

ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ

«ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΩΝ ΤΗΣ Α.Δ.Α.Ε.»

1. ΓΕΝΙΚΑ

Η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Α.Δ.Α.Ε.) που εδρεύει στο Μαρούσι, Ιερού Λόχου 3, (τηλ. 210 6387600, fax: 210 6387666) προκηρύσσει διαγωνισμό δια συνοπτικής διαδικασίας (ανάθεση κατόπιν διαπραγματεύσεων με κριτήριο κατακύρωσης την οικονομικότερη προσφορά) με αντικείμενο την υλοποίηση έργου αναβάθμισης και υποστήριξης της εφαρμογής εξυπηρέτησης πολιτών και παρόχων της ΑΔΑΕ σύμφωνα με την απόφαση 46/2012 της Ολομέλειας της Αρχής.

Ο συνολικός προϋπολογισμός για το κόστος των εργασιών αναβάθμισης και υποστήριξης της εφαρμογής εξυπηρέτησης πολιτών και παρόχων της ΑΔΑΕ ανέρχεται κατά ανώτατο όριο στο ποσό των δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (€ 15.000,00) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί στα γραφεία της Α.Δ.Α.Ε., Ιερού Λόχου 3, Τ.Κ. 15124, Μαρούσι, την 21^η Μαρτίου 2012, ημέρα Τετάρτη, ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής αξιολόγησης διαγωνισμού.

Η αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα αναφερόμενα σε επόμενες σχετικές παραγράφους.

2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, επιχειρήσεις ημεδαπής ή αλλοδαπής, όμιλοι, κοινοπραξίες εταιρειών και εν γένει περισσότερα του ενός πρόσωπα, φυσικά ή νομικά, που υποβάλουν από κοινού προσφορά και δραστηριοποιούνται επαγγελματικά στο αντικείμενο του Διαγωνισμού.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν δεσμεύεται για την τελική ανάθεση της Σύμβασης και δικαιούται να την αναθέσει ή όχι, να ματαιώσει, να αναβάλει ή να επαναλάβει τη σχετική διαδικασία, χωρίς ουδεμία υποχρέωση για καταβολή αμοιβής ή αποζημίωσης εξ αυτού του λόγου στους υποψήφιους.

Οι υποψήφιοι δεν δικαιούνται ουδεμίας αποζημίωσης για δαπάνες σχετικές με τη σύνταξη και υποβολή της προσφοράς και των στοιχείων που αναφέρονται στην παρούσα.

Σε περίπτωση υποβολής προσφοράς από ομίλους ή κοινοπραξίες εταιρειών, όλα τα μέλη τους ευθύνονται έναντι της Αναθέτουσας Αρχής αλληλέγγυα και εις το σύνολο.

Όλα τα στοιχεία, που υποβάλλονται στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, θεωρούνται δεσμευτικά για τους υποψήφιους.

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους υποψήφιους για εξήντα ημέρες (60) από την επομένη της διενέργειας του Διαγωνισμού. Προσφορά, που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω προβλεπόμενου, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Η ισχύς των προσφορών μπορεί να παρατείνεται από την Αναθέτουσα Αρχή, πριν από τη λήξη τους, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με το παραπάνω προβλεπόμενο.

3. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

3.1 Περιεχόμενο προσφοράς.

Κάθε προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει τεχνική και οικονομική προσφορά.

α) Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να αναφέρεται αναλυτικά σε όλα τα σημεία των προδιαγραφών που περιγράφονται στην τεχνική περιγραφή, όπως αυτή εγκρίθηκε με την 46/2012 απόφαση της Ολομέλειας της Α.Δ.Α.Ε. και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

β) Αναφορικά με την σύνταξη της οικονομικής προσφοράς διευκρινίζεται ότι η προσφερόμενη τιμή θα εκφράζεται σε ΕΥΡΩ και θα περιλαμβάνει τις υπέρ τρίτων κρατήσεις και κάθε άλλη επιβάρυνση.

Η τιμή θα αναγράφεται αριθμητικώς και ολογράφως και θα δίνεται ανά μονάδα ως εξής:

α. Τιμή με κρατήσεις (οι οποίες θα βαρύνουν τον προμηθευτή), χωρίς Φ.Π.Α.

β. Ποσοστό ΦΠΑ (επί τοις εκατό) στο οποίο υπάγεται το είδος. Ο ανάδοχος υπόκειται σε όλους τους βάσει των κείμενων διατάξεων φόρους, τέλη και κρατήσεις, όπως εκάστοτε ισχύουν.

δ) Στην προσφορά θα πρέπει να αναφέρεται χρόνος υλοποίησης των εργασιών.

Πέραν των ανωτέρω οι διαγωνιζόμενοι οφείλουν να καταθέσουν, μαζί με την προσφορά τους, τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

α) Πλήρη στοιχεία όσον αφορά τον προμηθευτή του εξοπλισμού, ήτοι νομική μορφή (Α.Ε., Ε.Π.Ε. κ.λπ.), έδρα αυτού και υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του Ν.1599/86 ότι λειτουργεί νόμιμα, δεν έχει καταδικαστεί σε αδίκημα σχετικό με την επαγγελματική του δραστηριότητα, δεν τελεί υπό πτώχευση, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση ή ανάλογη κατάσταση, δεν υφίστανται νομικοί περιορισμοί λειτουργίας της επιχείρησης και τέλος ότι δεν έχει αποκλεισθεί η συμμετοχή του από διαγωνισμούς του δημοσίου ή των Ο.Τ.Α.

β) Σε περίπτωση που η προσφορά κατατίθεται από όμιλο ή κοινοπραξία, στοιχεία όλων των μετεχόντων φορέων και συμφωνητικό αναφορικά με την από κοινού συμμετοχή τους στο διαγωνισμό και την

εκτέλεση της σύμβασης σε περίπτωση κατακύρωσης.

γ) Υπεύθυνη δήλωση που θα αναφέρει ότι τα παραδοτέα θα πληρούν τις τεχνικές προδιαγραφές σε περίπτωση που υπάρξει οποιοδήποτε απόκλιση ο ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει την εφαρμογή.

3.2 Τρόπος και Τόπος Υποβολής προσφοράς.

Με την υποβολή της προσφοράς θεωρείται ότι ο διαγωνιζόμενος αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας διακήρυξης.

Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν την προσφορά τους μέχρι και την Δευτέρα 19/3/2012, είτε καταθέτοντας την αυτοπροσώπως ή με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο τους, είτε αποστέλλοντας την ταχυδρομικά με συστημένη επιστολή ή ιδιωτικό ταχυδρομείο (courier) στην έδρα της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (Ιερού Λόχου 3, Τ.Κ. 15124, Μαρούσι).

Δεν θα ληφθούν υπόψη προσφορές που είτε υποβλήθηκαν μετά από την καθορισμένη ημερομηνία και ώρα, είτε ταχυδρομήθηκαν έγκαιρα, αλλά δεν έφθασαν στην Αρχή έγκαιρα. Προσφορές που δεν υποβάλλονται για το σύνολο των ζητούμενων ειδών δεν γίνονται δεκτές. Γίνονται δεκτές εναλλακτικές προσφορές από τον ίδιο διαγωνιζόμενο, εφ' όσον αυτές

υποβάλλονται μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής. Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές και εφόσον υπάρξουν απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών ουδεμία ευθύνη φέρει για τη μη εμπρόθεσμη παραλαβή της προσφοράς ή για το περιεχόμενο των φακέλων που τη συνοδεύουν.

4. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

4.1. Διαδικασία Διενέργειας Διαγωνισμού-Αποσφράγιση προσφορών

Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται από την επιτροπή αξιολόγησης του διαγωνισμού στις 21/03/2012 στα γραφεία της Α.Δ.Α.Ε. Κατ' αυτήν δικαιούνται να παρίστανται νόμιμοι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων. Στοιχεία περιεχομένου των προσφορών δεν θα ανακοινωθούν στους παριστάμενους.

4.2. Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

Η αξιολόγηση θα γίνει με κριτήριο τη χαμηλότερη τιμή μεταξύ των διαγωνιζόμενων που πληρούν απαραίτητα τις τεχνικές προδιαγραφές που ορίζονται στο τεχνικό μέρος της παρούσας. Για την επιλογή της προσφοράς με τη χαμηλότερη τιμή, η επιτροπή θα προβεί στα παρακάτω:

- Έλεγχο και αξιολόγηση των δικαιολογητικών και των τεχνικών προσφορών των συμμετεχόντων και χρήση των δειγμάτων.
- Αξιολόγηση των προσφορών με κριτήριο τη χαμηλότερη τιμή, για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί κατά τον έλεγχο και αξιολόγηση των δικαιολογητικών και των τεχνικών προδιαγραφών.

5. ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η απόφαση για την κατακύρωση του διαγωνισμού θα ληφθεί από την Ολομέλεια της ΑΔΑΕ, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας επιτροπής αξιολόγησης του διαγωνισμού και θα κοινοποιηθεί στον Ανάδοχο με τηλεομοιοτυπία.

Ο προμηθευτής στον οποίο θα κατακυρωθεί ο διαγωνισμός υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία ανακοίνωσης της κατακύρωσης, για υπογραφή της σχετικής σύμβασης προσκομίζοντας εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 10% του συνολικού συμβατικού τιμήματος, μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

6. ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η πληρωμή θα γίνει με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή κάθε τμηματικής παράδοσης.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν όλες οι νόμιμες κρατήσεις που ισχύουν η θα επιβληθούν, τα έξοδα συσκευασίας, μεταφοράς και εκφόρτωσης τούτων στον τόπο προορισμού των και κάθε δαπάνη απαιτούμενη για ολοκλήρωση της προμήθειάς τους.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι παρακάτω νόμιμες κρατήσεις επί του συμβατικού τμήματος χωρίς Φ.Π.Α.:



1. Ποσοστό 1,5% υπέρ Μ.Τ.Π.Υ., χαρτόσημο 2% επ' αυτού και ΟΓΑ 20% επί του Χαρτοσήμου.
2. Ποσοστό 4% επί της καθαρής πληρωτέας αξίας (αφού αφαιρεθούν οι κρατήσεις) ως παρακράτηση – προκαταβολή φόρου, για το οποίο παίρνει βεβαίωση από την Υ.Δ.Ε. και εκπίπτει από την ετήσια φορολογική του δήλωση.
3. Το συνολικό ποσό της προμήθειας, θα εξοφληθεί σε τρεις 3 ισόποσες δόσεις, στο τέλος κάθε τετραμήνου, μετά την έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου.

7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ

Η παράδοση των εργασιών θα γίνει με έξοδα και ευθύνη του Προμηθευτή. Η ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των εργασιών θα γίνει από Επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου της Α.Δ.Α.Ε.

Ο Πρόεδρος

Ανδρέας Λαμπρινόπουλος

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Γενικές Οδηγίες

Το αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού αφορά στην αναβάθμιση και υποστήριξη της εφαρμογής εξυπηρέτησης πολιτών και παρόχων που λειτουργεί στην ΑΔΑΕ. Η εφαρμογή έχει αναπτυχθεί σε γλώσσα προγραμματισμού java για πλατφόρμα jboss application server και χρησιμοποιεί βάση δεδομένων της oracle.

Παρακάτω αναφέρονται οι πίνακες συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις οι οποίες θα πρέπει συμπληρωθούν από τους προσφέροντες.

Η προσφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει υποστήριξη της εφαρμογής για περίοδο διάρκειας ενός έτους από την ημερομηνία κατακύρωσης του διαγωνισμού στον Ανάδοχο.

Η παράδοση των νέων εκδόσεων που θα περιλαμβάνουν τις αλλαγές στην εφαρμογή θα γίνει μέσα στο πρώτο τρίμηνο της περιόδου υποστήριξης της εφαρμογής.

Ο πηγαίος κώδικας θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να παραδίδεται στην Αρχή και είναι στην διάθεση της υπηρεσίας και να είναι επαρκώς τεκμηριωμένος.

Η ΑΔΑΕ θα διατηρεί τα πλήρη δικαιώματα χρήσης και διάθεσης του τελικού προϊόντος σύμφωνα με την κρίση της υπηρεσίας και γενικότερα του νομοθετικού πλαισίου που διέπει την Ηλ.Διακυβέρνηση στο Δημόσιο Τομέα.

Στη στήλη α/α αναγράφεται ο αύξων αριθμός των στοιχείων που περιγράφονται στην επόμενη στήλη. Στην επόμενη στήλη «Τεχνική Περιγραφή» αναφέρονται αναλυτικά οι υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις, για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις. Στην επόμενη στήλη «Απαιτήση» η λέξη «ΝΑΙ» σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική. Αν η λέξη «ΝΑΙ» λείπει, τότε η προδιαγραφή είναι επιθυμητή και όχι υποχρεωτική. Η μη τήρηση των ανωτέρω συνιστά λόγο απόρριψης της προσφοράς.

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των Πινάκων Συμμόρφωσης (υποχρεωτικά και επιθυμητά) και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται. Μη συμμόρφωση με τον παραπάνω όρο συνιστά λόγο απόρριψης της προσφοράς.

Το κόστος του έργου προτείνεται να μην ξεπεράσει τα 15.000 ευρώ με ΦΠΑ.

Πίνακες Συμμόρφωσης

	ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	
α/α	Χαρακτηριστικά και πρόσθετες πληροφορίες για την υποβολή των προσφορών	Απαίτηση
	Διαχείριση Πρωτοκόλλου	
1.	Να υπάρχει η δυνατότητα διόρθωσης της εφαρμογής του πρωτοκόλλου μέσα από το User Interface (UI).	ΝΑΙ
2.	Να υπάρχει η δυνατότητα ταξινόμησης αριθμών πρωτοκόλλου ανά έτος σε συνδυασμό με τον αριθμό.	ΝΑΙ
3.	Υποστήριξη λειτουργιών ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου που προκύπτουν από τον Νόμο 3979 για την Ηλ. Διακυβέρνηση (Άρθρο 16).	ΝΑΙ
	Ασφάλεια/Διαχείριση Χρηστών	
4.	Να υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής του κωδικού ασφαλείας στους χρήστες της εφαρμογής (εσωτερικούς και εξωτερικούς), με τη χρήση του UI.	ΝΑΙ
5.	Να υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής του κωδικού ασφαλείας του διαχειριστή της υποδομής χωρίς να επηρεάζεται η εφαρμογή.	ΝΑΙ
6.	Να υπάρχει η δυνατότητα απευθείας προσθήκης εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών στην εφαρμογή.	ΝΑΙ
7.	Να υπάρχει Interface διαχείρισης ψηφιακών πιστοποιητικών.	ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ
	User Interface	
8.	Τροποποίηση εμφάνισης του UI σε κάποιες οθόνες που υπάρχει πρόβλημα με την απεικόνιση στοιχείων.	ΝΑΙ
9.	Να υπάρχει ανάδραση για την κατάσταση που βρίσκεται το session του χρήστη όταν υπάρχει σημαντική καθυστέρηση.	ΝΑΙ
10.	Να υπάρχει συμβατότητα με Internet Explorer.	ΝΑΙ

	ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	
α/α	Χαρακτηριστικά και πρόσθετες πληροφορίες για την υποβολή των προσφορών	Απαιτήση
	Βελτίωση της λειτουργίας Αναζήτησης	
11.	Να υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης με βάση τον Χειριστή του Εγγράφου ή τον Υπεύθυνο Υπόθεσης.	ΝΑΙ
12.	Στην αναζήτηση εγγράφου βάσει αριθμού πρωτοκόλλου να εμφανίζει ως αποτελέσματα όλα τα έγγραφα, πρωτότυπα και αντίγραφα .	ΝΑΙ
13.	Να υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης Φορέων βάσει των μεταδεδομένων "Τύπος Φορέα", "Σχόλια" και "Υπεύθυνος".	ΝΑΙ
14.	Η αναζήτηση να μην είναι case sensitive.	ΝΑΙ
15.	Να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής των αποτελεσμάτων της αναζήτησης σε αρχεία excel.	ΝΑΙ
16.	Να χρησιμοποιούνται drop-down lists στις τιμές κατά την αναζήτηση με μεταδεδομένα.	ΝΑΙ
17.	Να υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης με τελεστή διάφορο.	ΝΑΙ
	Ορισμός νέων Αναφορών - Στατιστικών	
18.	Να οριστούν νέες αναφορές, στατιστικά.	ΝΑΙ
19.	Να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής των αναφορών σε αρχεία .doc ή/και .pdf.	ΝΑΙ
	Βελτίωση λειτουργίας Ανάθεσης	
20.	Στο ιστορικό αναθέσεων ενός εγγράφου να εμφανίζεται το ιστορικό των ενεργειών πάνω στην τελευταία έκδοση του εγγράφου και όχι πάνω σε όλες τις εκδόσεις.	ΝΑΙ
21.	Να υπάρχει η δυνατότητα πολλαπλής επιλογής αποδεκτών κατά την ανάθεση εγγράφου/υπόθεσης.	ΝΑΙ

	ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	
α/α	Χαρακτηριστικά και πρόσθετες πληροφορίες για την υποβολή των προσφορών	Απαιτήση
	Διαχείριση Μεταδεδομένων	
22.	Να υπάρχει δυνατότητα μεταβολής του τύπου ενός μεταδεδομένου πριν πάρει τιμές.	ΝΑΙ
23.	Να υπάρχει η δυνατότητα αποσυσχέτισης μεταδεδομένων από Τύπους Υποθέσεων και Εγγράφων εφόσον αυτά δεν έχουν πάρει τιμή.	ΝΑΙ
24.	Να μην υπάρχει δυνατότητα ορισμού μεταδεδομένων με το ίδιο όνομα (στη διαχείριση).	ΝΑΙ
25.	Να υπάρχει η δυνατότητα να ορίζονται αποκλειστικές τιμές σε μεταδεδομένα και αυτά να εμφανίζονται στους χρήστες π.χ. με drop-down lists.	ΝΑΙ
	Βελτίωση λειτουργίας Μετακίνησης Εγγράφου	
26.	Κατά τη μετακίνηση εγγράφου, τα drop-down menus να εμφανίζονται αλφαβητικά.	ΝΑΙ
27.	Στη μετακίνηση να εμφανίζεται ο Τύπος Υπόθεσης-Υπόθεση διότι μπορεί να υπάρχουν υποθέσεις με το ίδιο όνομα σε διαφορετικούς τύπους υποθέσεων.	ΝΑΙ
28.	Εμφάνιση επιλογής "Οι Υποθέσεις μου" κατά τη μετακίνηση εγγράφου.	ΝΑΙ
29.	Όταν γίνεται μετακίνηση εγγράφου να υπάρχει ένα πεδίο "Σχόλιο".	ΝΑΙ
	Βελτίωση του External Interface	
30.	Μεταβολή της παρουσίασης των λειτουργιών του External Interface.	ΝΑΙ
	Βελτίωση γενικών λειτουργιών	
31.	Να υπάρχει δυνατότητα διαγραφής/μετονομασίας των αδειών των φορέων.	ΝΑΙ
32.	Να λειτουργεί το κουμπί back εφαρμογής.	ΝΑΙ
33.	Να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής του μητρώου παρόχων σε αρχεία excel.	ΝΑΙ

	ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	
α/α	Χαρακτηριστικά και πρόσθετες πληροφορίες για την υποβολή των προσφορών	Απαίτηση
34.	Να τροποποιηθούν τα πεδία που αφορούν στα στοιχεία των φορέων ή/και να υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης (προσθήκης/διαγραφής/τροποποίησης) πεδίων που αφορούν στα στοιχεία του φορέα. Επίσης, να υπάρχει η δυνατότητα ανανέωσης του αρχείου των παρόχων (π.χ. από αρχείο excel).	ΝΑΙ
35.	Το δέντρο με τις Υποθέσεις να παρατίθεται αλφαβητικά.	ΝΑΙ
36.	Κατά την προσθήκη φορέων στο interface της εφαρμογής, στη λίστα με το όνομα LDAP των εταιριών να εμφανίζονται αλφαβητικά.	ΝΑΙ
	Συμβατότητα της εφαρμογής με το Νομοθετικό Πλαίσιο	
37.	Προσαρμογή της εφαρμογής εξυπηρέτησης πολιτών και του εξωτερικού Interface της εφαρμογής στις απαιτήσεις του Νόμου 3979/2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.	ΝΑΙ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

α/α	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης της Εφαρμογής	Απαίτηση
38.	<p>Κατά την περίοδο υποστήριξης της εφαρμογής ο Ανάδοχος οφείλει να παρακολουθεί σε συνεχή βάση την εγκατεστημένη εφαρμογή και να διασφαλίζει την καλή λειτουργία της με άμεση αποκατάσταση των βλαβών και των σφαλμάτων που επηρεάζουν την απρόσκοπτη λειτουργία της.</p> <p>Επίσης οφείλει να προσφέρει χωρίς επιπλέον κόστος αναβάθμιση της εφαρμογής σε νεότερες εκδόσεις όταν κρίνεται απαραίτητο είτε για προσαρμογή στις ανάγκες της υπηρεσίας είτε προσαρμογή στο νομοθετικό πλαίσιο.</p>	ΝΑΙ
39.	Ο Ανάδοχος οφείλει να παραδίδει μηνιαίες αναφορές όπου θα αναφέρονται οι χρόνοι διαθεσιμότητας της εφαρμογής, τα προβλήματα που προέκυψαν σε αυτό το διάστημα και οι λύσεις που δόθηκαν.	ΝΑΙ
	Χρόνος Διάρκειας Υποστήριξης	
40.	Ο Χρόνος διάρκειας της υποστήριξης της εφαρμογής ορίζεται σε:	1 έτος
	Ανταπόκριση Βλαβών	
41.	Μέγιστος Χρόνος Απόκρισης	240 λεπτά
42.	Μέγιστος Χρόνος Αποκατάστασης Βλάβης	Επόμενη εργάσιμη
	Ρήτρες	
43.	Η ρήτρα που θα επιβάλλεται σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής της βλάβης μέσα στον προβλεπόμενο χρόνο θα είναι:	2% της εγγυητικής επιστολής /ώρα μη διαθεσιμότητας.