

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ**  
Δ Ι Ο Ι Κ Η Σ Η  
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΚΛΑΔΟΣ : Δ' ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΜΗΜΑ : Δ3' ΕΠΙΜΕΛΗΤΕΙΑΣ & ΔΑΠΑΝΩΝ  
Πληροφορίες : Αν. Σκουρτανιώτη  
Τηλ. : 213-1519-254  
Fax : 210- 3845685

Αθήνα, 10-7-2012

Αριθ. Πρωτ. **34213**

Αριθ. Διακ.: **6/2012**

**ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ  
ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΟΡΑΜΑ ΤΟΥ ΟΓΑ**

**ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ: ΧΑΜΗΛΟΤΕΡΗ ΤΙΜΗ**

**ΑΠΟΦΑΣΗ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:
  - 1.1. Του Ν.4169/61 (ΦΕΚ 81/Α/18-5-61) περί Γεωργικών Κοινωνικών Ασφαλίσεων (άρθρα 14 και 15).
  - 1.2. Του Ν. 2286/95 (ΦΕΚ 19/Α/95) περί Προμηθειών του Δημοσίου Τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων.
  - 1.3. Του Ν.2362/95 (ΦΕΚ 247/Α/95) περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις (άρθρα 79 έως 85).
  - 1.4. Του Ν.2238/94, άρθρο 35 (ΦΕΚ 151/Α/94), σχετικά με την παρακράτηση φόρου εισοδήματος.
  - 1.5. Του Π.Δ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/Α/07) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου».
2. Την αρ. 1368/6/26-4-2012 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΓΑ.
3. Την αρ. 431/2012 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης, η οποία καταχωρήθηκε με αριθμ. 431 στο Βιβλίο Εγκρίσεων και Εντολών Πληρωμής της Υπηρεσίας.

**ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ**

1. Τη διενέργεια πρόχειρου διαγωνισμού με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή για την ανάθεση των υπηρεσιών **συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Πληροφοριακού συστήματος ΟΡΑΜΑ** (Λογισμικό Προσωπικού, Μισθοδοσίας και Οικονομικής διαχείρισης) του ΟΓΑ.
2. Η προϋπολογισμένη δαπάνη για την ανωτέρω ανάθεση ανέρχεται στο ποσό των δεκαοκτώ χιλιάδων ευρώ (**18.000 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.** για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών.
3. Οι προσφορές θα κατατεθούν σφραγισμένες στην Επιτροπή Προχείρων Διαγωνισμών του ΟΓΑ, Πατησίων 30, 10170, 2<sup>ος</sup> όροφος, γραφείο 217 έως την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού, **Τρίτη, 24-7-2012, ώρα 10.00 π.μ.**

**Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ  
Δ' ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΓΑ**

**ΒΑΣ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΑΚΟΠΟΥΛΟΣ**

Ακριβές Αντίγραφο  
Αθήνα 10-7-2012  
Για τον Κλάδο Δ'

Αν. Υφαντή

#### 4. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές συντάσσονται στην Ελληνική γλώσσα και υποβάλλονται σε δύο (2) αντίγραφα (πρωτότυπο και αντίγραφο) μέσα στον ίδιο σφραγισμένο φάκελο προσφοράς.

Στον κυρίως φάκελο της προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς οι ενδείξεις:

- α) η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ».
- β) ο πλήρης τίτλος της Υπηρεσίας που διενεργεί τον διαγωνισμό.
- γ) ο αριθμός της διακήρυξης.
- δ) η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.
- ε) τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα.

Ο κυρίως φάκελος κάθε προσφοράς θα περιλαμβάνει:

**A. Φάκελο με την ένδειξη «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ», ο οποίος θα περιέχει υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/1986 (Α'75), όπως ισχύει, με θεώρηση γνησίου υπογραφής, στην οποία:**

- i) να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού,**
- ii) να δηλώνεται ότι μέχρι και την ημέρα υποβολής προσφοράς οι προσφέροντες δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αναφερόμενα στην περίπτωση (1) του εδ. α της παρ. 2 αρθ. 6 του Π.Δ 118/07.**
- iii) να δηλώνεται ότι μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.**
- iv) να δηλώνεται ότι η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της διακήρυξης, τους οποίους οι προσφέροντες έλαβαν γνώση και αποδέχονται πλήρως και ανεπιφύλακτα.**

**B. Φάκελο με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ», ο οποίος θα περιέχει:**

- i) τις τεχνικές προδιαγραφές υλοποίησης των υπηρεσιών, με βάση τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης.**
- ii) Κατάλογο δημοσίων υπηρεσιών, όπου οι προσφέροντες υλοποίησαν έργο Μισθοδοσίας-Λογιστηρίου και κατάλογο με τους φορείς, όπου παρείχαν ανάλογες υπηρεσίες, με τις προκηρυχθείσες, σε πληροφοριακά συστήματα που αναπτύχθηκαν βάσει του πακέτου ORAMA, κατά την τελευταία 5ετία.**
- iii) Πρόσφατες καταστάσεις προσωπικού, θεωρημένες από την αρμόδια υπηρεσία, από τις οποίες να προκύπτει ότι ο προσφέρων διαθέτει στελεχιακό δυναμικό τουλάχιστον δέκα πέντε (15) υπαλλήλων, εκ των οποίων πέντε (5), κατ' ελάχιστον, Προγραμματιστές, με εμπειρία σε Συστήματα ανάπτυξης και συντήρησης Μισθοδοσίας- Διαχείρισης Προσωπικού-Λογιστηρίου. Θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται κατάλογος έργων, στα οποία συμμετείχαν οι ως άνω Προγραμματιστές, καθώς και η θέση που κατείχαν κατά τη διάρκεια των έργων.**

**Γ. Φάκελο με την ένδειξη «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ», ο οποίος θα περιέχει την οικονομική προσφορά στην οποία θα αναφέρεται η προσφερόμενη τιμή, σύμφωνα με το στοιχείο 11 της διακήρυξης, καθώς και ο χρόνος ισχύος της προσφοράς.**

#### 5. ΙΣΧΥΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες επί εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη ημέρα της διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

## **6. ΜΗ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ**

Εναλλακτικές προσφορές και αντιπροσφορές δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Προσφορές για μέρος των υπηρεσιών που ορίζει η διακήρυξη απορρίπτονται επίσης ως απαράδεκτες.

## **7. ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Για την αποσφράγιση των προσφορών ισχύουν τα εξής:

- α) Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος.
- β) Αποσφραγίζονται και μονογράφονται ο φάκελος των Δικαιολογητικών και της Τεχνικής Προσφοράς και μονογράφεται η Πρωτότυπη κατά φύλλο από όλα τα μέλη της Επιτροπής Προχείρων Διαγωνισμών.
- γ) Ο φάκελος της οικονομικής προσφοράς θα αποσφραγισθεί μετά την τυπική αποδοχή των δικαιολογητικών και της τεχνικής προσφοράς. Ο πρωτότυπος φάκελος θα μονογραφηθεί από όλα τα μέλη της Επιτροπής κατά φύλλο.
- δ) Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών για όσες τεχνικές προσφορές δεν κρίθηκαν αποδεκτές, δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται.
- ε) Η συνολική καθαρή τιμή (με κρατήσεις χωρίς ΦΠΑ) θα λαμβάνεται υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών.

## **8. ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ:**

Κριτήριο κατακύρωσης του διαγωνισμού είναι η χαμηλότερη τιμή.

Η αξιολόγηση και κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ. 118/07.

## **9. ΚΡΙΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ:**

Η αρμόδια για την αξιολόγηση των προσφορών Επιτροπή Προχείρων Διαγωνισμών του ΟΓΑ μπορεί να καλέσει σε συνέντευξη τους εκπροσώπους όσων υποβάλουν προσφορά, προκειμένου να διαμορφώσει πλήρη εικόνα γύρω από την υποδομή και τη δυνατότητα εκτέλεσης των προκηρυχθεισών υπηρεσιών.

## **10. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ-ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**

Ο χρόνος παροχής υπηρεσιών συντήρησης- τεχνικής υποστήριξης ορίζεται σε δύο (2) έτη από την ημερομηνία υπογραφής της σχετικής σύμβασης.

## **11. ΤΙΜΗ:** Θα δοθεί τιμή για τα δύο έτη συνολικά, ως εξής:

1. Τιμή **με κρατήσεις** χωρίς Φ.Π.Α.
2. Ο Φ.Π.Α. που επιβαρύνει την τιμή.
3. Συνολική τιμή.

## **12. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ:**

Οι κρατήσεις 3% υπέρ Μ.Τ.Π.Υ., καθώς και του αναλογούντος επ' αυτών χαρτόσημου βαρύνουν τον ανάδοχο.

## **13. ΣΥΜΒΑΣΗ-ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Ο ανάδοχος στον οποίο θα κατακυρωθεί η ανάθεση είναι υποχρεωμένος να προσέλθει σε δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες από την ανακοίνωση κατακύρωσης για την υπογραφή σχετικής σύμβασης προσκομίζοντας εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 10% της συνολικής συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ.

Ο ανάδοχος μπορεί να προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης το αργότερο μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης της ανακοίνωσης. Στην περίπτωση

αυτή όμως ο χρόνος παράδοσης αρχίζει να υπολογίζεται μετά από 10 ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης της ανακοίνωσης (άρθρο 23 του Π.Δ. 118/07).

Αν περάσει η παραπάνω προθεσμία, χωρίς ο ανάδοχος να παρουσιαστεί για να υπογράψει τη σύμβαση, κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΓΑ, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 34 του Π.Δ. 118/07.

#### **14. ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Οι υπηρεσίες συντήρησης θα παρέχονται από τον ανάδοχο στον ΟΓΑ στις εγκαταστάσεις του Μηχανογραφικού Κέντρου του ΟΓΑ (Πατησίων 30, Αθήνα), όπου είναι εγκατεστημένο το πληροφοριακό σύστημα ORAMA.

Μέρος των υπηρεσιών που σχετίζονται με τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης είναι δυνατόν να υλοποιηθούν στις εγκαταστάσεις του αναδόχου, ύστερα από συμφωνία με τον ΟΓΑ.

#### **15. ΠΛΗΡΩΜΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ:**

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται ανά εξάμηνο μετά την οριστική παραλαβή από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβών του ΟΓΑ και τη θεώρηση του σχετικού εντάλματος πληρωμής από την αρμόδια Υπηρεσία Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

**16.** Για όσα θέματα δεν ορίζονται ρητά, εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κανονισμού Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.) Π.Δ. 118/07.

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ORAMA  
(Λογισμικό Προσωπικού, Μισθοδοσίας και Οικονομικής Διαχείρισης)**

**1. Αντικείμενο του Έργου**

**1.1.** Το έργο έχει ως αντικείμενο την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης των υποσυστημάτων λογισμικού Προσωπικού, Μισθοδοσίας και Οικονομικής Διαχείρισης τα οποία στο εξής θα αποκαλούνται ΠΡΟΪΟΝ.

**1.2.** Το ΠΡΟΪΟΝ έχει αναπτυχθεί και λειτουργεί σε περιβάλλον Oracle 8i και Developer2000 σε client/server αρχιτεκτονική. Αποτελείται δε από τρία Υποσυστήματα:

**A) Διαχείρισης Προσωπικού**

Τα αρχεία (πίνακες) περιλαμβάνουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία των υπαλλήλων, Συνταξιούχων υπαλλήλων και συνεργατών Ο.Γ.Α. (Δικαστών, Νομιάτρων, μελών Διοικητικού Συμβουλίου), όπως προσωπικά στοιχεία, οικογενειακή κατάσταση, κατηγορία Προσωπικού, βαθμίδα εκπαίδευσης, τόπος και αρχή όπου υπηρετεί, Προϋπηρεσία, ιστορικά αρχεία, άδειες, ποινές κ.α. Τα αρχεία αυτά είναι διαχειρίσιμα από τους χρήστες της εφαρμογής, μέσω δεκάδων φορμών, ενώ υπάρχει και αντίστοιχος αριθμός αναφορών (reports) για κάθε ένα από αυτά.

Επί πλέον, βάσει του νέου Βαθμολογίου-Μισθολογίου, έχουν αναπτυχθεί φόρμες για την διαχείριση αναρρωτικών αδειών και παραπομπών σε Α.Υ.Ε, ενώ έχει ενσωματωθεί στο Υποσύστημα Προσωπικού και εφαρμογή διαχείρισης των νοσηλίων υπαλλήλων- συνταξιούχων και προστατευομένων μελών.

**B) Μισθοδοσίας**

Στους πίνακες αυτούς περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία του εργαζομένου, τα οποία καθορίζουν τις μισθολογικές απολαβές του. Ο Ο.Γ.Α από 11/2011 εντάχθηκε στο ενιαίο Βαθμολογιο-Μισθολογιο του Δημοσίου, κατόπιν της προσαρμογής όλων των μισθολογικών παραμέτρων σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις.

Ο Οργανισμός όμως διενεργεί πολλά είδη πληρωμών, πέραν της τακτικής μισθοδοσίας, όπως υπερωρίες, μισθοδοσία συνταξιούχων υπαλλήλων Ο.Γ.Α. και Ε.Λ.Γ.Α., αποζημιώσεις μελών Δ.Σ., αμοιβές Επιτροπών για Δικαστές-Νομιάτρους, αμοιβές εισηγητών Δ.Σ. Στο Υποσύστημα, έχει ενταχθεί σταδιακά κατά το πρόσφατο διάστημα, ένα σύνολο κρατήσεων και εισφορών (εισφορά υπέρ ανέργων, υπέρ ΤΠΔΥ, υπέρ ΟΑΕΔ, κλιμακωτή κράτηση ΕΑΣ, ετήσια εισφορά αλληλεγγύης κ.α).

Είναι φανερό ότι το για τη διαχείριση και λειτουργικότητα του Υποσυστήματος έχει αναπτυχθεί ένα μεγάλο πλήθος οθονών (φορμών) και αναφορών (DEVELOPER), καθώς και ότι επικοινωνεί εσωτερικά και ενημερώνει το τρίτο Υποσύστημα του Λογιστηρίου με τις μισθολογικές δαπάνες.

Για τα ανωτέρω δύο Υποσυστήματα έχουν δημιουργηθεί ομάδες χρηστών, ρόλοι, δικαιώματα πρόσβασης σε μενού και φόρμες και προκαθορισμός ενεργειών (insert, update, delete) σε αρχεία (πίνακες), έως επιπέδου πεδίου πίνακα (update).

Όπως συνάγεται, τα Υποσυστήματα είναι δυναμικά και ως εκ τούτου θα πρέπει να είναι ευπροσάρμοστα στις αλλαγές, που η Νομοθεσία κάθε φορά απαιτεί.

Σημειώνεται ακόμη ότι η πληρωμή της τακτικής μισθοδοσίας διενεργείται μέσω της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών (ΕΑΠ), ενώ οι υπόλοιπες θα πρέπει να προσαρμοστούν, ώστε να διενεργούνται εφεξής μέσω του Διατραπεζικού Συστήματος ΔΙΑΣ.

## **Γ) Λογιστηρίου**

Το Υποσύστημα Λογιστηρίου περιλαμβάνει έξι (6) τμήματα:

- Γενικής Λογιστικής,
- Αναλυτικής Λογιστικής,
- Κατάρτισης Προϋπολογισμού,
- Δημοσίου Λογιστικού (Εξόδων),
- Εσόδων και
- Παγίων.

Τα τμήματα είναι πλήρως διασυνδεδεμένα ενώ υπάρχουν και συνδέσεις με τα υποσυστήματα Διαχείρισης Προσωπικού και Μισθοδοσίας για την αυτόματη ενημέρωση δαπανών από τις μεταβολές στα άλλα υποσυστήματα.

Το υποσύστημα υποστηρίζει πλήθος χρηστών, με διαβάθμιση στην πρόσβαση και τα δικαιώματα, του Κλάδου Δ΄ Οικονομικών Υπηρεσιών (αλλά και άλλων Κλάδων του Οργανισμού) οι οποίοι, ανάλογα με το ρόλο και τα δικαιώματά τους :

- Σχεδιάζουν Προσχέδια Προϋπολογισμού (ο Οργανισμός λειτουργεί με επτά (7) κατηγορίες Προϋπολογισμού) τα οποία προωθούν προς έγκριση στη ΓΓΚΑ,
- Οριστικοποιούν τον Προϋπολογισμό
- Καταχωρούν Παραστατικά στο τμήμα Δημοσίου Λογιστικού. Η καταχώρηση τιμολογίων Προμηθευτών ενημερώνει αυτόματα το τμήμα Γενικής Λογιστικής.
- Ενταλματοποιούν δαπάνες που τις προωθούν για έλεγχο από τα αρμόδια Όργανα (Ελεγκτικό Συνέδριο, Προληπτικό Έλεγχο),
- Εκδίδουν και Αναρτούν στο Διαδίκτυο Αποφάσεις Ανάληψης Υποχρέωσης
- Εγκρίνουν, Εξοφλούν ή Ακυρώνουν Χρηματικά Εντάλματα,
- Εκδίδουν Επιταγές ή Εντολές για την Πληρωμή των δικαιούχων,
- Συλλέγουν συγκεντρωτικά στοιχεία περιόδου (μηνός, τριμήνου, κτλ) και αποδίδουν Φόρο και Κρατήσεις προς άλλους Φορείς.
- Εκδίδουν στατιστικά στοιχεία κατ' απαίτηση των εποπτευόντων Φορέων, όπως Μητρώο Δεσμεύσεων, Ταμειακά Διαθέσιμα και ικανοποιούν όποια άλλη απαίτηση τίθεται από Νόμους και Εγκυκλίους.
- Συνεργάζονται και παραδίδουν στοιχεία στον Ορκωτό Ελεγκτή του Οργανισμού
- Παρακολουθούν την πορεία εκτέλεσης του Προϋπολογισμού ταυτόχρονα από το τμήμα Δημοσίου Λογιστικού και το τμήμα Γενικής Λογιστικής, εκδίδουν Θεωρημένες Καταστάσεις, παρουσιάζουν Ισολογισμό και διενεργούν Απολογισμό.

Το υποσύστημα είναι τόσο κρίσιμο για τον Οργανισμό, ώστε να επιβάλλεται η απρόσκοπτη λειτουργία του, για το σύνολο των χρηστών.

Κρίνεται περισσότερο από απαραίτητη, η ταχεία προσαρμογή στις εκάστοτε απαιτήσεις, η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα στα δεδομένα, όπως αυτά διαμορφώνονται δυναμικά (τροποποιήσεις Νόμων, μεταβλητότητα αιτημάτων).

Το υποσύστημα βασίζεται στο ERP ORAMA, έχει δε τροποποιηθεί σε σημαντικό βαθμό, ώστε να υποστηρίζει επαρκώς τις ανάγκες του Οργανισμού και των χρηστών.

**1.3.** Οι Υπηρεσίες Συντήρησης θα παρέχονται απευθείας στον ΟΓΑ, από κατάλληλο προσωπικό του αναδόχου. Ο ανάδοχος υποχρεούται να αποκρίνεται για αιτήματα του ΟΓΑ, όταν σχετικά αιτήματά του γνωστοποιούνται και αποστέλλονται εγγράφως από τον ΟΓΑ προς αυτόν.

## **2. Περιγραφή Ζητούμενων Υπηρεσιών**

### **2.1. Υπηρεσίες Συντήρησης**

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει στον ΟΓΑ τις παρακάτω Υπηρεσίες Συντήρησης:

### **2.1.1. Επανορθωτική Συντήρηση**

Θα γίνεται μετά από ειδοποίηση του αναδόχου από τον ΟΓΑ, για τη διόρθωση προκυπόντων σφαλμάτων (bugs) του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ. Η ανταπόκριση του αναδόχου σε προβληματική λειτουργία του λογισμικού θα είναι το πολύ την επόμενη ημέρα το πρωί (08.00 με 10:00) από αυτή της αναγγελίας του προβλήματος από τον ΟΓΑ. Οι εργασίες θα γίνονται από έμπειρο προσωπικό του αναδόχου με αποδεδειγμένη πείρα στην υποστήριξη του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

### **2.1.2. Προληπτική Συντήρηση- Βελτιστοποίηση Λειτουργίας**

Θα γίνεται από έμπειρο προσωπικό του αναδόχου, ανά τετράμηνο τουλάχιστον, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του συστήματος και προτάσεις βελτίωσης του, ώστε το σύστημα να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι προτάσεις βελτίωσης της απόδοσης που εμπίπτουν στην ευθύνη του αναδόχου θα υλοποιούνται άμεσα.

### **2.1.3. Τηλεφωνική επίλυση αποριών**

Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να απαντάει σε ερωτήματα που αφορούν τη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ και υποβάλλονται τηλεφωνικά από τον ΟΓΑ, εντός των εργασιών ημερών και ωρών (09.00 έως 15.00). Μέσω της τηλεφωνικής επίλυσης αποριών θα παρέχονται οι κάτωθι υπηρεσίες:

- Επίλυση αποριών και παροχή βοήθειας σχετικά με τη χρήση του λογισμικού εφαρμογών.
- Τηλεφωνική βοήθεια σχετικά με τη διαπίστωση ανωμαλιών κατά την κανονική χρήση των εφαρμογών.
- Παροχή οδηγιών για την πρόσκαιρη αντιμετώπιση προβλημάτων που εμφανίστηκαν.
- Τηλεφωνική βοήθεια για την πρόταση μέτρων που πρέπει να ληφθούν για να επανορθωθούν οι παραπάνω ανωμαλίες, αν αυτό είναι εφικτό.
- Οτιδήποτε επιπλέον είναι αναγκαίο για την ομαλή πορεία του συστήματος.

Για όλα αυτά τα προβλήματα, και μέχρι την οριστική επίλυση τους, θα παρέχονται στους χρήστες ειδικές οδηγίες για την πρόσκαιρη αντιμετώπιση του λάθους (walk around). Μετά την επίλυση του προβλήματος θα γίνεται ειδικός εκτεταμένος έλεγχος των δεδομένων και θα συμπληρώνεται ειδικό έντυπο όπου θα περιγράφεται το λάθος, τα βήματα που ακολουθήθηκαν για τον εντοπισμό του καθώς και οι ενέργειες που έγιναν για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας. Δεν υπάρχει περιορισμός στο πλήθος και τη διάρκεια των τηλεφωνικών αιτημάτων.

## **2.2. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης**

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει στον ΟΓΑ τις παρακάτω Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης συνολικής διάρκειας τουλάχιστον πενήντα (50) ανθρωποημερών:

### **2.2.1. Υποστήριξη στις Εφαρμογές**

Ενδεικτικά αντικείμενα της υποστήριξης στις εφαρμογές είναι:

- Παρακολούθηση της πορείας της εφαρμογής.
- Τροποποιήσεις/προσθήκες με στόχο τη βελτίωση της λειτουργικότητας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Κάθε αναγκαία τροποποίηση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, για να καλυφθούν τυχόν νέες απαιτήσεις του ΟΓΑ.
- Υλοποίηση των προτάσεων βελτίωσης του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ που θα υποβληθούν από τον ΟΓΑ στον ανάδοχο.
- Τροποποιήσεις/ προσθήκες με στόχο την προσαρμογή του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ σε πιθανές μεταβολές των πλαισίων λειτουργίας του ΟΓΑ, ακόμη και εάν αυτές απαιτούν αλλαγή του λογικού σχεδιασμού των εφαρμογών. Ο ανάδοχος υποχρεούται να αναλάβει την εκτέλεση προσθηκών, βελτιώσεων και άλλων αλλαγών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ που θα ζητήσει ο ΟΓΑ,

στα πλαίσια πάντα των προσφερόμενων υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, διάρκειας τουλάχιστον πενήντα (50) ανθρωποημερών.

Στη κατηγορία των προσθηκών, βελτιώσεων και αλλαγών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ περιλαμβάνονται και οι αλλαγές σε εκτυπωτικά, οι αλλαγές σε οθόνες και οι αλλαγές στο σχήμα ή / και περιεχόμενο της βάσης δεδομένων. Επίσης ο ανάδοχος υποχρεούται να κάνει τις απαραίτητες τροποποιήσεις και αλλαγές ή προσθήκες στο ΠΡΟΪΟΝ που απαιτούνται για να καλυφθούν αλλαγές που επιβάλλονται από το θεσμικό πλαίσιο ή / και να καλύψει αλλαγές που αποφασίστηκαν με πρωτοβουλία του ΟΓΑ.

- Υποβοήθηση των χρηστών σε πάσης φύσεως ζητήματα.
- Παρακολούθηση της απόδοσης λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Παροχή συμβουλών προς τους υπαλλήλους του ΟΓΑ.
- Παρακολούθηση μεθοδολογίας Backup των δεδομένων και του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Οριστικοποίηση μεθοδολογίας ενημέρωσης του λογισμικού σε όλους τους clients, με τις αλλαγές των προγραμμάτων.
- Συνεργασία με την ομάδα υποστήριξης του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ για τον καλύτερο χρονισμό των απαιτούμενων αλλαγών.
- Συνεργασία με τους Application Administrators και System Administrators του ΟΓΑ σε θέματα που σχετίζονται με το ΠΡΟΪΟΝ.

### **2.2.2. Υποστήριξη στο περιβάλλον Oracle**

Ενδεικτικά αντικείμενα της υποστήριξης στο περιβάλλον oracle είναι:

- Εκτίμηση του όγκου των δεδομένων και βέλτιστη δημιουργία των database files, rollback segments, temporary segments κλπ.
- Εκτίμηση του αριθμού των transactions και βέλτιστη δημιουργία των δομών μνήμης σε συνάρτηση με τον αριθμό των χρηστών. Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί στα ακόλουθα σημεία:
- Μέγεθος SGA (System Global Area)
- Μέγεθος Context Area
- Μέγεθος Buffer Cache
- Μείωση Paging & Swapping (κυρίως από την πλευρά του συστήματος)
- Μελέτη στατιστικών και εξαγωγή συμπεράσματος
- Ορισμός των χρηστών, μελέτη και υλοποίηση του συστήματος ασφαλείας
- Οριστικοποίηση της μεθοδολογίας του Backup
- Βελτιστοποίηση I/O
- Ορθή κατανομή Tables σε δίσκους του συστήματος
- Δημιουργία Tables με βέλτιστες storage παραμέτρους
- Διαχωρισμός indexes από τα Data
- Δημιουργία Temporary Tablespace
- Μελέτη στατιστικών και εξαγωγή συμπερασμάτων
- Βέλτιστη κατανομή Transactions



## ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Όνομασία Τράπεζας .....  
Κατάστημα .....  
(Δ/νση οδός- αριθμός ΤΚ fax) Ημερομηνία έκδοσης .....  
..... ΕΥΡΩ .....

Προς  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ  
ΚΛΑΔΟΣ Δ' ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΑΤΗΣΙΩΝ 30  
Τ.Κ. 101 70 ΑΘΗΝΑ

### **ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΑΡ..... ΕΥΡΩ**

.....  
Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διζήσεως μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ ..... (και ολογράφως)..... στο οποίο και μόνο περιορίζεται η υποχρέωσή μας, υπέρ της εταιρείας ..... Δ/νση..... για την καλή εκτέλεση από αυτήν των όρων της σύμβασης, που υπέγραψε μαζί σας για την ανάθεση των υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος ΟΡΑΜΑ (αρ. διακ/ξης...../2012) προς κάλυψη αναγκών του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων και το οποίο ποσό καλύπτει το 10% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας ..... ΕΥΡΩ αυτής.

- Το παραπάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά, χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης, μέσα σε τρεις (3) ημέρες μετά από απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

- Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται σε πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

- Η παρούσα εγγύησή μας αφορά μόνο την παραπάνω αιτία και ισχύει μέχρι την ..... οπότε γίνεται αυτοδίκαια άκυρη και δεν έχει απέναντί μας καμία ισχύ.

- Ο εκδότης της εγγύησης υποχρεούται να προβεί στην παράταση της ισχύος της εγγύησης ύστερα από έγγραφο του ΟΓΑ, που θα υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της εγγύησης.

- Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και ΝΠΔΔ, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.-

