με τους υπαλλήλους του Ε.Ε.Α. θα ακολουθεί τις υποδείξεις και τις οδηγίες των στελεχών του Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών του Ε.Ε.Α.. Η αίτηση για χρήση των υπηρεσιών, πέρα από αυτές που θα παρέχονται από τον τεχνικό κατά την επιτόπια παρουσία, θα μπορεί να γίνεται μέσω τηλεφώνου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς το HELP DESK του Αναδόχου και θα προωθείται στο αντίστοιχο τεχνικό τμήμα του.

Με την λήψη της κλήσης, ο Ανάδοχος οφείλει να αποκαθιστά άμεσα, είτε εξ' αποστάσεως, είτε με επίσκεψη εξειδικευμένου τεχνικού τα τυχόν προβλήματα που δεν είναι δυνατόν να επιλυθούν με τη συνδρομή του τεχνικού πεδίου, εκτός εάν αυτό δεν είναι εφικτό, οπότε θα πρέπει επαρκώς να αιτιολογείται. Να σημειωθεί ότι για μία κλήση δύναται να χρειαστούν παραπάνω από μια επισκέψεις από τον Ανάδοχο για να θεωρηθεί λήξασα.

Το Ε.Ε.Α. δύναται να καθορίζει τουλάχιστον τέσσερις προτεραιότητες προβλημάτων (ΕΠΕΙΓΟΝ S1, ΥΨΗΛΗ S2, ΜΕΤΡΙΑ S3, ΧΑΜΗΛΗ S4) ανάλογα με τη σοβαρότητά τους. Ο χρόνος ανταπόκρισης του Αναδόχου με φυσική παρουσία τεχνικού θα πρέπει να είναι:

ΕΠΕΙΓΟΝ : Εντός 5 ωρών ΥΨΗΛΗ : Εντός 24 ωρών ΜΕΤΡΙΑ : Εντός 48 ωρών ΧΑΜΗΛΗ : Εντός 72 ωρών

xi) Αναφορές και παρακολούθηση Υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιεί ειδικό λογισμικό υποστήριξης λειτουργιών HelpDesk, το οποίο κατ' ελάχιστον θα καταγράφει τον χρόνο έναρξης και λήξης του προβλήματος, το είδος και την σπουδαιότητα, την περιγραφή του προβλήματος, τις ενέργειες επίλυσης και τον υπεύθυνο για κάθε ενέργεια. Για κάθε αντιμετώπιση θέματος που έχει προωθηθεί στο helpdesk του Αναδόχου, θα εκδίδεται αναφορά με τα παραπάνω και θα παραδίδεται στο Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών του Ε.Ε.Α. μετά την επίλυσή του, προς καταχώρηση και φύλαξη.

Ο πίνακας με το σύνολο των παραπάνω αναφορών θα κατατίθεται από τον Ανάδοχο στο Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών του Ε.Ε.Α..

Ο τεχνικός μόνιμης απασχόλησης στην Κ.Υ του Ε.Ε.Α., οφείλει να διατηρεί ημερολόγιο το οποίο θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

A) Για τις περιπτώσεις συντήρησης και υποστήριξης του εξοπλισμού:

- Τόπο όπου είναι εγκατεστημένο το προς συντήρηση είδος.
- Ημερομηνία και ώρα ειδοποίησης-αναφοράς δυσλειτουργίας ή αιτήσεως συντήρησης εκ μέρους του Ε.Ε.Α..
- Ημερομηνία και ώρα έναρξεως της συντήρησης.
- Είδος δυσλειτουργίας ή συντήρησης που έγινε.

- Χρησιμοποιηθέντα μέσα και ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν για την επισκευή.
- Κατηγορία παρασχεθείσας υπηρεσίας συντήρησης (Συμβουλευτική, Προληπτική, Επισκευαστική, Αναβάθμιση, κλπ)
- Ημερομηνία και ώρα επαναλειτουργίας του είδους που συντηρήθηκε ή επισκευάστηκε.
- Τμήματα του εξοπλισμού που αντικαταστάθηκαν προσωρινά και παραλήφθηκαν από τον Ανάδοχο για την επισκευή ή συντήρησή τους στις εγκαταστάσεις του.
- Παρατηρήσεις σχετικά με την παρασχεθείσα υπηρεσία συντήρησης, την καλή επαναλειτουργία του εξοπλισμού, κλπ.

B) Για τις υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών:

- Ημερομηνία και ώρα ειδοποίησης-αναφοράς
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης υποστήριξης
- Ημερομηνία και ώρα περάτωσης
- Παρατηρήσεις σχετικά με την παρασχεθείσα υπηρεσία

Και τα δύο αυτά ημερολόγια θα κατατίθενται από τον Ανάδοχο, μέσω των σχετικών Αναφορών της παρ. 1.2.5. της παρούσης μηνιαίως ή δι-μηνιαίως στο Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών του Ε.Ε.Α..

1.2 Άξονες Τεχνικής Υποστήριξης

Οι παραπάνω υπηρεσίες σε επίπεδο τεχνικής υποστήριξης θα πρέπει να εξειδικεύονται σε αντίστοιχους άξονες υποστήριξης, σύμφωνα με τα συστήματα που λειτουργούν στο Ε.Ε.Α. και περιλαμβάνουν :

1.2.1 Υπηρεσίες Κεντρικών Υπολογιστικών Συστημάτων

- (1) Παροχή τεχνικών συμβουλών σχετικά με το Κεντρικό Υπολογιστικό Σύστημα σε χρήστες και ομάδες ανάπτυξης εφαρμογών
- (2) Διαχείριση χωρητικότητας (*capacity management*), ρυθμίσεις επίδοσης συστήματος
- (3) Επίλυση προβλημάτων του Κεντρικού Υπολογιστικού Συστήματος
- (4) Συντήρηση του εξοπλισμού για τη διασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας
- (5) Διαχείριση Δικτύου περιλαμβανομένου και του δικτυακού εξοπλισμού διασύνδεσης

- (6) Προγραμματισμός ροών του Κεντρικού Υπολογιστικού Συστήματος
- (7) Back-up και recovery βάσει συμφωνημένης διαδικασίας
- (8) Αποκατάσταση από καταστροφές (*disaster recovery*) για τις εφαρμογές που λειτουργούν στους κεντρικούς διακομιστές του επιμελητηρίου
- (9) Διαχείριση Δίσκων (π.χ. χωρητικότητα, αρχειοθέτηση-*archiving*-, διαμόρφωση - *configuration* δίσκων, *redundancy*, τοποθέτηση δεδομένων)
- (10) Συντήρηση κατανοητής τεκμηρίωσης για τις διαδικασίες λειτουργίας
- (11) Διαχείριση Βάσεων Δεδομένων
- (12) Τυχόν εκπαίδευση χρηστών στη σωστή χρήση του Κεντρικού Υπολογιστικού Συστήματος

1.2.2 Υπηρεσίες Συντήρησης Εφαρμογών

- (1) Υποστήριξη των χρηστών των εφαρμογών στην μεγαλύτερη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων των εφαρμογών
- (2) Διερεύνηση των αιτιών για χαμηλή επίδοση εφαρμογών και κατάλληλη ρύθμιση
- (3) Συνεργασία με αναδόχους και προσωπικό υποστήριξης άλλων εφαρμογών ιδιαίτερα όπου υπάρχουν διεπαφές (*interfaces*)
- (4) Συνδρομή στην ανάλυση προβλημάτων δεδομένων και αποκατάσταση
- (5) Αξιολόγηση νέων προϊόντων λογισμικού εφαρμογών

1.2.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης

- (1) Υποστήριξη σε θέματα προμήθειας και εγκατάστασης νέων σταθμών εργασίας και λογισμικού, συμπεριλαμβανομένων εκτυπωτών, scanners και άλλων περιφερειακών
- (2) Υποστήριξη σε θέματα προμήθειας και εγκατάστασης αναβαθμίσεων των σταθμών εργασίας και του λογισμικού
- (3) Προσδιορισμός και αποκατάσταση βλαβών σταθμών εργασίας και λογισμικού
- (4) Συστάσεις για τα πρότυπα σταθμών εργασίας (*εξοπλισμός, λογισμικό*)

- (5) Μεταφορά και επανεγκατάσταση των σταθμών εργασίας και του λογισμικού βάσει των απαιτήσεων της Υπηρεσίας & των χρηστών, υπό τις οδηγίες στελεχών του Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών.
- (6) Εισαγωγική εκπαίδευση νέων χρηστών στο υπολογιστικό περιβάλλον των σταθμών εργασίας
- (7) Αναφορές και υποδείξεις για τις παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης, όπως συχνά προβλήματα, ανάγκες εκπαίδευσης και προβλήματα χωρητικότητας
- (8) Παροχή τεχνικών συμβουλών στο υπολογιστικό περιβάλλον σταθμών εργασίας σε χρήστες και ομάδες ανάπτυξης εφαρμογών
- (9) Διαχείριση χωρητικότητας, ρυθμίσεις και έλεγχος επιδόσεων των servers τοπικών δικτύων (*LAN servers*)
- (10) Εγκατάσταση νέου και αναβαθμισμένου λογισμικού στους LAN servers
- (11) Επίλυση προβλημάτων στα τοπικά δίκτυα
- (12) Συντήρηση των LAN Servers για διασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας
- (13) Διαχείριση Δικτύου των LAN servers
- (14) Διαχείριση της σύνθεσης (*configuration*) των LAN servers
- (15) Παροχή backup και αποκατάσταση βλαβών των εξυπηρετών τοπικών δικτύων (*LAN servers*) βάσει συμφωνημένης διαδικασίας
- (16) Back-up και recovery για επιλεγμένους LAN servers
- (17) Διαχείριση ασφάλειας Τοπικών Δικτύων βάσει συμφωνημένης διαδικασίας

1.2.4 Υπηρεσίες Δικτύου

- (1) Εγκατάσταση νέων τηλεπικοινωνιακών γραμμών, δικτυακού εξοπλισμού και λογισμικού
- (2) Εγκατάσταση αναβαθμίσεων νέων τηλεπικοινωνιακών γραμμών, δικτυακού εξοπλισμού και λογισμικού
- (3) Προσδιορισμός και αποκατάσταση βλαβών νέων τηλεπικοινωνιακών γραμμών, δικτυακού εξοπλισμού και λογισμικού
- (4) Συστάσεις για τα πρότυπα δικτύου, όπως κατάλληλες συνδέσεις και πρωτόκολλα επικοινωνίας

- (5) Αναφορές και υποδείξεις επί των υπηρεσιών δικτύου, όπως χωρητικότητα και προβλήματα επιδόσεων
- (6) Παροχή τεχνικών συμβουλών για τα Τ/Π δίκτυα στους χρήστες
- (7) Διαχείριση χωρητικότητας, ρυθμίσεις και διαχείριση επιδόσεων του δικτύου
- (8) Συντήρηση του δικτύου για διασφάλιση διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας
- (9) Διαχείριση καλωδιακού συστήματος και ενεργών συσκευών δικτύου (*hubs, routers, switches*)
- (10) Διαχείριση ασφάλειας δικτύου βάσει συμφωνημένης διαδικασίας
- (11) Συντήρηση κατανοητής τεκμηρίωσης επί των διαδικασιών των υπηρεσιών δικτύου.

1.2.5 Υπηρεσίες Σύνταξης Αναφορών και Σημειωμάτων

- (1) Παροχή Συνοπτικών Μηνιαίων ή Διμηνιαίων Αναφορών σχετικών με τα θέματα 1.2.1-1.2.4 προς το Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών. Οι αναφορές θα ταξινομούνται σε 2 κεφάλαια (*Παρασχεθείσες Εργασίες - Προγραμματισμένες Εργασίες*) και θα παραδίδονται στον Υπεύθυνο ή Προϊστάμενο του Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών.
- (2) Σύνταξη σημειωμάτων για θέματα Τεχνικών Προδιαγραφών Έργων, σημειωμάτων Παροχής Συμβουλών σε τεχνικά θέματα, μελετών σκοπιμότητας, recovery plans, διαδικασιών back-up, σημειωμάτων με παροχή κατευθυντηρίων οδηγιών χρήσης εξοπλισμού, Εγχειριδίων και λοιπών κειμένων που άπτονται των αρμοδιοτήτων του παρόχου και μπορεί, είτε να ζητηθούν από τον Υπεύθυνο ή Προϊστάμενο του Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών, είτε να συνταχθούν με ίδια πρωτοβουλία, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

ΑΡΘΡΟ 2 - ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής έχουν όλα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που έχουν δυνατότητα νόμιμης επαγγελματικής δραστηριότητας στην Ελλάδα, με συνάφεια στην αναρτητέα πρόσκληση. Αναλυτικότερα, δικαιούνται να συμμετάσχουν τα κατωτέρω φυσικά ή νομικά πρόσωπα, αυτοτελώς ή σε σύμπραξη ή σε κοινοπραξία ή σε ένωση η οποία έχει συσταθεί ή πρόκειται να συσταθεί σε περίπτωση ανάθεσης του έργου της παρούσας:

2.1 Φυσικά ή νομικά πρόσωπα της ημεδαπής ή της αλλοδαπής εγκατεστημένα στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή στα κράτη – μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο ή στα κράτη - μέλη που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (GPA) του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με το Ν. 2513/97 (ΦΕΚ Α' 139/1997).

2.2 Κοινοπραξίες - Συμπράξεις - Ενώσεις μέλη των οποίων είναι τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα του παρόντος άρθρου. Οι Κοινοπραξίες - Συμπράξεις - Ενώσεις του παρόντος

άρθρου δεν υποχρεούνται να περιβληθούν με ιδιαίτερη νομική μορφή, προκειμένου να υποβάλουν προσφορά. Τα μέλη αυτών των Κοινοπραξιών - Συμπράξεων - Ενώσεων ευθύνονται το καθένα έναντι της αναθέτουσας αρχής, αλληλεγγύως και εις ολόκληρο για την εκτέλεση του έργου. Σε περίπτωση κατά την οποία, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή ανωτέρα βία, μέλος των Κοινοπραξιών - Συμπράξεων - Ενώσεων δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του κατά το χρόνο αξιολόγησης των προσφορών, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολόκληρης της κοινής προσφοράς, με την ίδια τιμή. Εάν η παραπάνω ανικανότητα προκύψει κατά το χρόνο εκτέλεσης της σύμβασης, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολόκληρης της κοινής προσφοράς, με την ίδια τιμή και τους ίδιους όρους. Τα υπόλοιπα μέλη της ένωσης και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις μπορούν να προτείνουν αντικαταστάτη, ο οποίος πρέπει να πληροί τους όρους των τευχών. Η αντικατάσταση αξιολογείται, με την υποβολή σχετικών δικαιολογητικών, από την Επιτροπή και εγκρίνεται με απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

ΑΡΘΡΟ 3 - ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ

Ο υποψήφιος ή προσφέρων δεν θα πρέπει να εμπίπτει σε κατάσταση συμφερόντων, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 24 του Ν. 4412/2016. Για τους υποψήφιο ή προσφέρον δεν θα πρέπει να συντρέχει κανένας λόγος αποκλεισμού από αυτούς που αναφέρονται στο άρθρο 73 του Ν.4412/2016.

Το Ε.Ε.Α. ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως νόμιμος εκπρόσωπος προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο της παρούσας Πρόσκλησης, για το σκοπό της αξιολόγησης της Προσφοράς και της ενημέρωσης τυχόν έτερων συμμετεχόντων σε αυτήν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

ΑΡΘΡΟ 5 - ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Ο Προϋπολογισμός της Σύμβασης, ανέρχεται στο ποσό των τριάντα επτά χιλιάδων εκατόν τριάντα οκτώ ευρώ (€ **37.138,00**) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.. Η δαπάνη θα καλυφθεί από τον τακτικό προϋπολογισμό του Ε.Ε.Α.

ΑΡΘΡΟ 6 - ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα, μετά από γνωμοδότηση της Επιτροπής Διενέργειας και Αξιολόγησης, να ματαιώσει σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, ιδίως:

- Εάν η διαδικασία αποβεί άγονη είτε λόγω μη υποβολής προσφορών είτε λόγω απόρριψης όλων των προσφορών.
- εάν ο προσφέρων δεν προσέλθει για την υπογραφή σύμβασης,
- για παράτυπη διεξαγωγή της διαδικασίας ανάθεσης,
- εάν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης έχουν αλλάξει ουσιωδώς,

- εάν λόγω ανωτέρας βίας δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης,
- εάν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα οικονομικά,
- εάν παύσει ο χρόνος ισχύος των προσφορών,
- για λόγους δημοσίου συμφέροντος.

Σε περίπτωση ματαίωσης, ο/οι υποψήφιος/οι Ανάδοχος/οι δεν θα έχουν δικαίωμα αποζημίωσης για οποιοδήποτε λόγο.

ΑΡΘΡΟ 7 - ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜ/ΝΙΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ - ΓΛΩΣΣΑ

7.1 Η προσφορά θα πρέπει να υποβληθεί σε **κλειστό φάκελο που θα παραδοθεί στην υπηρεσία πρωτοκόλλου του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών (Πανεπιστημίου 44 & Χαρ. Τρικούπη 10679, Αθήνα, 2^{ος} Όροφος)**, αναγράφοντας στον φάκελο : α) την ημερομηνία και το πρωτόκολλο της πρόσκλησης, β) την ένδειξη «Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής του Ε.Ε.Α.» γ) την επωνυμία του προσφέροντος και δ) τα στοιχεία επικοινωνίας του, **έως και την Πέμπτη στις 3.3.2022 και ώρα 12.00 μ.**

7.2. Σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής ή κατάθεσης στο πρωτόκολλο, ο φάκελος προσφοράς γίνεται δεκτός εφόσον έχει πρωτοκολληθεί στο πρωτόκολλο του Ε.Ε.Α., το αργότερο μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής της προσφοράς. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν φέρει ευθύνη για τυχόν ελλείψεις του περιεχομένου των προσφορών που αποστέλλονται ταχυδρομικά ούτε για καθυστερήσεις στην άφιξή τους. Δεν θα παραληφθεί φάκελος ή άλλο έγγραφο από οποιοδήποτε ταχυδρομικό κατάστημα, ακόμα κι αν η Αναθέτουσα Αρχή ειδοποιηθεί εγκαίρως.

ΑΡΘΡΟ 8 - ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

Η Πρόσκληση του Διαγωνισμού δημοσιεύεται:

- Στο Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ..
- Στη Διαύγεια.

Αναρτήθηκε επίσης και στο διαδίκτυο στη διεύθυνση : <https://www.eea.gr/arthra/anakoinoseis-diagonismi/>

ΑΡΘΡΟ 9 - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΚΕΛΟΥ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

9.1 Η προσφορά είναι έγγραφη και υποβάλλεται μέσα σε σφραγισμένο φάκελο, στο εξωτερικό του οποίου πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς τα αναφερόμενα στο άρθρο 7. Οι προσφορές κατατίθενται επί ποινή αποκλεισμού μέσα σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο, σε ένα πρωτότυπο και ένα ηλεκτρονικό αντίγραφο (cd ή flash drive), θα είναι δακτυλογραφημένες στην Ελληνική γλώσσα με εξαίρεση τυχόν τεχνικούς όρους που μπορούν να αναφέρονται στην Αγγλική γλώσσα. Στο έντυπο αντίγραφο θα υπάρχει η ένδειξη «ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ», ενώ στο ηλεκτρονικό αντίγραφο θα υπάρχει η ένδειξη «ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ» και το έντυπο θα είναι επικρατέστερο του άλλου αντιτύπου σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ τους.

9.2 Στον ενιαίο σφραγισμένο φάκελο προσφοράς πρέπει να εμπεριέχονται τρεις σφραγισμένοι επιμέρους φάκελοι με τις ενδείξεις: α) ξεχωριστός σφραγισμένος φάκελος,

με την ένδειξη «**Δικαιολογητικά Συμμετοχής**» κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 11. β) ξεχωριστός σφραγισμένος φάκελος, με την ένδειξη «**Τεχνική Προσφορά**», ο οποίος περιέχει τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 12. Αν τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς δεν είναι δυνατόν, λόγω μεγάλου όγκου, να τοποθετηθούν στον κυρίως φάκελο, τότε αυτά συσκευάζονται χωριστά και ακολουθούν τον κυρίως φάκελο με τις ίδιες ενδείξεις και γ) ξεχωριστός σφραγισμένος φάκελος, με την ένδειξη «**Οικονομική Προσφορά**», ο οποίος περιέχει τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 13. Οι τρεις ως άνω ξεχωριστοί σφραγισμένοι φάκελοι φέρουν επίσης τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου του άρθρου 7.

9.3 Η προσφορά υπογράφεται και μονογράφεται ανά φύλλο από τον οικονομικό φορέα ή, σε περίπτωση νομικών προσώπων, από το νόμιμο εκπρόσωπο αυτών.

ΑΡΘΡΟ 10 - ΜΟΡΦΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Όλες οι υπεύθυνες δηλώσεις θα φέρουν ημερομηνία εντός των **τελευταίων τριάντα (30) ημερών** προ της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών και δεν απαιτείται η βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής από αρμόδια διοικητική αρχή ή τα ΚΕΠ (άρθρο 3 Ν. 4250/2014). Για λοιπά δικαιολογητικά (*ιδιωτικά έγγραφα*) που τυχόν αναφέρονται στην παρούσα πρόσκληση, εφαρμόζεται ότι ισχύει στο άρθρο 1 του Ν. 4250/2014.

ΑΡΘΡΟ 11 – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Ο φάκελος «Δικαιολογητικά Συμμετοχής» πρέπει να περιέχει τα εξής:

11.1α. Υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/1986 του κατά περίπτωση νόμιμου εκπροσώπου του συμμετέχοντος, στην οποία να δηλώνει ότι:

α. έλαβε γνώση της προκήρυξης και των όρων της, τους οποίους αποδέχεται στο σύνολό τους,

β. δεν βρίσκεται σε κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων του άρθρου 24 του Ν. 4412/2016 σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο αυτό,

γ. δεν βρίσκεται σε καμία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του Ν. 4412/2016 για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλεισθούν,

δ. διαθέτει, i) την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια και ii) την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την τεχνική υποστήριξη των συνόλου των αξόνων που εξειδικεύονται στην παράγραφο 1.2 του άρθρου 1 της διακήρυξης, όπως ορίζεται στο άρθρο 75 του Ν.4412/2016,

ε. ότι, η επιχείρηση με την επωνυμία «...», ΑΦΜ, είναι ενήμερη κατά την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς, ως προς τις φορολογικές της υποχρεώσεις και ως προς τις υποχρεώσεις που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης.

στ. ότι, όταν του ζητηθεί και χωρίς καθυστέρηση, θα προσκομίσει κάθε δικαιολογητικό ή έγγραφο που αποδεικνύει τις πληροφορίες και δηλώσεις που περιλαμβάνει στη δήλωσή του.

11.1β. Τα νομιμοποιητικά έγγραφα κάθε συμμετέχοντος και ειδικά για τα νομικά πρόσωπα, ΦΕΚ ίδρυσης και οι τροποποιήσεις του (για διαγωνιζόμενους με μορφή Α.Ε.& Ε.Π.Ε.), επικυρωμένο αντίγραφο ή απόσπασμα του καταστατικού και των εγγράφων τροποποιήσεών του (για Ο.Ε. & Ε.Ε. ή ΙΚΕ), καθώς και ιδιωτικό συμφωνητικό σύστασης ένωσης ή κοινοπραξίας. Στοιχεία και έγγραφα από τα οποία πρέπει να προκύπτουν ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος των Α.Ε., τα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα να

δεσμεύουν με την υπογραφή τους ανάλογα το Νομικό Πρόσωπο και τα έγγραφα της νομιμοποίησης αυτών. Εάν η καταστατική έδρα είναι διαφορετική της έδρας της κεντρικής διοίκησης της επιχείρησης ή της ένωσης εταιρειών, αναφέρεται κι εκείνη ξεχωριστά. Στην περίπτωση της κοινοπραξίας ή ένωσης, αναφέρεται υποχρεωτικά η έδρα καθενός εκ των μελών της.

11.2 Παραστατικό εκπροσώπησης, **αν** ο υποψήφιος συμμετέχει με αντιπρόσωπό του.

11.3 **Αν** ο υποψήφιος ή ο προσφέρων αποτελεί ένωση κατά την έννοια του άρθρου 19 παρ. 2 του Ν.4412/2016, υποβάλλει τη δήλωση της παραγράφου 11.1 καθώς και τα προαναφερθέντα πιστοποιητικά Ια, και Ιβ, για κάθε μέλος της ένωσης.

11.4 **Αν** ο προσφέρων ή ο υποψήφιος επικαλείται τις χρηματοοικονομικές, τεχνικές ή επαγγελματικές δυνατότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με το άρθρο 78 του Ν. 4412/2016, θα πρέπει επιπλέον να προσκομίζεται, από τους εν λόγω φορείς, η υπεύθυνη δήλωση της παραγράφου 4.1, καθώς και υπεύθυνη δήλωση περί της δέσμευσης των αναγκαίων πόρων για το συγκεκριμένο σκοπό.

ΑΡΘΡΟ 12 - ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Ο φάκελος με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» πρέπει να είναι χωριστός και να περιέχει τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς, επί ποινή αποκλεισμού, ως εξής:

12.1 Κείμενο με την ένδειξη «Παρουσίαση - Τεχνική Ικανότητα» το οποίο πρέπει να είναι χωριστό και να περιλαμβάνει συνοπτικά την παρουσίαση της εταιρίας και τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς, ως εξής:

Συνοπτική παρουσίαση της φυσιογνωμίας (*PROFILE*) του συμμετέχοντος για τη διαμόρφωση σαφούς αντίληψης περί της επαγγελματικής του δραστηριότητας και τη δυνατότητα ανταπόκρισης στην καλή εκτέλεση της σύμβασης. Περιγραφή της οργάνωσης, του οργανογράμματος, του τεχνικού εξοπλισμού που διαθέτει, καθώς και των μέτρων που λαμβάνει για την εξασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε σχέση με τους αναφερόμενους άξονες τεχνικής υποστήριξης στην παράγραφο 1.2 του άρθρου 1 της παρούσης.

12.2 Περιγραφή της Ομάδας Έργου Υποστήριξης-Οργανωτική Δομή

12.3 Βιογραφικά Σημειώματα Ομάδας Έργου - Αντίγραφα Τίτλων Σπουδών – Αποδεικτικά επαγγελματικής εμπειρίας¹

12.4 Κατάλογο έργων υποστήριξης πληροφορικής της τελευταίας πενταετίας στον οποίο θα γίνεται μνεία στον αποδέκτη των υπηρεσιών (είτε ανήκει στον δημόσιο είτε στον ιδιωτικό

¹ Υπεύθυνη Δήλωση του μέλους της Ομάδας Έργου στην οποία, για την περίπτωση μισθωτής εργασίας, δηλώνεται επακριβώς η χρονική διάρκεια και το είδος της εμπειρίας του καθώς και τα στοιχεία του εργοδότη, φυσικού προσώπου ή της επωνυμίας της επιχείρησης αν πρόκειται για νομικό πρόσωπο ή για την περίπτωση εμπειρίας που αποκτήθηκε από ελεύθερο επάγγελμα, πρέπει να δηλώνεται ότι πραγματοποιήθηκαν συγκεκριμένες εργασίες, μελέτες και έργα σχετικά με το αντικείμενο της εμπειρίας και να προσκομίζεται μία τουλάχιστον σχετική σύμβαση ή δελτία παροχής υπηρεσιών, που να καλύπτουν ενδεικτικώς τη χρονική διάρκεια και το είδος της αναφερόμενης εμπειρίας. Η εμπειρία λαμβάνεται υπόψη, εφόσον έχει αποκτηθεί στην ημεδαπή ή αλλοδαπή μετά τη λήψη του βασικού τίτλου σπουδών.

τομέα), για τον οποίο εκτελέστηκε το συμβατικό αντικείμενο, στην συνοπτική περιγραφή του συμβατικού αντικειμένου, στην ημερομηνία ολοκλήρωσης του, στον προϋπολογισμό του και στη συνάφειά του με το αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού. Οι παροχές υπηρεσιών αποδεικνύονται με τα παρακάτω αποδεικτικά μέσα:

— εάν ο αποδέκτης είναι Δημόσια αναθέτουσα αρχή, με πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή, στα οποία αναφέρονται η διάρκεια της Σύμβασης και ο Προϋπολογισμός της.

— εάν ο αποδέκτης είναι ιδιωτικός φορέας, με βεβαίωσή του ή, εάν τούτο δεν είναι δυνατόν, με απλή δήλωση του διαγωνιζόμενου οικονομικού φορέα που θα συνοδεύεται από συμβάσεις και τιμολόγια παροχής υπηρεσιών για κάθε έργο που αναφέρεται στον κατάλογο.

Ο ανωτέρω κατάλογος θα πρέπει να έχει την ακόλουθη μορφή:

A/A	ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΗΜ/ΝΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ	ΠΡΟΫΠ/ΜΟΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ
					ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΣΥΝΟΛΟ					

Στον κατάλογο θα περιλαμβάνονται επί ποινή αποκλεισμού: α) τουλάχιστον τρεις (3) βεβαιώσεις ή συμβάσεις συντήρησης ή τεχνικής υποστήριξης με ομοειδή χαρακτηριστικά της παρ. 1.2.1 - 1.2.2 του άρθρου 1 της παρούσας, με δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα εντός της τελευταίας 5ετίας (*συμπεριλαμβανομένου του τρέχοντος έτους*) και β) Μία (1) τουλάχιστον σύμβαση ανάπτυξης, συντήρησης ή τεχνικής υποστήριξης εντός της τελευταίας 5ετίας (*συμπεριλαμβανομένου του τρέχοντος έτους*), της οποίας το αναλυτικό περιεχόμενο θα περιλαμβάνει ομοειδή στοιχεία με τα σημεία (9) – (17) της παρ. 1.2.3 του άρθρου 1 της παρούσας πρόσκλησης.

Βεβαιώσεις πέραν της τελευταίας πενταετίας δεν θα ληφθούν υπόψη. Η πενταετία υπολογίζεται έως και το 2016 και μπορεί να περιλαμβάνει και συμβάσεις έργων υποστήριξης εντός του τρέχοντος έτους.

12.5 Πιστοποιητικό διασφάλισης ποιότητας κατά ISO 9001:2008 ή μεταγενέστερη και πιστοποίηση ISO/IEC 27001:2013 στην εγκατάσταση και υποστήριξη ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής (*σε περίπτωση ένωσης θα πρέπει κάθε μέλος της ένωσης να έχει Πιστοποιητικό διασφάλισης ποιότητας κατά ISO και τουλάχιστον ένα μέλος της ένωσης πιστοποίηση ISO/IEC 27001:2013*)

ΑΡΘΡΟ 13 - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

13.1 Στο κείμενο της Οικονομικής Προσφοράς είναι υποχρεωτικό να παρατίθεται πίνακας στον οποίο θα σημειώνεται στήλη που θα αναφέρεται το προσφερόμενο ετήσιο τίμημα σε ευρώ (€), ως εξής: α) το τίμημα χωρίς ΦΠΑ, β) το ΦΠΑ και γ) το τελικό προσφερόμενο τίμημα με ΦΠΑ, στο οποίο θα έχουν συνυπολογιστεί όλα τα σχετικά κόστη υποστήριξης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Υπόδειγμα

Περιγραφή Υπηρεσιών	ΚΟΣΤΟΣ ΜΗ ΣΥΜΠ. ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ 24% (€)	ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
Ετήσιο Κόστος Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στο παρόν κείμενο, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τους αναφερόμενους άξονες υποστήριξης της παρ. 1.1 και 1.2 αντίστοιχα			

13.2 Οι τιμές των προσφορών θα εκφράζονται σε Ευρώ. Προσφορές που δεν δίνουν τις τιμές σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζουν σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

13.3 Η αναγραφή της εκάστοτε τιμής σε ΕΥΡΩ, θα γίνεται με **δύο (2) το πολύ** δεκαδικά ψηφία.

13.4 Η τιμή της προσφοράς δεν υπόκειται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια του χρόνου ισχύος της.

13.5 Προσφορές που οι τιμές τους υπερβαίνουν την προϋπολογισθείσα δαπάνη απορρίπτονται. Επίσης, προσφορές στις οποίες δεν προκύπτουν με σαφήνεια οι προσφερόμενες τιμές ή η συνολική τιμή, απορρίπτονται.

13.6 Σε περίπτωση που αναγράφεται εσφαλμένος Φ.Π.Α, αυτός διορθώνεται από την υπηρεσία.

ΑΡΘΡΟ 14 - ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ - ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ

14.1 Η αποσφράγιση του φακέλου των δικαιολογητικών συμμετοχής, της τεχνικής προσφοράς και της οικονομικής προσφοράς γίνεται σε μία συνεδρίαση. Το αρμόδιο όργανο την ίδια ή σε διαφορετική ημέρα, προβαίνει στην καταχώριση, αξιολόγηση των ανωτέρω στοιχείων της προσφοράς σε πρακτικό το οποίο συντάσσει και εισηγείται αιτιολογημένα την αποδοχή και την ανάδειξη του Αναδόχου ή την απόρριψή της.

14.2 Μια προσφορά χαρακτηρίζεται:

- Απορριπτέα, όταν συντρέχουν ένας ή περισσότεροι λόγοι από τους αναφερόμενους στο άρθρο 18 της παρούσας.
- Αποδεκτή, όταν εκ του ελέγχου προκύπτει: α) πως καλύπτονται επαρκώς οι προδιαγραφές και οι ελάχιστες απαιτήσεις των παραγράφων 1.1 και 1.2 του άρθρου 1, β) έχει συμπληρωμένα δικαιολογητικά συμμετοχής και διαθέτει το σύνολο των στοιχείων των παραγράφων 12.1 – 12.5 του άρθρου 12 στο οποίο περιγράφονται τα περιεχόμενα του φακέλου τεχνικής προσφοράς και γ) βρίσκεται εντός του ορίου του προϋπολογισμού που έχει τεθεί.

14.3 Τα αποτελέσματα των ανωτέρω σταδίων επικυρώνονται με απόφαση της Διοικητικής Επιτροπής του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών, η οποία κοινοποιείται στον προσφέροντα κατά τα οριζόμενα στο επόμενο άρθρο.

ΑΡΘΡΟ 15 - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

Στον προσφέροντα κοινοποιείται η απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες μετά την ανάρτηση της Πρόσκλησης στο σύστημα ΚΗΜΔΗΣ, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 120 του Ν. 4412/2016, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 53 του Ν. 4782/2021. Η ανακοίνωση της κατακύρωσης θα γίνει με αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος στο οποίο ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να απαντήσει ότι το παρέλαβε. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί ένσταση, σύμφωνα με το άρθρο 19 της παρούσας.

**ΑΡΘΡΟ 16 - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ –
ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ**

Μετά την ανακοίνωση της Απόφασης Ανάθεσης καταρτίζεται η σχετική Σύμβαση σύμφωνα με τα οριζόμενα στο υφιστάμενο νομικό πλαίσιο και βάσει σχεδίου σύμβασης της Αναθέτουσας Αρχής. Η Σύμβαση θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους που περιλαμβάνονται στο παρόν κείμενο και την προσφορά του Αναδόχου, θα διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσας

ΑΡΘΡΟ 17 - ΠΛΗΡΩΜΗ

Η πληρωμή του Αναδόχου θα μπορεί να πραγματοποιηθεί μετά την υπογραφή της σχετικής σύμβασης και την ανάρτησή της στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), θα είναι τμηματική και θα λαμβάνει χώρα μετά την διμηνιαία τιμολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών, εκτός αν άλλως συμφωνηθεί κατά την συμβατική διαδικασία. Κάθε επιμέρους πληρωμή θα συνοδεύεται από τα δικαιολογητικά που ορίζει το σχετικό νομικό πλαίσιο ή θα ζητηθούν από την αρμόδια οικονομική υπηρεσία του Επιμελητηρίου.

ΑΡΘΡΟ 18 - ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

18.1 Η Προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου απορρίπτεται ως μη κανονική σε κάθε περίπτωση παράβασης όρου της παρούσας Πρόσκλησης, ιδίως δε σε κάθε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι ενδεικτικά αναφερόμενες περιπτώσεις:

- i. Είναι αόριστη ή ανεπίδεκτη εκτιμήσεως, περιέχει ελλιπή ή ανακριβή στοιχεία ή/και αιρέσεις,
- ii. αποτελεί αντιπροσφορά ή τροποποίηση της προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της Αναθέτουσας Αρχής εξομοιώνεται με προσφορά,
- iii. αποτελεί εναλλακτική προσφορά, είτε στο σύνολό της, είτε σε επιμέρους τμήματα,
- iv. δεν έχει συνταχθεί και υποβληθεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο σχετικό άρθρο της παρούσας,
- v. δεν περιλαμβάνει με σαφήνεια την προσφερόμενη τιμή ή είναι ασυνήθιστα χαμηλή,
- vi. εάν αποδειχτεί ότι είναι αποτέλεσμα αθέμιτης πρακτικής όπως συμπαιγνία ή διαφθορά.
- vii. δεν περιλαμβάνει τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά συμμετοχής,

- viii. εάν η τεχνική προσφορά δεν γίνει αιτιολογημένα αποδεκτή από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης,
- ix. η οικονομική προσφορά υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.

18.2 Η Αναθέτουσα Αρχή επιφυλάσσεται του δικαιώματος να απορρίψει την προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου για την οποία προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι απόρριψης ή λόγοι αποκλεισμού του υποψηφίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα.

ΑΡΘΡΟ 19 - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Κατά της παρούσας μπορεί να ασκηθεί ένσταση σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο **55 του ν. 4782/2021** «*Έννομη προστασία κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων με εκτιμώμενη αξία κατώτερη ή ίση των ορίων του άρθρου 118 και των δημοσίων συμβάσεων του άρθρου 119 - Τροποποίηση του τίτλου και αντικατάσταση του άρθρου 127 του ν. 4412/2016*».

ΑΡΘΡΟ 20 - ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

20.1 Η προσφορά που θα κατατεθεί μετά την ανωτέρω ημερομηνία και ώρα λήξης υποβολής των προσφορών δεν γίνονται δεκτές.

20.2 Η προσφορά δεσμεύει τους προσφέροντες για εξήντα (60) ημέρες από την επόμενη ημέρα της καταληκτικής ημερομηνίας και κάθε προσφορά που ορίζει χρόνο μικρότερο από τον αναγραφόμενο, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Η ισχύς των προσφορών μπορεί να παραταθεί, εφόσον ζητηθεί από το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών, πριν από τη λήξη τους.

20.3 Το Ε.Ε.Α. διατηρεί το δικαίωμα να αναβάλει ή να διακόψει τη διαδικασία της παρούσας πρόσκλησης ή/και να την κηρύξει ατελέσφορη, κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 6 και 18 της παρούσας.

20.4 Η συμμετοχή στη σχετική διαδικασία συνεπάγεται την ανεπιφύλακτη αποδοχή όλων των όρων και προϋποθέσεων της παρούσας. Όλοι οι όροι της παρούσης κηρύσσονται ουσιώδεις.

Πληροφορίες:

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στο Γρ. Μηχανογραφικών Εφαρμογών του Ε.Ε.Α.

Υπεύθυνος: κος Μ. Βακαλόπουλος, ή κος Ν. Σαξιώνης.

Τηλέφωνο: 210 3380 214, 210 3380 233, 210 3380 234 (καθημερινά 8.00-15.00)

Email: system@eea.gr , mvakalopoulos@eea.gr

Για το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΓΙΑΝΝΗΣ ΧΑΤΖΗΘΕΟΔΟΣΙΟΥ