

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:9/2019

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ**

ΜΕΤΑΞΥ

ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΧΡΕΟΥΣ

ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ 01 SOLUTIONS HELLAS ΕΠΕ

Στην Αθήνα, σήμερα **31/12/2019**, μεταξύ:

Α) Της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, που εδρεύει στον Αγ. Ι. Ρέντη, επί της οδού Λ. Θηβών 196-198, Τ.Κ. 18233, με ΑΦΜ 997072805, Δ.Ο.Υ. Δ' ΑΘΗΝΩΝ, όπως νομίμως εκπροσωπείται από τον Υπουργό Οικονομικών κ. Χρήστο Σταϊκούρα, και

Β) Της εταιρείας **01 SOLUTIONS HELLAS ΕΠΕ**, που εδρεύει στο Μαρούσι, επί της οδού Χελμού 20, ΤΚ 15125 Μαρούσι Αττικής, με Α.Φ.Μ. 800375334, Δ.Ο.Υ. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ, τηλέφωνο 215.5500880, φαξ: 215.5500883, e-mail: sales@01solutions.gr, και η οποία συμβάλλεται στην παρούσα εκπροσωπούμενη από το Νόμιμο Εκπρόσωπό της Λουκά Δομέστιχο, νομίμως εξουσιοδοτημένο για την υπογραφή της παρούσας σύμβασης, καλούμενο στο εξής «**Ανάδοχος**»,

Οι οποίοι καλούνται στο εξής «**Τα Μέρη**»,

Αφού έλαβαν υπόψη τους το πλαίσιο των παρακάτω εγγράφων:

1. Το με αριθ. πρωτ. 127317-09/12/2019 [ΑΔΑ: 19REQ005993234] Αίτημα της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους για προέγκριση πίστωσης στο οικονομικό έτος 2020.
2. Την με αριθ. πρωτ. 143806 ΕΞ 2019/17-12-2019 [19REQ006051359, ΑΔΑ:ΩΕΡΩΗ-ΧΔΜ] απόφαση περί Έγκρισης ανάληψης υποχρέωσης οικονομικού έτους 2020 στον Ε.Φ. 1023-610-0000000 και ΑΛΕ 242098900 Ύψους 4.000,00€.
3. Το γεγονός ότι η ΕΓΔΙΧ διαθέτει το σύστημα Διαχείρισης Προσωπικού HRMS-01.
4. Την υπ' αριθ. Πρωτ. 132469/19-12-2019 προσφορά που κατέθεσε η εταιρεία 01 SOLUTIONS HELLAS ΕΠΕ για τη συντήρηση του συστήματος διαχείρισης προσωπικού για το έτος 2020.
5. Την υπ' αριθ. 135949/30-12-2019 Απόφαση Ανάθεσης στην εταιρεία 01 SOLUTIONS HELLAS ΕΠΕ της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης της εφαρμογής Διαχείρισης Προσωπικού της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.
6. Τις υπηρεσιακές ανάγκες της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.

Συμφώνησαν κι έκαναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

Άρθρο 1ο

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η **συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Προσωπικού «HRMS-01»** της Γραμματείας και αναλυτικά αφορά τα κάτωθι :

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

1.1. Διόρθωση σφαλμάτων (επανορθωτική συντήρηση)

Η εταιρεία υποχρεούται να αποκαθιστά προβλήματα του λογισμικού (bugs) όταν εντοπίζονται περιπτώσεις λανθασμένης λειτουργίας σε σχέση με τις προδιαγραφές των εφαρμογών. Δεν καλύπτονται οι περιπτώσεις κακόβουλης ή άστοχης παρέμβασης του κύριου του έργου ή τρίτου μέρους.

Η επανορθωτική συντήρηση σχετίζεται με την αποκατάσταση σφαλμάτων του λογισμικού (bugs), τα οποία αναγγέλλονται στην υπηρεσία υποδοχής και διαχείρισης αιτήσεων.

Προκειμένου να λυθεί το σφάλμα, ακολουθούν τα εξής στάδια:

- Έλεγχος – πιστοποίηση προβλήματος : Γίνεται διερεύνηση των συνθηκών εμφάνισης του προβλήματος και στη συνέχεια το πρόβλημα εγγράφεται στη λίστα των bugs του αντίστοιχου υποσυστήματος.
- Διερεύνηση προβλήματος : Διερευνάται ο τρόπος επίλυσης – αντιμετώπισης του προβλήματος.
- Πλάνο ενεργειών επίλυσης προβλήματος : Με βάση τις αποφάσεις του τρόπου επίλυσης του προβλήματος και την κρισιμότητά του, διαμορφώνονται και προγραμματίζονται οι εργασίες διόρθωσης του κώδικα της εφαρμογής.
- Επίλυση προβλήματος : Υλοποιούνται οι ενέργειες που προβλέφθηκαν στο πλάνο επίλυσης.
- Προγραμματισμός εγκατάστασης διορθωτικής έκδοσης (patch) : Προγραμματίζεται η ημέρα και ώρα που θα είναι δυνατή η εγκατάσταση της διορθωτικής έκδοσης και ειδοποιούνται οι εμπλεκόμενοι διαχειριστές του συστήματος.
- Εγκατάσταση διορθωτικής έκδοσης.
- Έλεγχος – δοκιμή αποκατάστασης του προβλήματος.

1.2. Εγκατάσταση νέων εκδόσεων (βελτιωτική συντήρηση)

Η βελτιωτική συντήρηση έγκειται στην εγκατάσταση νέων εκδόσεων του λογισμικού, που:

- Διαθέτουν νέες λειτουργίες και χαρακτηριστικά.
- Διαθέτουν βελτιώσεις στη φιλικότητα και λειτουργικότητα του λογισμικού.
- Διορθώνουν σειρά προβλημάτων (bugs) του λογισμικού.
- Ενσωματώνουν τροποποιήσεις του θεσμικού και νομικού πλαισίου.

Σε περίπτωση που η ανάδοχος παράγει νέες εκδόσεις του λογισμικού εφαρμογών, θα προβαίνει σε σχετική ενημέρωση του φορέα λειτουργίας. Η ανάδοχος εταιρεία, σε περίπτωση που ζητηθεί από την Γραμματεία, πρόκειται να προσφέρει

συμπληρωματική μελέτη των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση των πιθανών προβλημάτων που θα προκαλέσει η εγκατάστασή της.

Μετά την εγκατάσταση της νέας έκδοσης θα γίνονται όλες οι απαραίτητες παραμετροποιήσεις και όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι της ορθής λειτουργίας και απόδοσης συνολικά του συστήματος μετά την εγκατάστασή της.

Σε περίπτωση που για τη διενέργεια της βελτιωτικής συντήρησης απαιτείται να τεθεί εκτός λειτουργίας ο εξοπλισμός, οι εργασίες θα πραγματοποιούνται εκτός κανονικών ωρών κάλυψης.

1.3 Διαδικασίες BACKUP

Περιλαμβάνεται η αυτοματοποιημένη διαδικασία λήψης αντιγράφων, χωρίς να υπάρχει ανάγκη για οποιοδήποτε τμήμα του εξοπλισμού, να τεθεί εκτός λειτουργίας.

Κατ' ελάχιστον θα υπάρχουν:

- Καθημερινό on-line αντίγραφο όλων των συστημάτων.
- Εβδομαδιαία λήψη πλήρους αντιγράφου σε ημέρες και ώρες που θα είναι εφικτό και επιθυμητό.
- Ειδικός και ασφαλής τόπος φύλαξης των μέσων λήψης αντιγράφων.

Ειδικότερα για τη βάση δεδομένων, η ύπαρξη επιπλέον δυνατοτήτων σε σχέση με τις προσφερόμενες από τον κατασκευαστή, τόσο σε επίπεδο λήψης όσο και ανάκλησης, θα βοηθήσει στον καλύτερο σχεδιασμό και στην αυξημένη ασφάλεια και διαθεσιμότητα των δεδομένων.

2. ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης γίνεται με τρεις τρόπους:

- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης μέσω λειτουργίας Helpdesk.
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης On site (δεύτερο επίπεδο παρέμβασης).
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης με απομακρυσμένη πρόσβαση (δεύτερο επίπεδο παρέμβασης).

2.1. Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk)

Η ανάδοχος εταιρεία διαθέτει βλαβοληπτικό τμήμα (Helpdesk) με Γραμμή Άμεσης Βοήθειας η οποία θα πρέπει να είναι προσιτή στους διαχειριστές του πληροφοριακού συστήματος, μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης ή fax ή e-mail με αριθμούς και διευθύνσεις που υποχρεούται η εταιρεία να γνωστοποιήσει στην Γραμματεία πριν την έναρξη της τεχνικής υποστήριξης.

Η εταιρεία δεσμεύεται για την τήρηση των χρόνων απόκρισης της υπηρεσίας Helpdesk και της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ) κατά τη διάρκεια της τεχνικής υποστήριξης.

Ακολουθεί αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας παροχής υπηρεσιών υποστήριξης.

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας θα είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες του συστήματος μέσω

- Fax
- e-mail
- Τηλεφωνική σύνδεση (αφού πρώτα χρησιμοποιηθεί ένας από τους παραπάνω τρόπους)

Οι αριθμοί κλήσης και αποστολής fax καθώς και η διεύθυνση αποστολής e-mail και πρόσβασης στην εφαρμογή καταγραφής αιτημάτων θα γνωστοποιηθούν από τον ανάδοχο προς τη Γραμματεία πριν την έναρξη της τεχνικής υποστήριξης.

Σε πρώτο επίπεδο παρέμβασης παρέχεται τηλεφωνική βοήθεια:

- Σχετικά με τη χρήση και διαχείριση του συστήματος.
- Για την αντιμετώπιση προβλημάτων που θα εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του λογισμικού εφαρμογών.
- Για τη διόρθωση / διαχείριση λαθών χρηστών στη χρήση του λογισμικού εφαρμογών.

Η γραμμή αυτή λειτουργεί στο πλαίσιο της υποστήριξης όλων των χρηστών του συστήματος. Η υποστήριξη θα παρέχεται από ομάδες στελεχών του αναδόχου, που θα είναι εξειδικευμένες ανά αντικείμενο του συστήματος.

Μέσω του Helpdesk θα διοχετεύονται τα αιτήματα (για εξ' αποστάσεως ή επί τόπου επίλυση προβλημάτων) στην ΤΟΥ, εφόσον δεν επιλυθούν από το πρώτο κλιμάκιο παρέμβασης.

Το Helpdesk θα είναι διαθέσιμο σε 24 X 7 βάση μέσω των off – line τρόπων παρέμβασης (fax - email), ενώ η τηλεφωνική πρόσβαση θα είναι εφικτή από 09:00 έως 17:00 τις εργάσιμες ημέρες.

2.2. Απομακρυσμένη πρόσβαση

Οι υπάλληλοι του Helpdesk της αναδόχου εταιρείας, εφόσον δοθεί η σχετική έγκριση από τη Γραμματεία (καθώς προκύπτουν θέματα που έχουν να κάνουν με την ασφάλεια των συστημάτων και ενεργειών για αντιμετώπιση αυτών των θεμάτων), έχουν τη δυνατότητα της εξ' αποστάσεως σύνδεσης στα τερματικά των χρηστών ή στους κεντρικούς εξυπηρετητές. Επιπλέον, ο χρήστης και ο διαχειριστής

του συστήματος έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης των ενεργειών του στελέχους του αναδόχου και των ενεργειών της επίλυσης της βλάβης.

3. ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ (response time)

Ο χρόνος απόκρισης (response time) για την επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται δεν θα είναι μεγαλύτερος **από τέσσερις (4) ώρες μετά την υποβολή γραπτής αναφοράς** (με ηλεκτρονικό μήνυμα ή τηλεομοιοτυπία) από τα στελέχη του Φορέα. Ο χρόνος αυτός ισχύει εφόσον η αναγγελία γίνεται από 9:00 έως 17:00 κατά τις εργάσιμες ημέρες. Αν η αναγγελία γίνεται εκτός των εργάσιμων ημερών και ωρών, τότε η απόκριση πρέπει να γίνεται στις 9:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

4. ΧΡΟΝΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ

Ως χρόνος αποκατάστασης / επίλυσης της βλάβης – προβλήματος ορίζεται η επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Άρθρο 2ο

ΤΙΜΗΜΑ

Το τίμημα για τις ανωτέρω περιγραφόμενες υπηρεσίες, ανέρχεται στο ποσό των **χιλίων οκτακόσιων ογδόντα ευρώ (1.880,00€), ήτοι δύο χιλιάδων τριακόσιων τριάντα ενός ευρώ και είκοσι λεπτών (2.331,20€) συμπεριλαμβανομένων κρατήσεων και Φ.Π.Α.**

Άρθρο 3ο

ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης προσωπικού "HRMS-01", όπως περιγράφεται αναλυτικά στο άρθρο 1 της παρούσας αφορά στο χρονικό διάστημα από **01/01/2020 έως 31/12/2020**.

Άρθρο 4ο

ΠΑΡΑΛΑΒΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων της αναδόχου εταιρείας θα πιστοποιηθεί με σχετικό πρωτόκολλο από την αρμόδια ετήσια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του αντικειμένου των εκάστοτε συμβάσεων προμηθειών και παροχής υπηρεσιών της ΕΓΔΙΧ.

Άρθρο 5°**ΠΛΗΡΩΜΗ**

Η πληρωμή θα πραγματοποιηθεί με την έκδοση χρηματικού εντάλματος στο όνομα του δικαιούχου μετά την έκδοση των σχετικών τιμολογίων (στο τέλος εκάστοτε εξαμήνου) και την πιστοποίηση των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί από την αρμόδια επιτροπή, ως κάτωθι :

Ο δικαιούχος οφείλει να προσκομίσει αντίγραφο της πρώτης σελίδας του βιβλιαρίου τραπέζης στην οποία τηρείται ο λογαριασμός της εταιρείας, ή βεβαίωση της Τράπεζας στις περιπτώσεις εκείνες που δεν εκδίδεται βιβλιάριο, και στην οποία θα αναγράφεται η επωνυμία της εταιρείας και ο κωδικός IBAN στον οποίο επιθυμεί να γίνει η πληρωμή.

Η αμοιβή του αναδόχου υπόκειται σε όλες τις νόμιμες κρατήσεις.

Άρθρο 6°**ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Ο ανάδοχος που επικαλείται ανωτέρα βία υποχρεούται, μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να αναφέρει εγγράφως αυτά και να προσκομίσει στην αναθέτουσα αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Άρθρο 7ο**ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Γραμματεία δικαιούται να καταγγείλει αμέσως και αζημίως εν όλω ή εν μέρει κατά την κρίση της στην παρούσα, επιφυλασσόμενη κάθε άλλου νομίμου δικαιώματος της, στην περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν τηρήσει οποιοδήποτε όρο της παρούσας, τούτων θεωρουμένων όλων ουσιωδών.

Άρθρο 8ο**ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 132 του ν. 4412/2016.

Άρθρο 9ο**ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Όλες οι πληροφορίες, τις οποίες ο Ανάδοχος αποκτά κατά την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης ή οι οποίες σχετίζονται με αυτήν θα τηρούνται εμπιστευτικές και δεν θα κοινολογούνται σε οποιονδήποτε τρίτο ούτε θα χρησιμοποιούνται από τον Ανάδοχο με οποιοδήποτε άλλο τρόπο εκτός από αυτόν που αφορά στον σκοπό της παρούσας σύμβασης.

Ο Ανάδοχος δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με το Έργο, χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Γραμματείας, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στη Γραμματεία και δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή, με κανένα τρόπο, χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συναίνεση.

Οι προαναφερόμενοι όροι περί εμπιστευτικότητας δεσμεύουν τον Ανάδοχο και μετά την ολοκλήρωση του έργου εις το διηνεκές.

Άρθρο 10^ο**ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 18 του ν.4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 11^ο**ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ**

Οι όροι και συμφωνίες που περιέχονται στην παρούσα Σύμβαση αποτελούν το σύνολο των συμφωνιών μεταξύ των Συμβαλλομένων. Ουδεμία άλλη γραπτή ή προφορική ανάληψη υποχρεώσεων είναι δεσμευτική για τους δύο Συμβαλλόμενους. Η μη τήρηση των παραπάνω όρων εκ μέρους οποιουδήποτε από τους δύο Συμβαλλόμενους επιφέρει αυτόματα την λύση της Σύμβασης. Ρητώς δε συμφωνείται μεταξύ των συμβαλλομένων ότι η λύση της παρούσας δεν επηρεάζει τις ήδη γεγεννημένες υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μερών μέχρι την καθ' οποιονδήποτε τρόπο λύση της Σύμβασης. Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Αθηνών, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό και το Κοινοτικό δίκαιο.

Η παρούσα σύμβαση αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε από τους δύο συμβαλλόμενους, υπογράφεται από αυτούς σε τρία (3) πρωτότυπα. Από αυτά, τα δύο (2) κατατίθενται στο Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους και ένα (1) στον Ανάδοχο.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**Ο Υπουργός Οικονομικών****Για την Εταιρεία
01 SOLUTIONS HELLAS ΕΠΕ****Χρήστος Σταϊκούρας****Λουκάς Δομέστιχος**