



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
& ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΡΩΝ
Ταχ. Δ/νση : Ελευθ. Βενιζέλου 57
Ταχ. Κώδ : 105 64 Αθήνα
Πληροφορίες: Αγγελική Μαραγκάκη
Email: atrap@odap.gr

Αθήνα, 15/07/2026

Αρ. Πρωτ.: ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΑΤΠΑΠ/14252

ΠΡΟΣ:

την Singularlogic

Λ. Μεσογείων 190-194

Χολαργός, ΤΚ 155 61

sales@singularlogic.eu

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος στο πλαίσιο της εφαρμογής του άρ. 6 παρ. 10 του ν. 4412/2016 ποσού μέχρι 29.950,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ, για την εκτέλεση του έργου "Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) του ΟΔΑΠ & υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του λογισμικού (Galaxy Retail & ERP) που εφαρμόζει ο ΟΔΑΠ για 10 θέσεις",

Έχοντας υπόψη:

A. Τις διατάξεις

- το ν.δ. 496/1974 (ΦΕΚ Α' 204)"Περί Λογιστικού των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου",
- το ν. 4013/2011 (ΦΕΚ 204/Α/2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων- αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του ν. 3588/2077), όπως ισχύει,
- το ν. 4270/2014 (ΦΕΚ Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ)- Δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»,
- το π.δ. 80/2016 (ΦΕΚ Α' 145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες",
- το ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ», όπως τροποποιείται και ισχύει,
- το ν. 4761/2020 (ΦΕΚ Α' 248) «Αναδιοργάνωση του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων και Απαλλοτριώσεων και μετονομασία του σε Οργανισμό Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το ν. 5021/2023 (ΦΕΚ Α 31/16.2.2023) ισχύει,
- το άρθρο 76 του ν. 4727/2020 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις»,
- το ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Α/2021) Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη , τις υποδομές και την υγεία»,
- το άρθρο 68 του ν. 5043/2023 (ΦΕΚ Α' 91/13-04-2023) «Αρμοδιότητες αυτοτελούς Τμήματος Παρακολούθησης και Ανάπτυξης Πόρων του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων - Τροποποίηση άρθρου 30 ν. 4761/2020».

B. Τις αποφάσεις:



1. Την απόφαση με αριθ. ΟΔΑΠ/ΓΔ/ΔΕΟΛ/10823/28.05.2026 με Θέμα: «Τοποθέτηση Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων» (ΑΔΑ: 9ΡΥΦ46ΜΖΜ4-ΟΥΕ), δυνάμει της οποίας τοποθετήθηκε ο Ευάγγελος Τσιρογιάννης του Ιωάννη, ως Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων με τριετή θητεία,

2. Την αριθμ. Της 32/ 08.07.2026 απόφασης συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (ΘΕΜΑ 3ο) περί έγκρισης Α. της πολυετούς δέσμευσης πίστωσης ποσού 213.900,00 € πλέον φπα στον ΑΛΕ 2420989/ cρν 72000000-5 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη για τη διενέργεια ανοικτής διαδικασίας, κάτω των ορίων, μέσω του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), για την ανάθεση υπηρεσιών συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης, παραμετροποίησης και ανάπτυξης λειτουργικότητας του πληροφοριακού περιβάλλοντος Galaxy ERP, Galaxy Retail και Galaxy Connector του ΟΔΑΠ, διάρκειας δώδεκα (12) μηνών, με δικαίωμα προαίρεσης διάρκειας έξι (6) μηνών, Β. των τεχνικών προδιαγραφών και της διενέργειας διαγωνιστικής διαδικασίας, μέσω του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), για την επιλογή αναδόχου και έγκρισης τευχών, Γ. της εφαρμογής του άρθρου 6 παρ. 10 του ν. 4412/2016, για την κάλυψη των άμεσων και απολύτως αναγκαίων αναγκών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του πληροφοριακού περιβάλλοντος του ΟΔΑΠ, μέχρι την ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας και την υπογραφή της νέας σύμβασης».

Γ. Την ΑΔΑΜ 26REQ019441675/ ΑΔΑ 9Λ8046Μ2Μ4-5Ξ3 Απόφαση Πολυετούς δέσμευσης για την εκτέλεση της παρούσας.

Δ. ο Οργανισμός, προσφεύγοντας στη διάταξη της παρέκκλισης, θα έχει τη δυνατότητα να διασφαλίσει την απαιτούμενη συντήρηση και υποστήριξη του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) του & υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του λογισμικού (Galaxy Retail & ERP) που εφαρμόζει για 10 θέσεις με ποσό 29.950,00 €, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (Προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 37.138,00 €, ΦΠΑ: 7.188,00 €)(Τμήμα Β) δυνάμει της υπ' αριθ. 32/08.07.2026 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου του Οργανισμού Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Θέμα 3ο), κατ' εφαρμογή του άρθρου 6 του ν. 4412/2016, και αφορά στην παροχή υπηρεσιών διάρκειας δύο (2) μηνών, καθώς και έως 138 ανθρωποωρών υπηρεσιών παραμετροποίησης και ανάπτυξης λογισμικού, μέχρι την εξάντλησή τους ή μέχρι τη συμβασιοποίηση του Τμήματος Α, όποιο από τα δύο επέλθει πρώτο.

Η προαναφερθείσα επιλογή βασίζεται στο γεγονός ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις της παρ. 10 του άρθ. 6 του ν.4412/2016, που ορίζουν ότι: «Κατά παρέκκλιση από τα προβλεπόμενα στις παραγράφους 8 και 9, οι αναθέτουσες αρχές μπορούν να αναθέτουν συμβάσεις για μεμονωμένα τμήματα κατά τις διατάξεις του παρόντος Βιβλίου, λαμβάνοντας υπόψη την εκτιμώμενη αξία μόνο του τμήματος, εφόσον αυτή, χωρίς ΦΠΑ, είναι μικρότερη από 80.000 ευρώ για προμήθειες ή υπηρεσίες ή από 1.000.000 ευρώ για έργα. Πάντως, η συνολική αξία των τμημάτων που ανατίθενται με αυτόν τον τρόπο δεν υπερβαίνει το 20% της συνολικής αξίας όλων των τμημάτων στις οποίες έχει διαιρεθεί το προτεινόμενο έργο, η προτεινόμενη απόκτηση ομοιογενών αγαθών ή η προτεινόμενη παροχή υπηρεσιών.».

CPV: 72000000-5 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη).

Με σκοπό την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών ο Οργανισμός Διαχείρισης και Ανάπτυξης Πολιτιστικών Πόρων (Ο.Δ.Α.Π.) (Αναθέτουσα Αρχή), **απευθύνει πρόσκληση για την υποβολή** οικονομοτεχνικής προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο 118 του ν. 4412/2016 και τους παρακάτω όρους:



Προϋπολογισμός ύψους:	Έως 29.950 μισυμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές του Παραρτήματος Ι
Κριτήριο κατακύρωσης	η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής
CPV	η ανωτέρω υπηρεσία αντιστοιχεί στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου Δημόσιων Συμβάσεων (CPV: 72000000-5 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη)
Αναλυτικές Τεχνικές Προδιαγραφές	Παράρτημα Ι
Χρόνος υποβολής των προσφορών	η διαδικασία κατάθεσης προσφορών ξεκινάει την επόμενη ημέρα ανάρτησης της πρόσκλησης στον ιστότοπο του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων. Οι αποδέκτες πρέπει να καταθέσουν την προσφορά τους εντός πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία ανάρτησης της παρούσας πρόσκλησης
Τρόπος αποστολής των προσφορών	στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου atpap@odap.gr
Διάρκεια σύμβασης	από την κοινοποίηση της απόφασης ανάθεσης και για 60 ημέρες και έως την εξάτληση 138 ανθρωποωρών υπηρεσιών παραμετροποίησης και ανάπτυξης λογισμικού

Η προσφορά θα υπογράφεται από τον ίδιο τον προσφέροντα ή από το νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, θα αναφέρει ότι είναι σύμφωνη με τις ανωτέρω Τεχνικές Προδιαγραφές και ότι ο προσφέρων αποδέχεται το σύνολο των υπηρεσιών. Προς απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού των παρ. 1 και 2 του αρ. 73 του ν. 4412/2016, παρακαλούμε η οικονομική προσφορά να συνοδεύεται από τα παρακάτω δικαιολογητικά:

α) Απόσπασμα ποινικού μητρώου

Η υποχρέωση αφορά ιδίως: αα) τα φυσικά πρόσωπα, ββ) τους διαχειριστές εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), γγ) τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και την ολομέλεια του Διοικητικού Συμβουλίου (Δ.Σ.) Ανωνύμων Εταιρειών (Α.Ε.), δδ) τα μέλη του Δ.Σ. συνεταιρισμών. Εναλλακτικά, ως απόδειξη για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παρ.1 του αρ.73 του ν. 4412/2016, δύναται να υποβληθεί **Υπεύθυνη Δήλωση**, η οποία θα πρέπει να αναφέρει τα εξής: «Δεν υπάρχει σε βάρος μου αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για λόγους που προβλέπονται στην παρ.1 του αρ.73 του ν.4412/2016» (αφορά φυσικό πρόσωπο) ή «Δεν υπάρχει σε βάρος του συνόλου των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για λόγους που προβλέπονται στην παρ.1 του αρ.73 του ν.4412/2016» (αφορά νομικό πρόσωπο).

α1) Σε περίπτωση νομικού προσώπου υποβάλλεται επιπλέον Υπεύθυνη δήλωση περί μη ύπαρξης καταδίκης του νομικού προσώπου / οντότητας για το αδίκημα της δωροδοκίας.

Για τα εγκατεστημένα στην Ελλάδα νομικά πρόσωπα και οντότητες, υποβάλλεται από το νόμιμο εκπρόσωπο κατά την έννοια του αρ.79Α του ν.4412/2016 Υπεύθυνη Δήλωση, η οποία θα πρέπει να αναφέρει τα εξής :

«Δεν υπάρχει σε βάρος του νομικού προσώπου / οντότητας που εκπροσωπώ νόμιμα αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για τα αδικήματα της δωροδοκίας του αρ.73 παρ. 1 του ν.4412/2016, κατ' εφαρμογή



των αρ.134-135 του ν.5090/2024»

β) Δικαιολογητικά σύστασης και ισχύουσας εκπροσώπησης του υποψήφιου αναδόχου (πιστοποιητικό περί εγγραφής και εκπροσώπησης στο ΓΕΜΗ, ισχύον καταστατικό κτλ.)

γ) Φορολογική ενημερότητα (για κάθε νόμιμη χρήση)

δ) Ασφαλιστική ενημερότητα (παρ.2 και 4 του αρ.73 του ν.4412/2016 για συμμετοχή σε διαγωνισμό) Διευκρινίζεται ότι το πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας αφορά: α) τους φορείς κύριας και επικουρικής ασφάλισης, β) όλους τους εργαζομένους / απασχολούμενους της επιχείρησης ανεξαρτήτως καθεστώτος εργασίας και ασφάλισης. Σε περίπτωση ατομικών επιχειρήσεων, αφορά όσους είναι ασφαλισμένοι ως εργοδότες ή ελεύθεροι επαγγελματίες. Σε περίπτωση εταιρειών, αφορά την ίδια την εταιρεία και όχι τα φυσικά πρόσωπα που τη διοικούν ή εκπροσωπούν, εκτός αν υφίσταται εργασιακή σχέση με την εταιρεία.

ε) Υπεύθυνη Δήλωση περί μη επιβολής σε βάρος του υποψήφιου αναδόχου της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με το αρ. 74 ν.4412/2016.

	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΤΟΥ ΟΔΑΠ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΤΣΙΡΟΓΙΑΝΝΗΣ
--	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Αντικείμενο της σύμβασης αποτελεί η Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) του ΟΔΑΠ & υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του λογισμικού (Galaxy Retail) που εφαρμόζει ο ΟΔΑΠ σε 10 σημεία πώλησης.

Ειδικότερα, το παρόν έργο αφορά:

1. στη συντήρηση της υφιστάμενης εφαρμογής Galaxy ERP-Δημόσιο Λογισμικό. Αναλυτικότερα το έργο αφορά στην υποστήριξη και συντήρηση καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης και θα περιλαμβάνει υπηρεσίες εκπαίδευσης των χρηστών του Λογισμικού κατά τη χρήση και λειτουργία του Λογισμικού ή/και επίλυση αποριών σχετικά με τον τρόπο χειρισμού, τη λειτουργικότητα και τα χαρακτηριστικά του Λογισμικού, καθώς επίσης επίλυση βλαβών ή δυσλειτουργιών που προκύπτουν είτε κατά την καθημερινή χρήση είτε μετά από ενδεχόμενη αναβάθμιση του λογισμικού της εφαρμογής μετά από Κλήση του Πελάτη, είτε Εξ Αποστάσεως (δια τηλεφώνου, e-mail αιτημάτων στο Help desk κλπ.), είτε με φυσική επιτόπια παρουσία τοπικά στις εγκαταστάσεις του Φορέα.
2. Επίσης αφορά στη συντήρηση - υποστήριξη στα σημεία πώλησης του ΟΔΑΠ (Ταμεία) του σχετικού λογισμικού Galaxy Retail καθώς επίσης και του GALAXY Connector που συνδέει τα σημεία πώλησης του ΟΔΑΠ με το GALAXY ERP Backoffice καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης
3. Σε περίπτωση που χρειαστεί μεταφορά και επανεγκατάσταση ενός ή περισσότερων υφιστάμενων σημείων πώλησης καθ' υπόδειξη του ΟΔΑΠ, ο ανάδοχος αναλαμβάνει τις υπηρεσίες απεγκατάστασης, μεταφοράς και επανεγκατάστασης του υφιστάμενου εξοπλισμού και της εφαρμογής POS RETAIL, την σύνδεση τους με το GALAXY Backoffice, καθώς επίσης και την εκπαίδευση των χρηστών του νέου σημείου πώλησης στην εφαρμογή POS RETAIL για το σύνολο των θέσεων που ο ΟΔΑΠ εφαρμόζει ή θα εφαρμόζει POS Retail
4. Επίσης, μέσω της προαγοράς ωρών θα παρέχεται η δυνατότητα στον ΟΔΑΠ για κατά Παραγγελία παραμετροποίηση ή νέα ανάπτυξη Λογισμικού, με ανάλωση των σχετικών ωρών προαγοράς μετά από ειδική συμφωνία για τον χρόνο υλοποίησης.
3. Τέλος, περιλαμβάνει την παροχή νέων εκδόσεων (releases) που αφορούν σε αναβαθμίσεις του λογισμικού είτε για βελτιώσεις/προσθήκες λόγω νέας νομοθεσίας είτε βελτιστοποίηση διαδικασιών/αναφορών τόσο για το Galaxy ERP-Δημόσιο Λογιστικό Εμπορική Διαχείριση (40 άδειες χρήσης) όσο και για το Galaxy Retail (10 άδειες χρήσης).

Η σύμβαση προβλέπεται να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- υπηρεσίες διορθωτικής, προληπτικής και εξελικτικής συντήρησης του πληροφοριακού περιβάλλοντος Galaxy ERP, Galaxy Retail και Galaxy Connector,
- παροχή τηλεφωνικής, απομακρυσμένης και επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης,
- εγκατάσταση νέων εκδόσεων (updates), διορθωτικών πακέτων (patches) και νομοθετικών προσαρμογών,
- διατήρηση της εύρυθμης λειτουργίας όλων των υφιστάμενων διασυνδέσεων του ERP με τα λοιπά πληροφοριακά συστήματα του ΟΔΑΠ και τρίτων φορέων, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των πληροφοριακών συστημάτων ηλεκτρονικού εισιτηρίου, της πλατφόρμας hh.gr, των ηλεκτρονικών πωλήσεων, του myDATA, των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών και των λοιπών εφαρμογών που λειτουργούν στο πληροφοριακό οικοσύστημα του Οργανισμού,
- υποστήριξη όλων των οικονομικών, λογιστικών και εμπορικών λειτουργιών του ΟΔΑΠ, των πωλητηρίων, των αποθηκών και των σημείων λιανικής πώλησης.

Προβλέπεται προαγορά ανθρωποωρών, οι οποίες θα διατίθενται απολογιστικά, κατόπιν εντολής της αρμόδιας υπηρεσίας, για ενδεικτικά:

- παραμετροποιήσεις του πληροφοριακού συστήματος,
- ανάπτυξη νέων λειτουργικοτήτων,



- ανάπτυξη και προσαρμογή αναφορών (reports),
- ανάπτυξη διεπαφών (interfaces) και διασυνδέσεων με τρίτα πληροφοριακά συστήματα,
- αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών,
- προσαρμογές λόγω μεταβολών της νομοθεσίας,
- ανάπτυξη νέου λογισμικού και λοιπών λειτουργικών επεκτάσεων που θα απαιτηθούν κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

Αναλυτικότερα

Περιγραφή Υπηρεσιών Συντήρησης

Γενικοί Ορισμοί

- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα **09:00 – 17:00** για τις εργάσιμες ημέρες Δευτέρα –Σάββατο εξαιρουμένων επισήμων αργιών.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης** είναι το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της.

Περιγραφή υπηρεσιών

Υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης της υφιστάμενης εφαρμογής Galaxy ERP

1 Δυνατότητα κατά Παραγγελία παραμετροποίηση ή και ανάπτυξη Λογισμικού, 138 ανθρωποωρών κατά τη διάρκεια της σύμβασης μετά από ειδική συμφωνία για τον απαιτούμενο χρόνο υλοποίησης. Από τις οποίες για μεταφορές εξοπλισμού εντός Αττικής, χρεώνονται 4 ώρες ενώ για εκτός Αττικής, χρεώνονται 8 ώρες.

2 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Υποστήριξης:

- Υπηρεσίες υποβοήθησης των χρηστών του Λογισμικού κατά τη χρήση και λειτουργία του Λογισμικού ή/και επίλυση αποριών σχετικά με τον τρόπο χειρισμού, τη λειτουργικότητα και τα χαρακτηριστικά του Λογισμικού μετά από Κλήση των στελεχών του ΟΔΑΠ, είτε Εξ Αποστάσεως (δια τηλεφώνου, e-mail κλπ.), είτε με φυσική επιτόπια παρουσία τοπικά στις εγκαταστάσεις του ΟΔΑΠ.

3 Ωράριο Παροχής Υπηρεσιών:

- Εργάσιμες Ημέρες, ήτοι Δευτέρα έως Σάββατο από 9:00 έως 17:00, εξαιρουμένων επισήμων αργιών. Ζητείται η δυνατότητα του υποψήφιου αναδόχου να συμπεριλάβει εντός του προσφερόμενου τιμήματος περιορισμένο χρόνο παροχής υπηρεσιών εκτός του βασικού ωραρίου (δηλαδή 17:01 – 22:00) κατόπιν συμφωνίας και για κρίσιμα σημεία της εγκατάστασης. Στην προσφορά θα πρέπει να προσδιορίζεται η επαύξηση ανάλωσης υποστήριξης ανά ώρα για την εκτός ωραρίου υποστήριξη, η οποία ειδικά θα αφαιρείται από το σύνολο των 362 ωρών ως αυτές αναφέρονται παραπάνω στο σημείο 1.

4 Χρόνος Ανταπόκρισης μετά από την Κλήση των στελεχών του ΟΔΑΠ. Ο υποψήφιος ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια του έργου, θα ανταποκρίνεται μετά από Κλήση των στελεχών του ΟΔΑΠ, παρέχοντας το απαραίτητο εξειδικευμένο προσωπικό συντήρησης (σύμβουλοι):

- είτε με την Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης Εξ' Αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου -σταθερού ή κινητού- ή μέσω e-mail),
- είτε με τη φυσική παρουσία εξειδικευμένου συμβούλου στις εγκαταστάσεις του ΟΔΑΠ.



2.1.2 Υπηρεσίες υποδοχής και διαχείρισης αιτημάτων έργου (help-desk /Call Center)

Ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες από ειδικό τηλεφωνικό κέντρο (Call center) που θα απαντά άμεσα στις κλήσεις των διαχειριστών (έως 5 άτομα) των συστημάτων από πλευράς ΟΔΑΠ, θα δίνει απόλυτη προτεραιότητα στην καταγραφή, ανταπόκριση και διαχείριση, στα υποβληθέντα αιτήματα παροχής υπηρεσιών υποστήριξης και θα λειτουργεί καθ' όλο το ωράριο λειτουργίας των Α.Χ. – Α.Μ. (8.00 – 20.00) τις εργάσιμες ημέρες και τα Σάββατα και τις Κυριακές για υποδοχή αιτημάτων.

Η υποβολή των αιτημάτων από τον ΟΔΑΠ θα μπορεί να γίνεται, εκτός από τηλεφωνικά, και μέσω email και web φόρμας που θα διαθέσει ο Ανάδοχος.

Το help-desk/Call Center θα αποτελεί το μοναδικό σημείο επαφής με τον πελάτη (single contact point) και θα παρέχει το 1^ο επίπεδο υποστήριξης (1st level support). Στο πλαίσιο αυτό θα επιτελεί τα κάτωθι:

- 1) Υποδοχή αιτήματος και καταγραφή στο εργαλείο υποστήριξης εξυπηρέτησης των πληροφοριών που σχετίζονται με το αίτημα
- 2) Αναγνώριση προβλήματος (ήτοι ποιο component του έργου αφορά)
- 3) Αρχική διάγνωση/επίλυση μέσω τυποποιημένων ερωτημάτων-οδηγιών ανά component
- 4) Εάν δεν καταστεί εφικτό να επιλυθεί, προώθηση στο κατάλληλο 2nd level support μέσω του εργαλείου κατά την περίοδο ΚΩΚ.
- 5) Παρακολούθηση κλεισίματος ticket
- 6) Επιβεβαίωση με τον ΟΔΑΠ κλεισίματος του αιτήματος

Αναφορές Υπηρεσιών

Παροχή αναφοράς, σχετικά με

- τις βλάβες και την επίλυσή τους κατά την περίοδο αναφοράς
- απολογισμό λοιπών εργασιών

Εύρος Αντικειμένου

Εκτός αντικειμένου του παρόντος έργου ρητώς αναφέρεται ότι είναι:

- Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και σχετικός εξοπλισμός
- Δίκτυα WiFi των Σημείων
- Λοιπός εξοπλισμός

Ρήτρες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA)

Υπηρεσίες Διορθωτικής Συντήρησης

Ποινικές Ρήτρες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA)

Α. Περίπτωση Βλάβης

Εάν ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης, για κάποια από τα διακριτά σημεία εγκαταστάσεων του ΟΔΑΠ όπως αυτά αναλύονται στον πίνακα της ΨΗΗΕ46ΜΖΜ4-Η72 26PROC019444372 διακήρυξης (σημεία εγκατάστασης) υπερβεί το όριο των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών ΚΩΚ από την αναγγελία της βλάβης, ο Ανάδοχος θα καταβάλει ποινική ρήτρα ανά επιπλέον ώρα ΚΩΚ ίση με το 0,1% του μηνιαίου κόστους συντήρησης του αντίστοιχου σημείου εγκατάστασης.

Εάν η αναγγελία βλάβης έγινε σε ώρες ΕΩΚ, ο χρόνος για τη μέτρηση της αποκατάστασης ξεκινά από την πρώτη επόμενη ώρα ΚΩΚ.

Β. Περίπτωση Δυσλειτουργίας



Εάν ο χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας για κάποια από τα διακριτά σημεία εγκαταστάσεων του ΟΔΑΠ όπως αυτά αναλύονται στον πίνακα της ΨΙΗΕ46ΜΖΜ4-Η72 26PROC019444372 διακήρυξης (σημεία εγκατάστασης) υπερβεί το όριο των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών ΚΩΚ, ο Ανάδοχος θα καταβάλει ποινική ρήτρα, ανά επιπλέον ώρα ΚΩΚ, ίση με το 0,05% του μηνιαίου κόστους συντήρησης του αντίστοιχου σημείου εγκατάστασης. Εάν η αναγγελία δυσλειτουργίας έγινε σε ώρες ΕΩΚ, ο χρόνος για τη μέτρηση της αποκατάστασης ξεκινά από την πρώτη επόμενη ώρα ΚΩΚ.

Ευθύνη:

Για κάθε διακριτό σημείο εγκαταστάσεων του ΟΔΑΠ όπως αυτά αναλύονται στον πίνακα της ΨΙΗΕ46ΜΖΜ4-Η72 26PROC019444372 διακήρυξης (σημεία εγκατάστασης) ισχύει ότι η ως άνω υπολογιζόμενη ρήτρα Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) της διακριτής μονάδας αυτής αθροιστικά σε ένα έτος, δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% του ετήσιου κόστους αυτής υπολογιζόμενο στο ίδιο έτος, όπως αυτό έχει αποτυπωθεί στον πίνακα οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου. Επίσης, αν μια μονάδα, είναι εκτός λειτουργίας για διάστημα μεγαλύτερο από έξι μήνες, δεν πληρώνεται ετήσιο κόστος συντήρησης για τη μονάδα αυτή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

ΠΡΟΣ : ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ του ΟΔΑΠ

Ο/Η που εδρεύω στην οδό πόλη
..... ΤΚ..... αριθμ. τηλεφώνου....., ΑΦΜ:
ΔΟΥ:....., αφού έλαβα γνώση των τεχνικών περιγραφών - προδιαγραφών και των σχεδίων της
Υπηρεσίας προσφέρω την παρακάτω τιμή για την παροχή υπηρεσίας .

Περιγραφή	προτεινόμενη τιμή μονάδας (μήνας) χωρίς ΦΠΑ (€)	Προτεινόμενη Συνολική Τιμή χωρίς ΦΠΑ (€)	Αξία ΦΠΑ 24% (€)	Προτεινόμενη Συνολική Τιμή (€)
Παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του Σύστηματος Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) του ΟΔΑΠ & υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του λογισμικού (Galaxy Retail) που εφαρμόζει ο ΟΔΑΠ σε 10 σημεία				00
Περιγραφή	Προτεινόμενη αξία μονάδας (ώρα) χωρίς ΦΠΑ (€)	Συνολική Αξία χωρίς ΦΠΑ (€)	Αξία ΦΠΑ 24% (€)	Προτεινόμενη Συνολική Τιμή (€)



Προαγορά 138 ωρών για κατά Παραγγελία παραμετροποίηση ή νέα ανάπτυξη Λογισμικού				
Σύνολο:				

Τρόπος πληρωμής:

Εφάπαξ, έπειτα από πρωτόκολλο παραλαβής από το ΑΤΠΑΠ, σε συνέχεια της βεβαίωσης καλής εκτέλεσης των αρμοδιών Διευθύνσεων Οικονομικών, ΔΙΠΟΛ και Μελετών & Εργων του ΟΔΑΠ.

- 1) Απαγορεύεται η αναπροσαρμογή τιμής της προσφοράς.
- 2) Αντιπροσφορές δε γίνονται δεκτές.
- 3) Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ Νομικών Προσώπων, Ανεξάρτητων Αρχών ή άλλων Οργανισμών που κατά νόμο τον βαρύνει.
- 4) Μέσα στην παραπάνω τιμή μονάδας περιλαμβάνονται τα γενικά και επισφαλή έξοδα του προσφέροντος και γενικά κάθε είδους δαπάνη που είναι δυνατόν και να μην αναφέρεται στα παραπάνω αλλά είναι απαραίτητη για την παροχή των υπηρεσιών σύμφωνα με τις συνημμένες τεχνικές περιγραφές – προδιαγραφές.
- 5) Ο προσφέρων έλαβε γνώση των Τεχνικών Περιγραφών και των Προδιαγραφών, γνωρίζει την φύση των προς εκτέλεση εργασιών, επίσης δηλώνει ότι αποδέχεται πλήρως και χωρίς επιφύλαξη όλα τα παραπάνω και αναλαμβάνει την εμπρόθεσμη παροχή των υπηρεσιών.

Ημερομηνία

Υπογραφή – Σφραγίδα