

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Το ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας αφού έλαβε υπόψη:

1. Το Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ-147 Α/8-8-16- Διορθ.Σφαλμ. Στα ΦΕΚ-200 Α/24-10-16 και ΦΕΚ-206 Α/3-11-16) : Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ),
2. Την αριθμ.202/21/29-5-2017 απόφαση Συνέλευσης του ΤΕΙ ΚΜ με θέμα «Τροποποίηση της αριθμ.200/20/23-5-2017 προηγούμενης απόφασης της Συνέλευσης με θέμα «Τροποποίηση της Συγκρότησης της Συνέλευσης του ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονίας».
3. Τα προβλεπόμενα στο άρθρο 84 του Ν.4485/17 (ΦΕΚ 114 Α/04-08-2017) «Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις».
4. Το πρωτογενές αίτημα με αριθμ. πρωτ.:3807/06-11-2017,
5. Την προέγκριση ανάληψης υποχρέωσης για το οικονομικό έτος 2018 με αριθμ. πρωτ.3821/06-11-2017, και

Ι. Καλεί τους ενδιαφερομένους για την υποβολή προσφοράς με σκοπό την ανάδειξη αναδόχου για την **ετήσια συντήρηση του λογισμικού «Ολοκληρωμένο σύστημα Ωρομέτρησης Προσωπικού ScanTIMER»**, συνολικού προϋπολογισμού εκατόν εβδομήντα τρία ευρώ και εξήντα λεπτών (173,60€) με το Φ.Π.Α. 24% (καθαρό ποσό 140,00€ + 33,60€ Φ.Π.Α). Η δαπάνη θα βαρύνει τμηματικά τον τακτικό προϋπολογισμό του Ιδρύματος οικονομικού έτους 2018, ΚΑΕ 04.0426.

Κριτήριο κατακύρωσης: η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής.

Αντικείμενο προμήθειας

Αντικείμενο είναι η **ετήσια συντήρηση του λογισμικού «Ολοκληρωμένο σύστημα Ωρομέτρησης Προσωπικού ScanTIMER»** του Ιδρύματος. Η συγκεκριμένη υπηρεσία κρίνεται απαραίτητη καθώς μέσω αυτής παρέχονται στο ίδρυμα ένα σύνολο από απαραίτητες υπηρεσίες υποστήριξης, όπως: αναβαθμίσεις των υποσυστημάτων με βάση την ισχύουσα κάθε φορά ελληνική νομοθεσία, βελτιώσεις των υποσυστημάτων όσον αφορά τη χρηστικότητα, λειτουργικότητα και διασυνδεσιμότητα, διαδικασίες υποστήριξης, όπως τηλεφωνική υποστήριξη για αντιμετώπιση προβλημάτων και αποριών στη χρήση του λογισμικού, υποστήριξη μέσω email, δυνατότητα απομακρυσμένης υποστήριξης (remote access), επί τόπου υποστήριξη (onsite support), αποκατάσταση ελαττωμάτων ή προβλημάτων των υποσυστημάτων.

Τα προς προμήθεια είδη κατατάσσονται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV): 50324200-4 [Υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης]

Περιγραφή της παροχής υπηρεσίας (και όρων/υποχρεώσεων αυτής):

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να παράσχει τις ακόλουθες υπηρεσίες στο Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας.

A. ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.

Το Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας θα λαμβάνει όλες τις αναβαθμίσεις των υποσυστημάτων. Οι αναβαθμίσεις αυτές περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

A1. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Δημιουργία νέων ή τροποποιήσεις των υπαρχόντων ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ή διαδικασιών των ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ και της αντίστοιχης τεκμηρίωσής τους για την κάλυψη των διατάξεων της εργατικής, ασφαλιστικής και φορολογικής νομοθεσίας και των απαιτήσεων δημοσίων φορέων και αρχών οι οποίες επιβάλλονται καθολικά στις επιχειρήσεις και δεν αφορούν ειδικό καθεστώς.

A2. ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Δημιουργία νέων ή τροποποιήσεις των υπαρχόντων ΠΡΩΤΟΤΥΠΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ή διαδικασιών των ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ και της αντίστοιχης τεκμηρίωσής τους, κατά την κρίση του Αναδόχου, προκειμένου να βελτιωθεί η χρηστικότητα, λειτουργικότητα και διασυνδεσιμότητα των υποσυστημάτων ή να προσαρμοστούν αυτά στις τεχνολογικές εξελίξεις.

B. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

B1. Τηλεφωνική υποστήριξη για αντιμετώπιση προβλημάτων και επίλυση αποριών στη χρήση των υποσυστημάτων, κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες 09:00 – 19.00.

B2. Υποστήριξη μέσω email, το οποίο θα αποστέλλεται από το Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας προς ειδικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Αναδόχου, η διαχείριση του οποίου θα γίνεται κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες 09:00 – 19.00 από εξειδικευμένα μέλη της ομάδας υποστήριξης.

B3. Δυνατότητα απομακρυσμένης υποστήριξης (*remote access*) για την αντιμετώπιση προβλημάτων των υποσυστημάτων, κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες 09:00 – 19.00 από εξειδικευμένα μέλη της ομάδας υποστήριξης, δεδομένου ότι το Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας διαθέτει την κατάλληλη υποδομή (internet, λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης).

B4. Επί τόπου υποστήριξη (*onsite support*) για την αντιμετώπιση προβλημάτων, κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες 09:00 – 17.00, στις περιπτώσεις που το πρόβλημα δεν επιλύεται με τις παραπάνω μεθόδους.

B5. Αποκατάσταση ελαττωμάτων ή προβλημάτων των υποσυστημάτων. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποκαθιστά κάθε ενδεχόμενο ελάττωμα ή δυσλειτουργία των υποσυστημάτων εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ανάλογα με τη φύση του ελαττώματος ή δυσλειτουργίας αλλά και να παρέχει δωρεάν στο Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας την αναγκαία αρωγή και υποστήριξη προς εντοπισμό και διόρθωση των τυχόν ελαττωμάτων ή δυσλειτουργιών του προϊόντος.

Γ. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΧΡΕΩΣΗ, ΠΕΡΑΝ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

- Εκπαιδεύσεις στη χρήση των εφαρμογών.
- Παραμετροποίηση νέων ή τροποποίηση υπαρχουσών λειτουργιών των εφαρμογών.

- Αντιμετώπιση αρχειακών, λειτουργικών ή περιβαλλοντικών προβλημάτων και θεμάτων που προκύπτουν από λανθασμένη χρήση ή αμέλεια εκ μέρους του Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας.
- Δημιουργία προγραμμάτων ή μεθόδων για την πρόσκαιρη αντιμετώπιση προβλημάτων που δεν οφείλονται σε λάθη του Αναδόχου.
- Δημιουργία προγραμμάτων ή μεθόδων για την αντιμετώπιση ειδικών ή εξειδικευμένων αναγκών του Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας.

Οι όροι παροχής των υπηρεσιών αυτών και άλλων ανάλογων με αυτές, συμφωνούνται κατά περίπτωση και βασίζονται στον τιμοκατάλογο υπηρεσιών του Αναδόχου.

Δ. ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να παρέχει τις, υπό 1.A & 1.B, υπηρεσίες της στο Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας στον καλύτερο δυνατό χρόνο και με τον αποτελεσματικότερο τρόπο.

Τα θέματα υποστήριξης που τίθενται από το Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας διακρίνονται ανάλογα με το αντίκτυπό τους στην λειτουργία της επιχείρησης σε τέσσερις (4) κατηγορίες, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Κατηγορία	Περιγραφή	Χρόνος Απόκρισης (εργάσιμες ώρες)
ΚΡΙΣΙΜΟ	<p>Η παραγωγική λειτουργία του συστήματος σε μια ή περισσότερες κρίσιμες διαδικασίες έχει διακοπεί, ή παρεμποδίζεται σε βαθμό που το Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας αδυνατεί να συνεχίσει την εργασία του. Αδυναμία διεκπεραίωσης εργασιών που έχουν επείγοντα χαρακτήρα (πρέπει να ολοκληρωθούν εντός 24ωρου).</p> <p>Παραδείγματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Το σύστημα ή ένα υποσύστημα (module) παράγει σφάλμα ή δεν ανταποκρίνεται (system crashes or hangs). - Αδυναμία έκδοσης Μισθοδοσίας ή παρουσία σοβαρών μαζικών υπολογιστικών σφαλμάτων σε περίοδο πληρωμής προσωπικού. - Αδυναμία παραγωγής αποτελεσμάτων που είναι υποχρεωτικό να υποβληθούν άμεσα. 	1
ΕΠΕΙΓΟΝ	<p>Σημαντικές ή επείγουσες για την επιχείρηση λειτουργίες του συστήματος δεν είναι διαθέσιμες, χωρίς να υπάρχει τρόπος παράκαμψης του προβλήματος (workaround).</p> <p>Παραδείγματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Καθολικό σφάλμα ή δυσλειτουργία που δεν παρεμποδίζει συνολικά τη λειτουργία του συστήματος ή υποσυστήματος. - Αδυναμία παραγωγής αποτελεσμάτων που είναι υποχρεωτικό να υποβληθούν σύντομα (εντός 48ωρου). 	4
ΣΟΒΑΡΟ	<p>Αδυναμία διεκπεραίωσης εργασιών ρουτίνας χωρίς γενικότερη επίπτωση στην λειτουργία της εφαρμογής. .</p> <p>Πρόβλημα το οποίο είναι δυνατόν να παρακαμφθεί βραχυπρόθεσμα, χρίζει ωστόσο περαιτέρω διερεύνησης για την εξεύρεση οριστικής λύσης.</p> <p>Παραδείγματα:</p>	8

	<ul style="list-style-type: none"> - Σημαντική υποβάθμιση της απόκρισης του συστήματος (performance degradation) - Αδυναμία διεκπεραίωσης μη σημαντικής ή επείγουσας λειτουργίας. 	
ΣΥΝΗΘΕΣ	<p>Σφάλματα ή δυσλειτουργίες τα οποία έχουν περιορισμένο αντίκτυπο στη λειτουργία του Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας ή για τα οποία υπάρχει ικανοποιητική εναλλακτική ή τα οποία έχουν μεγάλο χρονικό περιθώριο αντιμετώπισης.</p> <p>Υποστήριξη σε θέματα που αφορούν λειτουργικά ή τεχνικά θέματα ρουτίνας.</p> <p>Παροχή διευκρινίσεων σχετικών με τις δυνατότητες, την χρήση και την παραμετροποίηση του συστήματος.</p> <p>Παροχή διευκρινίσεων για σφάλματα που προκύπτουν στη χρήση της εφαρμογής.</p>	16

Ως Χρόνος Απόκρισης, ορίζεται το μέγιστο διάστημα που μεσολαβεί από την αναφορά του αιτήματος από το Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας, μέχρι τη στιγμή της ανάληψής του προς αξιολόγηση και συστηματική αντιμετώπιση από εξειδικευμένο συνεργάτη του Αναδόχου.

Τα συμβάντα παραλαμβάνονται από το Τμήμα Υποστήριξης και εντάσσονται στις παραπάνω κατηγορίες σε συνεργασία με τον πελάτη. Τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία **σωστού χαρακτηρισμού** για την καλύτερη εξυπηρέτηση του ιδίου του Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.

Το χρονικό διάστημα της ως άνω ζητούμενης παροχής υπηρεσίας θα είναι από 01/01/2018 έως 31/12/2018.

Για θέματα που αφορούν το αντικείμενο της παρούσης πρόσκλησης υποβολής προσφορών οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στον κ. Πασχαλίδη Σάββα, τηλ. 2321049331 email: psavvas@teicm.gr).

II. Φάκελος Προσφοράς

Οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να προσκομίσουν τις προσφορές τους στο Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας και Πρωτοκόλλου του Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας (Τέρμα Μαγνησίας, Σέρρες), μέχρι και την Τρίτη 21/11/2017 και ώρα 10:00 π.μ.

Ο φάκελος της προσφοράς θα πρέπει να φέρει τις παρακάτω ενδείξεις:

«ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ» (Πλήρης Επωνυμία, Ταχυδρομική Διεύθυνση, τηλέφωνο, fax, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εφόσον υπάρχει).

Π Ρ Ο Σ Φ Ο Ρ Α

Για την **ετήσια συντήρηση του λογισμικού «Ολοκληρωμένο σύστημα Ωρομέτρησης Προσωπικού ScanTIMER»**

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Τ.Ε.Ι.) Κεντρικής Μακεδονίας
 ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ: Τρίτη 21/11/2017 και ώρα 10:00 π.μ.

Να μην ανοιχτεί από την ταχυδρομική υπηρεσία ή το πρωτόκολλο

Ο φάκελος της προσφοράς θα πρέπει να περιλαμβάνει τα κάτωθι:

- Αναλυτική Τεχνική Προσφορά των παρεχόμενων υπηρεσιών με υπογραφή και σφραγίδα του υπεύθυνου του οικονομικού φορέα.
- Οικονομική προσφορά από την οποία να προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή με υπογραφή και σφραγίδα του υπεύθυνου του οικονομικού φορέα.
- Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι ο προσφέρων είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του.
- Πιστοποιητικό από το οποίο να προκύπτει ότι ο προσφέρων είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης.
- Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείπει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική αρχή ή διοικητική αρχή του κράτους – μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω οικονομικός φορέας από το οποίο να προκύπτει ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις της παρ.1 του άρθρου 80 του Ν. 4412/12.
Η υποχρέωση αποσπάσματος αφορά ιδίως στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) των διαχειριστών τους. Στις δε περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), του Διευθύνοντα Συμβούλου και όλων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.
Τον ανάδοχο που θα προκύψει βαρύνει κάθε νόμιμη κράτηση.
- Νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του διαγωνιζομένου).

Ο Ασκών Καθήκοντα Πρύτανη
του Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας

ΜΩΥΣΙΑΔΗΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ
Καθηγητής

Εσωτ. Διανομή:

- psavvas@teicm.gr, για ανάρτηση στο site του Τ.Ε.Ι. Κεντρικής Μακεδονίας
- Υπεύθυνος Προδιαγραφών: Πασχαλίδης Σάββας, psavvas@teicm.gr