|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  ΔΕΥΑΜ  ΧΡΩΜΑ**Δ**ημοτική **Ε**πιχείρηση **Ύ**δρευσης **Α**ποχέτευσης **Λ**έσβουΕλευθερίου Βενιζέλου 13-17, 81100 ΛέσβοςΤηλ:. 22510 41966– Fax: 22510 41966E-mail: **promithion@deyamyt.gr**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ:**  | ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΔΙΚΤΥΩΝ 2019-2020 |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ** | 46/2019 |
| **ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ:**  | ΠΟΡΟΙ ΔΕΥΑΛ  |
| **ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:** | 6.000,00 € χωρίς τον Φ.Π.Α. |

 |  |

 **ΤΕΥΧΟΣ 2**

 **ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ**

**Άρθρο 1ο: Εισαγωγή**

1.1 Ορισμοί, Συντομογραφίες και Αρχικά (όπως εμφανίζονται στις παρενθέσεις):

* Κύριος του Έργου είναι η ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΥΔΡΕΥΣΗΣ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΛΕΣΒΟΥ (Δ.Ε.Υ.Α.Λ).
* Εργοδότης-Αναθέτουσα / Προϊσταμένη Αρχή, είναι το ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ (Δ.Σ.) της ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΛΕΣΒΟΥ (Δ.Ε.Υ.Α.Λ) ή (Π.Α.), που έχει έδρα την πόλη της ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ, οδός Ελευθερίου Βενιζέλου 13-17, Τ.Κ. 81132
* Πάροχος Υπηρεσίας (Π.Υ.) είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή κοινοπραξία ή συνεταιρισμός, στο οποίο θα ανατεθεί η παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών.
* Οικονομικό αντικείμενο της σύμβασης ή αξία της σύμβασης, η προβλεπόμενη από τη σύμβαση αμοιβή του παρόχου της υπηρεσίας.
* Σύμβαση είναι το σύνολο των όρων που προσδιορίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των αντισυμβαλλομένων, δηλαδή του Εργοδότη και του παρόχου, και περιλαμβάνονται στα τεύχη της υπηρεσίας (Συγγραφή Υποχρεώσεων), στην απόφαση ανάθεσης ή έγκρισης του αποτελέσματος και στο σχετικό συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των δύο συμβαλλομένων μερών.

1.2 Συγγραφή Υποχρεώσεων (Σ.Υ.)

Η παρούσα προσδιορίζει το γενικό πλαίσιο και τους ειδικούς όρους για την εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων για την εκτέλεση των εργασιών από τον πάροχο.

## Άρθρο 2ο:Συμβατικά στοιχεία

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

1. Σύμβαση
2. Οικονομική προσφορά αναδόχου
3. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
4. Συγγραφή Υποχρεώσεων
5. Τεχνική Έκθεση

**Άρθρο 3ο: Αντικείμενο της εργασίας**

Με την παρούσα προβλέπεται η ανάθεση των εργασιών είτε της ομάδας Α, είτε της ομάδας Β, είτε και των δύο ομάδων της παρούσας μελέτης.

## Άρθρο 4ο: Υποχρεώσεις του αναδόχου

Ο ανάδοχος:

1. Αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών έκτακτης και τακτικής συντήρησης όπως περιγράφεται στις υποενότητες 2Α και 2Β της παρούσας μελέτης.:
2. Είναι υποχρεωμένος να υποστηρίζει τηλεφωνικά τις υπηρεσίες της ΔΕΥΑΛ όσον αφορά τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για την αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των υπολογιστών, servers, εκτυπωτών, scanners, plotters ή/και του δικτυακού εξοπλισμού που είναι εγκατεστημένος στις υπηρεσίες της ΔΕΥΑΛ.
3. Υποχρεούται να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των υπηρεσιών της ΔΕΥΑΛ εντός 24 ωρών από την ώρα που θα ειδοποιηθεί (τηλεφωνικά , με φαξ ή με e-mail ) και κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
4. Υποχρεούται να αποκαθιστά τις βλάβες εντός 48 ωρών από την λήψη της ειδοποίησης. Ως αποκατάστασης λογίζεται είτε η επιδιόρθωση του μηχανήματος είτε η προσωρινή αντικατάσταση του με ισοδύναμο.
5. Σε περίπτωση που κάποιος υπολογιστής (ή δρομολογητής) χρειαστεί μορφοποίηση είναι σημαντικό και απαραίτητο να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας των σημαντικών αρχείων του χρήστη και αφετέρου να γίνεται εγκατάσταση νόμιμου λειτουργικού συστήματος και λοιπού λογισμικού, όταν τέτοιο λογισμικό προϋπάρχει στον προς επιδιόρθωση υπολογιστή. Εάν δεν υπάρχει, τότε παρακαλείται ο ανάδοχος να έρχεται σε συνεννόηση με το γραφείο Προμηθειών.
6. Υποχρεούται από την έναρξη της σύμβασης να δημιουργήσει βιβλίο συντήρησης και βλαβών. Σ΄ αυτό θα αναγράφονται όλα τα στοιχεία της βλάβης (ημερομηνία ειδοποίησης, ημερομηνία επιδιόρθωσης, περιγραφή της βλάβης και στοιχεία ανταλλακτικών).
7. Επίσης είναι υποχρεωμένος να φροντίζει για την ασφάλεια και την προστασία του πληροφορικού συστήματος (υπολογιστές, servers, δρομολογητές και μεταγωγείς) από κακόβουλες ενέργειες.
8. Είναι υποχρεωμένος να εκδίδει δελτίο συντήρησης με το κόστος των εργασιών και ανταλλακτικών για κάθε βλάβη και πριν την εντολή επισκευής από τον εργοδότη.
9. Είναι υποχρεωμένος να προσκομίσει κατάλογο με όλες τις τιμές των ανταλλακτικών και την αντίστοιχη ενδεχόμενη έκπτωση.
10. Η εντολή επισκευής του εργοδότη θα δίνεται είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω email αφού προηγουμένως ο ανάδοχος ειδοποιήσει τους υπευθύνους του Τμήματος Προμηθειών.
11. Μετά την εκάστοτε επισκευή ή συντήρηση, ο ανάδοχος θα παρέχει εγγύηση καλής λειτουργίας του εκάστοτε μηχανήματος για τουλάχιστον έξι (6) μήνες από την ημερομηνία της επισκευής ή της συντήρησης.
12. Δεν θα ασχολείται με την εγκατάσταση η παραμετροποίηση εξειδικευμένων προγραμμάτων και εφαρμογών που χρησιμοποιεί η ΔΕΥΑΛ τα οποία και υποστηρίζονται ήδη. Έχει την υποχρέωση να συνεργάζεται εάν αυτό χρειασθεί με άλλους συνεργάτες του αναδόχου (microsystems, OTE,vsquaredike,κ.τ.λ.) προκειμένου να αντιμετωπιστούν βλάβες και προβλήματα στο αντικείμενο του όπως περιγράφεται στις υποενότητες 2Α και 2Β της παρούσας μελέτης.

## Άρθρο 5ο: Υποχρεώσεις του εντολέα

Η ΔΕΥΑΛ υποχρεούται:

1. Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές που πληρούν τις ελάχιστες τεχνικές προδιαγραφές που θέτει ο κατασκευαστής του για την εκτέλεση της εκάστοτε εφαρμογής.
2. Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σύμφωνα με τα εγχειρίδια χρήσης τους
3. Να επιτρέπει την πρόσβαση στα μηχανήματα του πληροφοριακού συστήματος της ΔΕΥΑΛ μόνο σε άτομα τα οποία έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα για την εργασία που πρόκειται να επιτελέσουν.
4. Να μην επιτρέπει εγκαταστάσεις ή απεγκαταστάσεις εφαρμογών αν προηγουμένως δεν έχουν ενημερωθεί οι υπεύθυνοι του γραφείου Προμηθειών.
5. Να μην επιτρέπει μετακινήσεις συστημάτων του πληροφοριακού συστήματος (όπως π.χ.

υπολογιστές, εκτυπωτές, scanners, κλπ) αν προηγουμένως δεν έχουν ενημερωθεί οι υπεύθυνοι του γραφείου Προμηθειών

## Άρθρο 6ο: Τρόπος πληρωμής

Η συνολική αμοιβή για την υλοποίηση της παρούσας σύμβασης ορίζεται το ποσό των 6.000,00 ευρώ. Στο ποσό αυτό δεν περιλαμβάνεται ο Φ.Π.Α., ο οποίος βαρύνει τον κύριο της υπηρεσίας και ανέρχεται σε ποσοστό 17%.

Όλα τα δικαιολογητικά πληρωμής ελέγχονται από την αρμόδια Υπηρεσία, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Οι παραπάνω πληρωμές θα πραγματοποιούνται, κάθε μήνα, μετά την υποβολή:

1. του πρακτικού οριστικής ποιοτικής παραλαβής από την επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής της υπηρεσίας.
2. του τιμολογίου Παροχής Υπηρεσιών του Αναδόχου.

Το πρώτο χρηματικό ένταλμα θα πληρωθεί μετά την θεώρηση του από την Οικονομική Υπηρεσία της ΔΕΥΑΛ.

Η αμοιβή του Αναδόχου δεν υπόκειται σε καμία αναθεώρηση για οποιοδήποτε λόγο και αιτία και παραμένει σταθερή και αμετάβλητη καθ’ όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Στο χρηματικό ένταλμα θα επισυνάπτονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατά νόμο.

Στη συμβατική αξία των εργασιών γίνονται οι ακόλουθες κρατήσεις, οι οποίες επιβαρύνουν τον Ανάδοχο:

* υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων ποσοστό 0,06%
* 0,06% υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (αρ. 347 Ν. 4412/16) επί της αξίας της σύμβασης, προ φόρων και κρατήσεων, και παρακρατείτε από κάθε πληρωμή (αρ. 350 παρ.3 Ν. 4412/16)

οποιαδήποτε κράτηση επιβληθεί με νόμο μέχρι το πέρας των πληρωμών των σχετικών παραστατικών δαπάνης.

Ο Φ.Π.Α. βαρύνει τον εργοδότη βάσει του Ν. 1642/1986.

Η ΔΕΥΑΛ αναλαμβάνει :

* Να καταβάλει την αμοιβή στον Ανάδοχο για τις υπηρεσίες του, τμηματικά τουλάχιστον ανά διάστημα δύο (2) μηνών.
* Να παρέχει στον Ανάδοχο, κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχει με το αντικείμενο του έργου του και του είναι χρήσιμο κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου του.

Η ΔΕΥΑΛ δεν έχει την υποχρέωση ασφάλισης του Αναδόχου σε κύρια ή επικουρικά ταμεία ασφάλισης και δεν καταβάλει στον Ανάδοχο δώρα Εορτών (πάσχα και Χριστουγέννων) και επίδομα αδείας.

Με τη λήξη της παρούσας σύμβασης, λύεται αυτομάτως και η συνεργασία μεταξύ της ΔΕΥΑΛ και του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, ο οποίος δεν δικαιούται αποζημίωσης και δεν διατηρεί καμία άλλη απαίτηση ή αξίωση από την ΔΕΥΑΛ παρά μόνον ανεξόφλητο ποσό από αυτό που ορίζεται στην παρούσα.

## Άρθρο 7ο: Χρόνος και τόπος εκτέλεσης της υπηρεσίας

1. Οι υπηρεσίες παρέχονται στους χώρους των κτιριακών εγκαταστάσεων της ΔΕΥΑΛ και όπου είναι εγκατεστημένα τα συστήματα υπολογιστών, εκτυπωτών, scanners, plotter και συστήματα παρακολούθησης κλειστού κυκλώματος καθώς και ο υπόλοιπος δικτυακός εξοπλισμός και στις εγκαταστάσεις του αναδόχου εφ’ όσον κρίνονται αναγκαία η μεταφορά τους σε αυτές.
2. Χρόνος παροχής υπηρεσίας από την υπογραφή της σύμβασης και για ένα χρόνο ή μέχρι της εξαντλήσεως του ποσού που αναφέρεται στον ενδεικτικό προϋπολογισμό.

**Άρθρο 8ο – Επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής**

Η Διευθύνουσα Υπηρεσία της ΔΕΥΑΛ με τα αρμόδια όργανα θα παρακολουθεί στενά και συστηματικά και θα ελέγχει την πρόοδο των συμβατικών υποχρεώσεων του αναδόχου και την εξέλιξη της σύμβασης.

Ο ανάδοχος τελεί πάντοτε υπό την εποπτεία του Τμήματος Προμηθειών της ΔΕΥΑΛ και οι οδηγίες για την εκτέλεση και διάρθρωση των εργασιών θα δίνονται αποκλειστικά από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Προμηθειών.

Η παρακολούθηση της παροχής της υπηρεσίας, καθώς και η πιστοποίηση της ολοκλήρωσης όλων των υποχρεώσεων του Αναδόχου, θα γίνει από την Επιτροπή Παραλαβής, που έχει ορισθεί με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Επιτροπή Παραλαβής μπορεί να εισηγείται ως κατά Νόμο αρμόδιο, για την επιβολή κυρώσεων στον Ανάδοχο, σε περίπτωση συμπεριφοράς του αντίθετης προς τα αναφερόμενα στη σύμβαση.

## Άρθρο 9ο: Πλημμελής εκτέλεση εργασίας

Εάν η εκτέλεση της εργασίας δεν είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης ο ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει η να βελτιώσει τα όποια λάθη διαπιστωθούν σύμφωνα με τις υποδείξεις της υπηρεσίας. Ο ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει το προσωπικό που θα παρέχει την εργασία σε περίπτωση που η υπηρεσία διαπιστώσει αδυναμία εκτέλεσης με τον καλύτερο τρόπο των υπηρεσιών της σύμβασης.

**Άρθρο 10ο: Εκχώρηση έργου**

Απαγορεύεται η εκχώρηση μέρους ή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης σε τρίτους.

## Άρθρο 11ο: Σύμβαση

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσέλθει στα Γραφεία της ΔΕΥΑΛ, σε χρόνο όχι μικρότερο των πέντε (5) ημερών, ούτε μεγαλύτερο των δέκα (10) ημερών για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης από την ημέρα που θα ειδοποιηθεί εγγράφως.

## Άρθρο 12ο: Ποινικές ρήτρες - Έκπτωση του αναδόχου

Ποινικές ρήτρες επιβάλλονται σε βάρος του αναδόχου σύμφωνα με το άρθρο 218 του Ν.4412/2016. Ο οικονομικός φορέας κηρύσσεται έκπτωτος από την ανάθεση της υπηρεσίας που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν σύμφωνα με το άρθρο 203 του Ν. 4412/2016.

**Άρθρο 13ο: Όροι και διαδικασίες κλήσης τεχνικής υποστήριξης**

## Πίνακας Επιπέδου Υπηρεσιών

|  |  |
| --- | --- |
| Ωράριο Υποστήριξης  | Δευτέρα έως Παρασκευή, 08.00-16.00 Εργάσιμες Ημέρες  |
| Επιτρεπτός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων στο κέντρο κλήσεων του αναδόχου  | Απεριόριστος  |
| Χρόνος Ανταπόκρισης  | Εντός 24 Ωρών  |
| Επίσκεψη τεχνικού στο χώρο του Ο.Τ.Α.  | Εντός 2 Ημερών  |

## Διαδικασίες Κλήσης Τεχνικής Υποστήριξης

•Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της ΔΕΥΑ Λέσβου ανακοινώνει το πρόβλημα ή αίτησή του στο Κέντρο Κλήσεων του αναδόχου (HelpDesk).

## Άρθρο 14ο: Ειδικοί Όροι

1. Οι υπηρεσίες συντήρησης θα αρχίσουν να παρέχονται αμέσως μετά την υπογραφή της σύμβασης και με δεδομένη την κατάσταση των μηχανημάτων κατά τον χρόνο υπογραφής της σύμβασης.
2. Ο ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την άψογη λειτουργία των μηχανημάτων. Επίσης θα πρέπει να ορίσει έναν εκπρόσωπο επικοινωνίας.
3. Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον γενικό κανονισμό για την προστασία δεδομένων (Ε.Ε) 679/16 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στις σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
4. Ο/Η Τεχνικός του αναδόχου υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με τη ΔΕΥΑΛ το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών.
5. Σε περίπτωση που δεν τηρηθούν οι ανωτέρω όροι, οι οποίοι είναι υποχρεωτικοί για τον ανάδοχο, τα αρμόδια όργανα μπορούν να κηρύξουν τον ανάδοχο έκπτωτο

## Άρθρο 15ο : Ανωτέρα βία

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι: εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας είναι ανυπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α. στην περίπτωση κατά την οποία υπάρξει λόγος ανωτέρας βίας ο εντολοδόχος οφείλει να ειδοποιήσει αμελλητί τον εντολέα και να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια σε συνεργασία με το άλλο μέρος για να υπερβεί τις συνέπειες και τα προβλήματα που ανέκυψαν λόγω της ανωτέρας βίας. Ο όρος περί ανωτέρας βίας εφαρμόζεται ανάλογα και για τον εντολέα προσαρμοζόμενος ανάλογα.

## Άρθρο 16ο : Επίλυση διαφορών

Οι τυχόν διαφωνίες που προκύψουν κατά την εκτέλεση της εργασίας, επιλύονται κατά τις διατάξεις του άρθρου 273 του Ν.3463/2006 και στα αρμόδια δικαστήρια.

**Άρθρο 17Ο : Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων**

Στην σύμβαση που θα υπογραφή υπάρχει συνημμένο ΄΄Παράρτημα Α΄΄ το οποίο αφορά τη διάταξη του κανονισμού (Ε.Ε) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.

|  |  |
| --- | --- |
| Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝΔΕΥΑΛ | Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝΔΕΥΑΛ |
| ΓΙΑΝΝΗΣ ΠΟΛΥΧΡΟΝΗΣ | ΜΙΧΑΛΗΣ ΜΑΡΑΜΠΟΥΤΗΣ |