



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837

ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕΟ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Α.Π. ΕΚΠΑ: 111347/25.10.2022

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Τμήμα Προμηθειών

Ταχυδρομική Χρήστου Λαδά 6,
Διεύθυνση: Τ.Κ. 105 61 Αθήνα
Πληροφορίες: Αθανασία Στέφου
Τηλέφωνο: 210 368 9047
e-mail: procurements@uoa.gr

ΠΡΟΣ:

DATAVERS LTD

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

για την παροχή υπηρεσιών

«συντήρησης της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Διαχείρισης και Διακίνησης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών, Υποθέσεων και Ροής Docutracks».

Το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (εφεξής ΕΚΠΑ) λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τον ν. 4957/2022 (Α'141/21.07.2022) «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις»,
2. Τις διατάξεις του ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών «Προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ»(ΦΕΚ Α'/147/08.08.2016) και τις τροποποιήσεις αυτού, όπως ισχύουν,
3. Την αριθμ. 76928/2021 Κ.Υ.Α. (ΦΕΚ Β'3075/13.7.2021) «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ),
4. Τον ν. 4624/2019 (Α'137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης 2016 και άλλες διατάξεις»,
5. Τον ν. 4727/2020 (Α'184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2012 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
6. Τα με ΑΔΑΜ: 22REQ010914854 και 22REQ010915145 πρωτογενή αιτήματα για τα οικονομικά έτη 2022 και 2023 αντίστοιχα,
7. Την με ΑΔΑ: 91ΑΒ46ΨΖ2Ν-ΔΓΡ Απόφαση της Πανεπιστημιακής Συγκλήτου περί «Έγκρισης δαπάνης»,
8. Την με ΑΔΑ: 60ΓΠ46ΨΖ2Ν-ΨΜ4, ΑΔΑΜ: 22REQ011193931 Απόφαση Ανάλιψης Υποχρέωσης και
9. Την με ΑΔΑ: 6ΗΦΚ46ΨΖ2Ν-ΨΙΣ, ΑΔΑΜ: 22REQ011303099 Απόφαση Έγκρισης Ανάλιψης Υποχρέωσης οικονομικού έτους 2023

ΠΡΟΣΚΑΛΕΙ

(σύμφωνα με το άρθρο 118 του ν. 4412/2016 ως ισχύει),

τον οικονομικό φορέα με την επωνυμία «DATAVERS LTD» να υποβάλει προσφορά για την σύναψη σύμβασης παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης της ψηφιακής πλατφόρμας Docutracks. Η προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής στη διεύθυνση procurements@uoa.gr ή εναλλακτικά κατατίθεται στο ΕΚΠΑ (Τμήμα Προμηθειών, Χρήστου Λαδά 6 Αθήνα, 3^{ος} όροφος, γραφείο 33) μέχρι την **02.11.2022**, ημέρα **Τετάρτη** και ώρα **13:30** μ.μ.

1. Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης, υποστήριξης και επισκευής της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Docutracks όπως αναλυτικά περιγράφονται στο Παράρτημα. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού και των εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing).
- Η παροχή νέων εκδόσεων (βελτιωμένων ή διορθωτικών) του προσφερόμενου λογισμικού.
- Τεχνική υποστήριξη των Διαχειριστών του Συστήματος και επιλεγμένων στελεχών του Φορέα.

Τα ανωτέρω είδη ταξινομούνται στο Κοινό Λεξιλόγιο για τις Δημόσιες Συμβάσεις (CPV) με κωδικό αριθμό 72267000-4 (Υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής λογισμικού).

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 12.500,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% και η δαπάνη της θα βαρύνει τις πιστώσεις του Τακτικού Προϋπολογισμού του Ιδρύματος (ΚΑΕ: 00.0889) των οικονομικών ετών 2022 και 2023.

2. Γενικοί όροι συμμετοχής

4.1 Η προσφορά δεν πρέπει να υπερβαίνει την εκτιμώμενη αξία της παρούσας.

4.2 Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

4.3 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων:

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος ότι η ίδια ή και τρίτοι -κατ' εντολή και για λογαριασμό της- θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

4.4 Δεν επιτρέπεται εναλλακτική προσφορά.

4.5 Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται από την ημερομηνία υπογραφής της και μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου 2023.

4.6 Η παρούσα πρόσκληση αναρτάται στο ΚΗΜΔΗΣ σύμφωνα με τα οριζόμενα (άρθρο 120 παρ. 3 ν. 4412/2016), καθώς και στο διαδικτυακό τόπο του Πανεπιστημίου Αθηνών, στη διεύθυνση (URL): https://www.uoa.gr/anakoynoseis_kai_ekdiloseis/prokiryxeis/prokiryxeis_diagonismon_tmimatos_promitheion.

4.7 Μετά την έκδοση της απόφασης ανάθεσης, η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να την δημοσιεύσει στο ΚΗΜΔΗΣ, όπως ορίζεται στην παρ. 3 του άρθρου 38 του ν. 4412/2016 και να την κοινοποιήσει στον ανάδοχο. Με την κοινοποίηση της απόφασης ανάθεσης η σύμβαση θεωρείται ότι έχει συναφθεί και η υπογραφή του σχετικού συμφωνητικού έχει αποδεικτικό χαρακτήρα (άρθρο 118 παρ. 3 ν. 4412/2016).

4.8 Η προσφορά συνοδεύεται υποχρεωτικά από τα ακόλουθα αποδεικτικά μέσα:

- Αποσπάσματα ποινικού μητρώου, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την υποβολή τους, από τα οποία να προκύπτει ότι δεν συντρέχει στα πρόσωπα των φυσικών προσώπων που είναι μέλη

του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του προσφέροντος ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν, ο προβλεπόμενος στο άρθρο 73 παρ. 1 ν. 4412/2016 λόγος αποκλεισμού. Επισημαίνεται ότι η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά (i) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) τους διαχειριστές και (ii) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα Σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας.

- Πιστοποιητικά φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας σε ισχύ.
- Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας του οικείου Πρωτοδικείου, έκδοσης τελευταίου τριμήνου πριν από την υποβολή του, από το οποίο θα προκύπτει ότι τα ως άνω αναφερόμενα φυσικά πρόσωπα δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή δικαστική εκκαθάριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπρόσθετα πιστοποιητικό μεταβολών.
- Πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή του.
- Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών του νομικού προσώπου, εφόσον αυτές υπάρχουν, κατατίθεται πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, έκδοσης τελευταίου τριμήνου πχ. Γενικό Πιστοποιητικό Γ.Ε.ΜΗ.

3. Λοιποί όροι εκτέλεσης της σύμβασης:

5.1 Η τιμή της προσφοράς δίνεται σε ευρώ (€).

5.2 Η προσφορά ισχύει από την υποβολή της και μέχρι 31.12.2022

5.3 Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, οι όροι της παρούσας πρόσκλησης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

5.4 Η σύμβαση υπόκειται σε τροποποίηση κατά τη διάρκειά της, χωρίς γι' αυτό να απαιτείται η σύναψη νέας σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής.

5.5 Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια εκτέλεσής της όπως ορίζεται στο άρθρο 133 του ν. 4412/2016 «Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης».

4. Τρόπος πληρωμής

6.1 Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί εντός των ετών 2022, 2023 δυνάμει των με: α) ΑΔΑ: 60ΓΠ46ΨΖ2Ν-ΨΜ4, ΑΔΑΜ: 22REQ011193931 Απόφασης Ανάληψης Υποχρέωσης οικονομικού έτους 2022 και β) ΑΔΑ: 6ΗΦΚ46ΨΖ2Ν-ΨΙΣ, ΑΔΑΜ: 22REQ011303099 Απόφασης Έγκρισης Ανάληψης Υποχρέωσης οικονομικού έτους 2023, όχι πέραν της 31.12.2023 μετά την προσκόμιση των προβλεπόμενων από το νόμο παραστατικών όπως αυτά προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016 ως ισχύει, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες για τον έλεγχο και την πληρωμή υπηρεσίες.

Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται είναι, κατ' ελάχιστον, τα εξής:

- Πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής της Υπηρεσίας που αφορά η πληρωμή ή του συνόλου του συμβατικού αντικείμενου σύμφωνα με το άρθρο 219 του ν. 4412/2016,
- Τιμολόγιο του αναδόχου,
- Πιστοποιητικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας,
- Κάθε άλλο έγγραφο/πιστοποιητικό κ.λπ. που απαιτείται εκ του νόμου.

6.2 Τον ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Ειδικότερα, βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

- Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής ή τροποποιητικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.
- Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.
- Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος επί του καθαρού ποσού.

Επισημαίνεται ότι ενδεχόμενη αύξηση του Φ.Π.Α. όπως και περαιτέρω αύξηση ή επιβολή κρατήσεων βαρύνει τον ανάδοχο, ενώ τυχόν μείωση αυτών λειτουργεί σε όφελος της Αναθέτουσας Αρχής, μειούμενου αναλόγως του συμβατικού τιμήματος.

5. Χρόνος και Τρόπος εκτέλεσης της σύμβασης:

7.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

Η παρακολούθηση εκτέλεσης της Σύμβασης και η διαχείριση της διενεργείται από την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία, δηλαδή το Κέντρο Λειτουργίας και Διαχείρισης Δικτύου (ΚΛΕΙΔΙ) του ΕΚΠΑ, η οποία και εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

7.2 Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται από την ημερομηνία υπογραφής της έως την 31^η Δεκεμβρίου 2023.

7.3 Η παρακολούθηση της σύμβασης γίνεται από επιτροπή παραλαβής η οποία συγκροτείται σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016.

7.4 Η παραλαβή των υπηρεσιών θα γίνει από την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία ήτοι, το Κέντρο Διαχείρισης και Λειτουργίας Δικτύου.

**Για την Αναθέτουσα Αρχή
Η Αντιπρύτανης
Οικονομικών, Προγραμματισμού & Ανάπτυξης**

Χ. Σπηλιοπούλου

Ακριβές αντίγραφο εκ του πρωτοτύπου
το οποίο τηρείται στο αρχείο του
Τμήματος Προμηθειών

Ο κατ' αναπλήρωση Προϊστάμενος
του Τμήματος Προμηθειών
Φ. Μαργαρίτης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Υπηρεσίες Συντήρησης

Οι υπηρεσίες Συντήρησης αφορούν σε Υπηρεσίες με στόχο την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας (end to end) του συνόλου του τυποποιημένου λογισμικού και των εφαρμογών, την άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και την άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων τηρώντας τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.

Το πλαίσιο υπηρεσιών θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing).
- Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών από μακριά (μέσω τηλεφώνου, email, fax ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης των εφαρμογών.
- Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη, εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του προσφερόμενου λογισμικού (releases & new versions) όταν αυτές είναι εμπορικά διαθέσιμες.
- Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος, όταν αυτό είναι διαθέσιμο.
- Βασική υποχρέωση του Αναδόχου θα είναι η παροχή τηλεφωνικής Υποστήριξης η οποία θα είναι διαθέσιμη σε ώρες μεταξύ 08:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης μέρας και η οποία θα παρέχεται προς τους Διαχειριστές του Συστήματος και προς επιλεγμένα στελέχη του φορέα. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο προμηθευτής αναλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - Υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών που αναφέρονται από το προσωπικό του Φορέα. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος λογισμικού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους: (i) Τηλέφωνο, (ii) Email, (iii) Fax, (iv) ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστον, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο χρήστης που το αναφέρει αλλά και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
 - Κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, παρέχεται η δυνατότητα χρήσης του συστήματος καταγραφής συμβάντων, ενώ σε περίπτωση ανάγκης θα παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου.
- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Προσαρμογή του Συστήματος σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα εφόσον αυτές δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του συστήματος από τους Διαχειριστές
- Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων της εφαρμογής, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε αυτές θα πραγματοποιηθούν χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Ορισμοί:

- Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας, ανά Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος και ανά μήνα ορίζεται ο συνολικός χρόνος (αθροιστικά) κατά τον οποίον εφαρμογές του συστήματος βρίσκονται εκτός λειτουργίας.
- Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) ορίζεται το διάστημα μεταξύ 08:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.
- Ως Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ) ορίζονται τα διαστήματα μεταξύ 00:00 και 08:00, 17:00 και 24:00 και οι επίσημες αργίες.
- Ως Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) ορίζεται η ομάδα του Αναδόχου που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση των προβλημάτων του συστήματος, όταν αυτό τεθεί σε παραγωγική λειτουργία.
- Ως Χρόνος Απάντησης ορίζεται το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την απόκριση του από την ΤΟΥ.
- Ως Χρόνος Αποκατάστασης ορίζεται το διάστημα από την απόκριση στην αναγγελία του προβλήματος μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία.
- Ως Μέσος Χρόνος Επισκευής ορίζεται ο χρόνος που απαιτείται για την επισκευή ενός είδους βλάβης από τη στιγμή που εντοπίζεται μια συγκεκριμένη βλάβη.
- Το Ποσοστό Διαθεσιμότητας (Δ) υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\Delta = 100 * (\text{Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας} - \text{Χρόνος Βλάβης}) / \text{Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας}$$
- Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα μέτρησης. Υπολογίζεται σε 240 εργάσιμες ημέρες (12 μήνες) το χρόνο, δηλ. $240 \times 8 = 1.920$ ώρες.
- Το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε ετήσια βάση για την/τις εφαρμογές λογισμικού και ανέρχεται στο 99,3%. Η προληπτική συντήρηση και τυχόν αναβαθμίσεις θα γίνονται εκτός ΚΩΚ, διαφορετικά θα θεωρούνται χρόνος εκτός λειτουργίας.
- Χρόνος Βλάβης είναι το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι την αποκατάσταση σε πλήρη λειτουργία από τον Ανάδοχο.

Τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος ορίζονται ως κάτωθι:

- Επείγουσα: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του συστήματος.
- Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, χρονικά ευαίσθητες.
- Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, όχι χρονικά ευαίσθητες.
- Χαμηλή: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του.

Σχετικά με το Χρόνο Απάντησης εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης, το 80 % των κλήσεων (μέσω τηλεφωνημάτων, fax, ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε δύο (2) ώρες, ενώ το 100% των κλήσεων θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε τέσσερις (4) ώρες από τη χρονική στιγμή της πρώτης γνωστοποίησης. Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απάντησης οι επιπλέον χρόνοι προσμετρούνται στους χρόνους αποκατάστασης.

Ανεξαρτήτως των χρόνων επίλυσης των προβλημάτων, ο Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας, σε ώρες αθροιστικά για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα, ορίζεται ανάλογα με το Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος ως εξής:

- Επείγουσα: Είκοσι τέσσερις (24) ώρες

- Υψηλή: Σαράντα οκτώ (48) ώρες
- Μέτρια: Εβδομήντα δύο (72) ώρες
- Χαμηλή: Ενεήντα έξι (96) ώρες

Διευκρινίζεται ότι ο Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας ορίζεται με βάση τη συνολική χρονική διάρκεια όλων των προβλημάτων που εμφανίστηκαν μηνιαίως και επομένως συμπεριλαμβάνει τους χρόνους αποκατάστασης των προβλημάτων και αρχίζει να μετρά από τη στιγμή που δηλώνεται το σχετικό πρόβλημα.

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει ρήτρες στις περιπτώσεις που η απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών υστερεί του επιπέδου εξυπηρέτησης που έχει προκαθοριστεί.

Η ρήτρα αποτελεί ποσοστό (%) του μηνιαίου τιμήματος του Συμβολαίου Συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) και υπολογίζεται ως το άθροισμα, για όλα τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος, των γινομένων της υπέρβασης του Μέγιστου Χρόνου Μη Λειτουργίας σε ώρες (πέρα των επιτρεπτών χρόνων) επί τους αντίστοιχους συντελεστές:

- Επείγουσα: συντελεστής δύο και μισό (2,5)
- Υψηλή: συντελεστής δύο (2)
- Μέτρια: συντελεστής ένα και μισό (1,5)
- Χαμηλή: συντελεστής ένα (1)