

# Σύμβαση Συντήρησης Λογισμικού e-ΤΣΜΕΔΕ

---

---

Ισχύει από : **01/01/2013** έως **31/12/2013**

---

Σύμβαση Συντήρησης του Εξοπλισμού και του Λογισμικού που αφορούν το έργο «Προσαρμογή – Ανάπτυξη – Έλεγχος και Εγκατάσταση Συστήματος και Βοηθητικών Εφαρμογών για το έργο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων ΤΣΜΕΔΕ (e-ΤΣΜΕΔΕ)», όπως αυτό υλοποιήθηκε και πραγματοποιήθηκε με την σύμβαση 1/2008 και τροποποιήθηκε με τις 1α/2009, 1β/2009 και 1γ/2009 συμβάσεις του Ε.Τ.Α.Α.

## ΣΥΜΒΑΣΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ e-ΤΣΜΕΔΕ

Στην Αθήνα σήμερα την 12/09/2013, ημέρα Τρίτη, μεταξύ των πιο κάτω συμβαλλόμενων:

- A)** Αφενός του Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία **Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων (Ε.Τ.Α.Α.)**, που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Μάρνη 22 Τ.Κ. 104 33 και νόμιμα εκπροσωπείται από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. κο Αντώνη Σελλιανάκη, (στο εξής θα αποκαλείται «**Πελάτης**») και
- B)** Αφετέρου της εταιρίας με την επωνυμία **ΝΤΙ ΜΑΪΚΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ Α.Ε.** και διακριτικό τίτλο «**Di Micro A.E.**», που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Αφροδίτης 12 - Τ.Κ. 190 09 Πικέρμι Αττικής, Τηλ: 210 – 6997697, FAX: 210 – 6923961, Α.Φ.Μ.: 998278669 και Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ και νόμιμα εκπροσωπείται από τον κο Κωτούλα Γεώργιο, Πρόεδρο Δ.Σ. και Διευθύνοντα Σύμβουλο, κάτοικο Πικερμίου Αττικής, οδός ..... με ΑΔΤ ..... του ....., και ΑΦΜ:....., ΔΟΥ: ..... (που στο εξής θα αποκαλείται «**Ανάδοχος**»)

συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

Το Ε.Τ.Α.Α., σύμφωνα με:

- Την απόφαση επί του 7<sup>ου</sup> θέματος της **230/16-05-2013** συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Τ.Α.Α. με ΑΔΑ:ΒΕΖΦΟΡΕ1 – ΝΜ7,
- Την υπ' αριθμ. **139/20-06-2013** απόφαση ανάληψης υποχρέωσης με αρ. πρωτ. 49444, για την πληρωμή της δαπάνης σε βάρος της πίστωσης του προϋπολογισμού εξόδων των Τομέων Μηχανικών και Ε.Δ.Ε. του Ε.Τ.Α.Α. οικον. έτους 2013 στον Κ.Α.Ε.: 0887, με α/α καταχώρησης 139 στο Βιβλίο Εγκρίσεων και Εντολών Πληρωμής της Οικονομικής Υπηρεσίας του Τομέα με ΑΔΑ:ΒΕΖΑΟΡΕ1-Υ63
- Την από 09/01/2013 προσφορά του Ανάδοχου

αναθέτει στον Ανάδοχο τις υπηρεσίες που αναφέρονται αναλυτικά στο Άρθρο 1 της παρούσας και αφορούν τη συντήρηση και υποστήριξη των εφαρμογών του site [www.tsmede.gr](http://www.tsmede.gr) (e-ΤΣΜΕΔΕ) των τομέων Μηχανικών και Ε.Δ.Ε. του Ε.Τ.Α.Α.

## **1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει για ένα (1) έτος (από 01/01/2013 έως 31/12/2013), τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του λογισμικού εφαρμογών "ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ – ΑΝΑΠΤΥΞΗ – ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΗΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΤΣΜΕΔΕ (e-ΤΣΜΕΔΕ)" όπως αυτό υλοποιήθηκε και πραγματοποιήθηκε με την Σύμβαση 1/2008 και τροποποιήθηκε με τις 1α /2009, 1β/2009 και 1γ/2009 συμβάσεις του Ενιαίου Ταμείου Ανεξάρτητα Απασχολουμένων.

### **1.1 Υποχρεώσεις Αναδόχου**

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου στα πλαίσια Συντήρησης Τεχνικής Υποστήριξης είναι :

- Επιτόπια παρουσία του στους χώρους του Ταμείου για αποκατάσταση ανωμαλιών και προβλημάτων τόσο των εφαρμογών όσο και του εξοπλισμού.
- Η διασφάλιση καλής λειτουργίας των εφαρμογών.
- Η αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs).
- Η διόρθωση ή μετατροπή των υπαρχουσών εφαρμογών που προκύπτουν από τη Νομοθεσία ή την αλλαγή διαδικασιών ή άλλων αναγκών της Υπηρεσίας (Πελάτη).
- Η προσθήκη εφαρμογών που προσομοιάζουν στις ήδη υπάρχουσες (π.χ. άλλος τύπος βεβαίωσης).
- Η προμήθεια – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος και εφαρμογών.
- Η παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και του λογισμικού.
- Η προληπτική συντήρηση των εφαρμογών.
- Υπηρεσία Help Desk για όλους τους χρήστες του συστήματος.
- Η διασφάλιση του ποσοστού διαθεσιμότητας του συστήματος σε ετήσια βάση, το οποίο θα πρέπει να είναι 99,9%.

### **1.2 Περιληπτική Περιγραφή υποστηριζόμενου Λογισμικού**

Το υλοποιημένο λογισμικό και εφαρμογές οι οποίες υποστηρίζονται από τον Ανάδοχο στα πλαίσια της Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης είναι το εξής :

- **Βάση Δεδομένων**
  - ο Λογισμικό Βάσης Δεδομένων
  - ο Δομή και συντήρηση Βάσης Δεδομένων
- **Λογισμικό Εφαρμογών**
  - ο Διαχείριση και συντήρηση Λογισμικού Εφαρμογών
  - ο Διαχείριση και συντήρηση Λογισμικού Ιστοχώρου
  - ο Διαχείριση και συντήρηση Φωνητικής Πύλης

- Διαχείριση και συντήρηση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**
  - Διαχείριση και συντήρηση συστήματος Ηλεκτρονικών Αιτήσεων
  - Διαχείριση και συντήρηση συστήματος Βεβαιώσεων
  - Διαχείριση και συντήρηση Υπηρεσιών Τμήματος Ασφάλισης
  - Διαχείριση και συντήρηση Υπηρεσιών Τμήματος Συντάξεων
  - Διαχείριση και συντήρηση Υπηρεσιών Τμήματος Εισφορών
  - Διαχείριση και συντήρηση Υπηρεσιών αρχείων Εργοδοτικών Εισφορών
  - Διαχείριση και συντήρηση Υπηρεσιών Τμήματος Κατασκηνώσεων

### 1.3 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Αναδόχου

Στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος παρέχει στον Πελάτη τις πιο κάτω υπηρεσίες :

- Επιτόπιες υπηρεσίες για την αποκατάσταση ανωμαλιών και προβλημάτων, τόσο των εφαρμογών όσο και του εξοπλισμού, εφόσον έχει προηγηθεί έγγραφη ειδοποίηση από τον Πελάτη. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός 48 ωρών από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων (εκτός των συμβαλλομένων). Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου ορίου θα πρέπει εντός του χρονικού ορίου αυτού, να προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.
- Αποκατάσταση οποιασδήποτε βλάβης στα προγράμματα, δωρεάν.
- Επίσης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων. Τα απαραίτητα για όλες τις περιπτώσεις συντήρησης υλικά και ανταλλακτικά βαρύνουν τον Ανάδοχο.
- Σε περιπτώσεις **έκτακτων** βλαβών και ανωμαλιών, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης μέσα σε (4) τέσσερις ώρες από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης εφόσον η αναγγελία έγινε εντός των ορισμένων από την παρούσα σύμβαση ημερών και ωρών εργασίας του Πελάτη, και στις 08:00 το πρωί της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η αναγγελία έγινε εκτός των ορισμένων από την παρούσα σύμβαση ημερών και ωρών.
- Τηλεφωνική υποστήριξη για :
  - Θέματα λειτουργίας των εφαρμογών.
  - Θέματα που σχετίζονται με τις εφαρμογές και αφορούν την λειτουργία του κεντρικού Η/Υ, (λειτουργικό σύστημα, βάση δεδομένων, εργαλεία διαχείρισης) τη λειτουργία αντιγράφων ασφαλείας και εν γένει την ασφάλεια των δεδομένων της εφαρμογής.
  - Θέματα που σχετίζονται με τις εφαρμογές και αφορούν την λειτουργία του δικτύου των συνδεδεμένων κεντρικών Η/Υ.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε ότι έχει σχέση με την ομαλή λειτουργία του συστήματος.

- Τακτική ενημέρωση για νέες εφαρμογές και υπηρεσίες, προτάσεις αναβαθμίσεων και ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών και λειτουργιών. Συγκεκριμένα :
  - Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει εγγύηση Λογισμικού Συστήματος. Στα πλαίσια αυτής της συντήρησης είναι υποχρεωμένος να αποκαθιστά προβλήματα λογισμικού (bugs), να εγκαθιστά τις βελτιώσεις, διορθώσεις (patches, fixes κλπ) και σε συνεννόηση με τον Πελάτη τις νέες εκδόσεις και να τεκμηριώνει τις αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή. Ο Πελάτης μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της.
  - Για νέες εκδόσεις η εγκατάσταση των οποίων απαιτεί αναβάθμιση του εξοπλισμού, ο Ανάδοχος θα δεσμεύεται ότι θα συνεχίζει την υποστήριξη της παλιάς έκδοσης για τουλάχιστον 24 μήνες μετά την αναγγελία της νέας.
  - Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί γραπτώς στον Πελάτη όλες τις νέες εκδόσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστή.
  - Εφόσον ο Πελάτης αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και το γνωρίσει εγγράφως στον Ανάδοχο, ο Ανάδοχος μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Πελάτη είναι υποχρεωμένος το αργότερο εντός τριών (3) μηνών από τον απόφαση του Πελάτη, να ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων στον εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, οπουδήποτε και αν αυτός είναι εγκατεστημένος.
  - Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος συνεπάγεται την ανάγκη επέμβασης στο λογισμικό εφαρμογών, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Πελάτη. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του Πελάτη, κατά προτίμηση εκτός ωραρίου. Οι νέες εκδόσεις περιλαμβάνουν τόσο τις Εκδόσεις Συντήρησης, όσο και τις Νέες Κύριες Εκδόσεις, έστω και αν αυτές χαρακτηρίζονται ως νέο προϊόν.
  - Παροχή εγχειριδίων χρήσης, σημειώσεων, εντύπων βιβλιογραφίας, κλπ. που αφορούν τις εφαρμογές. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και του λογισμικού.
- Προληπτική συντήρηση των εφαρμογών, η οποία πρέπει να είναι πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας του Πελάτη. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καθορίζει σε συνεργασία με τον Πελάτη τις ώρες διενέργειας της προληπτικής συντήρησης.
- On-Line υποστήριξη μέσω του διαδικτύου για έλεγχο – διορθώσεις (φορμών εισαγωγής στοιχείων, παραγόμενων εντύπων και βεβαιώσεων), έλεγχο δεδομένων του λογισμικού που

καλύπτει η παρούσα σύμβαση εφόσον αυτά οφείλονται σε σφάλματα του λογισμικού και δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις του Άρθρου 3 της παρούσας σύμβασης.

- Υλοποίηση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών εφόσον προκύψει ανάγκη. Η τιμή υλοποίησης νέας εφαρμογής θα προκύπτει από την εκτίμηση της εργασίας και του χρόνου που θα χρειαστεί, με βάση τον τιμοκατάλογο της εταιρίας και με δεδομένη έκπτωση επ' αυτού της τάξης του 30 έως 50%. Η εκτίμηση και η προσφορά θα γίνει εγγράφως και θα πρέπει να εγκριθεί από το Δ.Σ. του Πελάτη.
- Πιθανές τροποποιήσεις, διορθώσεις και επικαιροποιήσεις των ήδη υπάρχουσών εφαρμογών που προκύπτουν από τη νομοθεσία ή την αλλαγή διαδικασιών ή άλλων αναγκών της Υπηρεσίας, δεν θα κοστολογούνται επιπλέον, αλλά θα καλύπτονται από το ποσό της σύμβασης. Επίσης, στο ποσό της παρούσας σύμβασης περιλαμβάνεται και η προσθήκη εφαρμογών που προσομοιάζουν με τις ήδη υπάρχουσες (π.χ. άλλος τύπος βεβαίωσης).
- Χρήση νέων on-line ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίες προσφέρονται μέσω διαδικτύου.
- Διασφάλιση του ποσοστού διαθεσιμότητας του συστήματος σε ετήσια βάση στο 99,9%. Το ποσοστό της διαθεσιμότητας ( $\Delta$ ) υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\Delta = \frac{100 * (\text{Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας} - \text{Χρόνος Εκτός Λειτουργίας})}{\text{Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας}}$$

Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας

Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα μέτρησης.

- Χρόνος εκτός λειτουργίας είναι το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι τη διόρθωσή της και την παράδοση της μονάδας σε πλήρη λειτουργία από το μηχανικό της εταιρείας στον υπεύθυνο του χώρου. Εάν το χρονικό διάστημα μέχρι την άφιξη του μηχανικού είναι μεγαλύτερο του προβλεπομένου, οι ώρες καθυστέρησης στο διπλάσιο υπολογίζονται στο χρόνο εκτός λειτουργίας. Ο συντομότερος από τον προβλεπόμενο χρόνος ανταπόκρισης του μηχανικού, αφαιρείται από το χρόνο εκτός λειτουργίας, ο οποίος όμως δεν δύναται να γίνει μικρότερος του μηδενός. Στο χρόνο εκτός λειτουργίας, συνυπολογίζεται και ο απαιτούμενος χρόνος για την συντήρηση και για τυχόν αναβαθμίσεις software, εκτός εάν πρόκειται για προγραμματισμένες αναβαθμίσεις.
- Εάν το ποσοστό διαθεσιμότητας κάθε μονάδας εξοπλισμού του συστήματος μειωθεί σε ετήσια βάση κάτω του αντίστοιχου ποσοστού ανεκτής διαθεσιμότητας για κάθε ώρα εκτός λειτουργίας θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,5% της τιμής του πρώτου έτους συντήρησης της μονάδας (προ ΦΠΑ).

- Θεωρείται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του συστήματος (εξοπλισμός και λογισμικό) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτηρας.

## **2 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η παρούσα σύμβαση έχει διάρκεια **(1) ένα έτος** και συγκεκριμένα **από 01/01/2013 έως 31/12/2013**.

Η ανανέωση είναι ετήσια και γίνεται μόνο με τις προϋποθέσεις του Άρθρου 3 και Άρθρου 4 της παρούσας σύμβασης.

## **3 ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

- Οι υπηρεσίες συντήρησης παρέχονται από τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή) και τις ώρες από 07:30 έως 16:00 εκτός αργιών. Πέρα από το χρονικό αυτό διάστημα και στην περίπτωση κατά την οποία ο Πελάτης θα ζητήσει την παροχή υπηρεσιών συντήρησης από τον Ανάδοχο, ο Πελάτης θα χρεωθεί με βάση τον ειδικό τιμοκατάλογο παροχής υπηρεσιών του Αναδόχου.
- Σε περιπτώσεις βλάβης ή ανωμαλιών λειτουργίας ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης του μέσα σε (4) τέσσερις ώρες από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης εφόσον η αναγγελία έγινε εντός των ανωτέρω ημερών και ωρών εργασίας του Ταμείου, και στις 08:00 το πρωί της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η αναγγελία έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.
  - Η αποκατάσταση της βλάβης - εφόσον είναι δυνατό – θα γίνεται εντός 48 ωρών από την αναγγελία. Εάν το πρόβλημα δεν είναι δυνατό να επιλυθεί μέσα στους προαναφερόμενους χρόνους ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει εναλλακτικό τρόπο λειτουργίας.
  - Εφόσον εντός των 48 ωρών δεν έχει αποκατασταθεί η λειτουργία μονάδας εφαρμόζονται οι ρήτρες της συντήρησης ενώ ο Ανάδοχος πρέπει να την αντικαταστήσει με όμοια μονάδα που λειτουργεί κανονικά, να εγκαταστήσει το λογισμικό συστήματος εφαρμογών και να αποκαταστήσει τα στοιχεία των εφαρμογών και του εξοπλισμού για την περαιτέρω καλή λειτουργία του συστήματος.
- Από τον Ανάδοχο θα τηρείται ημερολόγιο λειτουργίας - συντήρησης του συστήματος στο οποίο θα εμφανίζονται τουλάχιστον :
  - Ημερομηνία/ώρα εμφάνισης βλάβης.
  - Ημερομηνία/ώρα έγγραφης ή τηλεφωνικής ειδοποίησης του Αναδόχου για αποκατάσταση της βλάβης.
  - Ημερομηνία/ώρα άφιξης του μηχανικού του Αναδόχου στο χώρο εγκατάστασης του συστήματος που εμφάνισε την βλάβη.

- Ημερομηνία/ώρα παράδοσης του συστήματος σε πλήρη λειτουργία όπως και πριν την εμφάνιση της βλάβης.
- Οι εργασίες που εκτελέστηκαν.
- Το ονοματεπώνυμο και η υπογραφή του μηχανικού του Αναδόχου.
- Το ονοματεπώνυμο και η υπογραφή του υπευθύνου Μηχανογράφησης του Πελάτη.

Αντίγραφο του ημερολογίου λειτουργίας - συντήρησης του συστήματος θα δίνεται και στον Πελάτη.

- Στην περίπτωση που ο Πελάτης ζητήσει τεχνικές υπηρεσίες/υποστήριξη εκτός από την επανορθωτική συντήρηση των συσκευών, τότε το κόστος εργασίας θα τιμολογείται με βάση τον ειδικό τιμοκατάλογο παροχής υπηρεσιών του Αναδόχου.
- Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να προβεί σε προσθήκες ή τροποποιήσεις του λογισμικού ή στην αποστολή ενός ερωτήματος, υποχρεούται σε έγγραφη προ-κοινοποίησή τους μέσω φαξ ή email προς τον Ανάδοχο. Οφείλει να περιγράφει αναλυτικά τη φύση και το αντικείμενο αυτών, προκειμένου να ελεγχθούν από τον Ανάδοχο, να εξασφαλιστεί η συμβατότητά τους με την συνολική λειτουργία του λογισμικού εφαρμογών και εγκριθεί η χρησιμοποίησή τους. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δίνει εβδομαδιαία αναφορά για την πορεία υλοποίησης αυτών των αιτήσεων.
- Ο Ανάδοχος δεν φέρει ευθύνη και υποχρέωση προς τον Πελάτη, εάν :
  - Ο Πελάτης χρησιμοποιεί τις εφαρμογές αντίθετα από τις προδιαγραφές και τις οδηγίες τους.
  - Γίνει επέμβαση στις εφαρμογές, στο περιβάλλον διαχείρισης ή στους servers από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό (εκτός των συμβαλλομένων).
  - Προκληθεί βλάβη στην ομαλή λειτουργία των εφαρμογών από εξωγενείς παράγοντες, (διακοπές ρεύματος, βλάβες του σχετικού με το καλυπτόμενο λογισμικό εξοπλισμό, φυσικές καταστροφές κλπ)

Για τις παραπάνω περιπτώσεις ο Ανάδοχος αποκαθιστά τη λειτουργία των εφαρμογών με επιβάρυνση του Πελάτη.

- Ο Ανάδοχος δεν φέρει ευθύνη σε περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης των όρων της παρούσας σύμβασης, που αποδεδειγμένα οφείλονται σε ανωτέρα βία είτε βλάβες και δυσλειτουργίες, του σχετικού με το καλυπτόμενο λογισμικό, εξοπλισμού ή λογισμικού συστήματος, είτε δυσλειτουργία του δικτύου πρόσβασης στα πληροφοριακά συστήματα.
- Για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της διαδικασίας συντήρησης και υποστήριξης, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να είναι ενημερωμένοι με τις νέες εκδόσεις οι Application και Database server.
- Υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα σύμβαση παρέχονται με έκπτωση 30% (π.χ. μετάβαση τεχνικού στο Ταμείο, κλπ.) στον τρέχοντα τιμοκατάλογο του Αναδόχου.



## **4 ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Τροποποίηση της παρούσας γίνεται μόνο με έγγραφη συμφωνία των δύο συμβαλλομένων.

Οποιαδήποτε τροποποίηση των όρων της σύμβασης μονομερώς εκ μέρους του Πελάτη (ύστερα από απόφαση του Δ.Σ) δύναται να γίνει μόνο εγγράφως και θα υπογράφεται και από τους δύο συμβαλλόμενους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 24 του Π.Δ. 118/2007, αποκλειόμενης ρητά οποιασδήποτε τροποποίησης με προφορική συμφωνία.

Ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει άμεσα την παρούσα σύμβαση στην περίπτωση παραβίασης των συμβατικών υποχρεώσεων από τον Ανάδοχο, αλλά και να αξιώσει από αυτόν την καταβολή αποζημίωσης για κάθε περαιτέρω θετική ή αποθετική ζημία που θα προκληθεί από την αθέτηση οποιουδήποτε όρου της σύμβασης.

### **4.1 Εμπιστευτικότητα**

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, 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 μη γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση του Πελάτη.

### **4.2 Πνευματικά Δικαιώματα**

Όλα τα αποτελέσματα - μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το Έργο, ο πηγαίος κώδικας (source code) και οι βάσεις δεδομένων καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του Έργου, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία του Πελάτη, που μπορεί να τα διαχειρίζεται και να τα εκμεταλλεύεται (όχι εμπορικά), εκτός και αν ήδη προϋπάρχουν σχετικά πνευματικά δικαιώματα (π.χ. Ετοιμα Πακέτα Λογισμικού).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διευκολύνει την ανάπτυξη μελλοντικών βελτιώσεων των παραδοτέων, παρέχοντας κάθε στοιχείο και πληροφορία του ζητηθεί.

Δεν επιτρέπεται η επέμβαση στις εφαρμογές (αρχεία, κώδικας) από τρίτους καθώς και η χρήση των εφαρμογών διαχείρισης χωρίς την έγγραφη εξουσιοδότηση από τον Ανάδοχο.

### **4.3 Μεταφορά Τεχνογνωσίας**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την απαιτούμενη υποδομή για την πλήρη κάλυψη του Πελάτη, όσον αφορά στην τεχνική βοήθεια είτε αυτή απαιτείται υπό μορφή φυσικής παρουσίας στους χώρους του από έμπειρους αναλυτές, μηχανικούς για την επίλυση των τυχόν προβλημάτων ή παροχή υποστήριξης είτε μέσω των μηχανισμών remote services.

Για τον σκοπό αυτό είναι απαραίτητη η μεταφορά τεχνογνωσίας κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο σε κάθε ιδιαίτερο αντικείμενο του έργου.

#### **4.4. Ευθύνη Αναδόχου**

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να ασφαρίζει σύμφωνα με τον νόμο το προσωπικό του, το οποίο θα απασχοληθεί στην εκτέλεση του έργου, στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης

Έξοδα πάσης φύσεως που μπορεί να προκύψουν σε περίπτωση ασθένειας ή οποιουδήποτε ατυχήματος του προσωπικού του Αναδόχου, το οποίο θα απασχοληθεί στην εκτέλεση του έργου, βαρύνουν αποκλειστικά τον Ανάδοχο.

Κάθε δαπάνη για αποζημιώσεις από ατυχήματα ή σωματικές βλάβες ή υλικές ζημιές πραγμάτων ή εγκαταστάσεων τρίτων εξ αιτίας της εκτέλεσης του έργου, αποκλειστικά εκ μέρους του Αναδόχου ή του προσωπικού του, άνευ ουδεμιάς υπαιτιότητας ή συνυπαιτιότητας του Πελάτη ή του προσωπικού του, βαρύνουν τον Ανάδοχο.

### **5 ΑΜΟΙΒΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Η αμοιβή της παρούσας σύμβασης συντήρησης ανέρχεται στο ποσό των **8.500,00 € (οκτώ χιλιάδες πεντακόσια ευρώ) πλέον Φ.Π.Α. 23%, ήτοι συνολικό ποσό 10.455,00 € (συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.)**

Από το παραπάνω ποσό θα αφαιρεθούν όλες οι νόμιμες κρατήσεις και η πληρωμή θα πραγματοποιηθεί μετά τον έλεγχο και την έγκριση του σχετικού εντάλματος πληρωμής από την Υπηρεσία Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου. Σημειώνεται ότι, η έκδοση των φορολογικών παραστατικών από τον Ανάδοχο θα πραγματοποιείται δύο (2) φορές ετησίως, στο τέλος κάθε εξαμήνου μετά την ολοκλήρωση των υπηρεσιών συντήρησης προς τον Πελάτη. Τα στοιχεία στα οποία θα εκδοθούν τα απαραίτητα παραστατικά, είναι τα εξής:

Επωνυμία: Ε.Τ.Α.Α. – Τομείς Μηχανικών και Ε.Δ.Ε.

Επάγγελμα: Ν.Π.Δ.Δ.

Ταχ. Δ/ση: Κολοκοτρώνη 4, 105 61 Αθήνα

ΑΦΜ: 998146384

ΔΟΥ: ΙΑ' Αθηνών

Κατά τη διαδικασία πληρωμής, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίσει τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

- Αποδεικτικό Ασφαλιστικής και Φορολογικής Ενημερότητας.
- Αριθμό Λογαριασμού Τραπέζης (IBAN).
- Κάθε άλλο παραστατικό που τυχόν ζητηθεί από την Υπηρεσία που διενεργεί τον έλεγχο.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν όλες οι νόμιμες κρατήσεις:

- 3% υπέρ Μ.Τ.Π.Υ. στην προ Φ.Π.Α. αξία του τιμολογίου..
- 2,4% χαρτόσημο στο ποσό των κρατήσεων του Μ.Τ.Π.Υ.
- 0,10% στην καθαρή αξία της σύμβασης (και κάθε συμπληρωματικής) εκτός του Φ.Π.Α. υπέρ της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. (Ν. 4013/2011).
- Κάθε άλλη νόμιμη κράτηση που τυχόν θεσμοθετηθεί κατά τη διάρκεια της Σύμβασης

Επίσης, παρακρατείται φόρος 8% στην προ Φ.Π.Α. αξία του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών, αφού αφαιρεθούν οι πιο πάνω κρατήσεις.

## **6 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ**

Σε περίπτωση που, μετά από τρεις έγγραφες ενημερώσεις του Πελάτη και σε κάθε περίπτωση όχι πέραν των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την πρώτη ενημέρωση, ο Ανάδοχος δεν τηρήσει κατ' επανάληψη, τους όρους της παρούσας σύμβασης, ο Πελάτης διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει μονομερώς και αζημίως γι' αυτόν τη παρούσα Σύμβαση Συντήρησης. Στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης υποχρεούται να καταβάλλει στον Ανάδοχο το τίμημα που αντιστοιχεί στις παρασχεθείσες από αυτόν υπηρεσίες που πραγματοποιήθηκαν μέχρι την καταγγελία της παρούσας.

Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση ή μη τήρηση των όρων της σύμβασης οφείλεται σε ανώτερη βία ή υπαιτιότητα του Πελάτη.

Οι ρήτρες καθυστέρησης των παραδόσεων θα επιβάλλονται με απόφαση του Δ.Σ. του Ε.Τ.Α.Α. και θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του Αναδόχου.

## **7 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ**

Ο Ανάδοχος προσκόμισε την υπ' αριθμ. **2850548415/12-07-2013** Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης υπέρ του Ε.Τ.Α.Α., ύψους **850,00 €** έκδοσης Τράπεζας ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε., που αντιστοιχεί στο 10% του συνολικού συμβατικού τιμήματος μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., όπως ορίζεται από τη νομοθεσία προμηθειών του Δημοσίου, και αφορά την περίοδο μέχρι τη λήξη της σύμβασης.

Κατά την περίοδο της εγγύησης, ο Ανάδοχος ευθύνεται για την καλή λειτουργία του συνόλου του έργου του. Επίσης κατά την ίδια περίοδο οφείλει να αποκαταστήσει οποιαδήποτε βλάβη με τρόπο και σε χρόνο ανάλογα με τα όσα περιγράφονται στην παρούσα σύμβαση για τις υπηρεσίες συντήρησης.

Η εγγυητική επιστολή Καλής Εκτέλεσης θα καταπίπτει υπέρ του Πελάτη, εάν οποιοσδήποτε όρος της παρούσας σύμβασης ή της προσφοράς δεν τηρηθεί, θεωρουμένων όλων των όρων ως ουσιωδών.

Η εγγυητική επιστολή θα επιστραφεί στον Ανάδοχο μετά το τέλος της περιόδου συντήρησης, δηλαδή μετά τις 31/12/2013 και εφόσον εκκαθαριστούν όλες οι εκκρεμότητες μεταξύ των δύο συμβαλλομένων, σχετικά με την παρούσα σύμβαση.

## **8 ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Η παρούσα αποτελεί την πλήρη και οριστική συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών και υπερισχύει οποιασδήποτε άλλης προγενέστερης γραπτής ή προφορικής συμφωνίας.

Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να εκχωρήσει ή να μεταβιβάσει με άλλο τρόπο τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα, χωρίς την έγγραφη συναίνεση του άλλου μέρους.

Σε καμία περίπτωση, η παράλειψη ή η καθυστέρηση των συμβαλλομένων μερών να ασκήσουν τα νόμιμα ή συμβατικά δικαιώματά τους, δεν μπορεί να ερμηνευθεί ως παραίτηση από τα δικαιώματα αυτά.

Η μερική ή ολική ακυρότητα ενός ή περισσότερων όρων της παρούσας, οι οποίοι συμφωνούνται όλοι ως ουσιώδεις, δεν θίγει το κύρος των υπολοίπων όρων, καθώς και εν γένει της συμβατικής σχέσεως των συμβαλλομένων μερών.

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς που θα προκύψει από την εφαρμογή της παρούσας σύμβασης, είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών. Εννοείται ότι, πριν από οποιαδήποτε προσφυγή στα Δικαστήρια, τα συμβαλλόμενα μέρη θα καταβάλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση των διαφορών που ενδεχόμενα θα ανακύψουν μεταξύ τους.

Η παρούσα σύμβαση συμφωνήθηκε, συντάχθηκε και αναγνώσθηκε από τα συμβαλλόμενα μέρη και υπογράφηκε σε τρία (3) πρωτότυπα, από τα οποία δύο (2) έλαβε ο Πελάτης και ένα (1) ο Ανάδοχος.

### **ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.**

**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ**

**ΤΟΥ Ε.Τ.Α.Α.**

**ΑΝΤΩΝΗΣ ΣΕΛΛΙΑΝΑΚΗΣ**

**ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΚΩΤΟΥΛΑΣ**