



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**
University of the Peloponnese

Α.Φ.Μ.: 099727226
Δ.Ο.Υ. : ΤΡΙΠΟΛΗΣ
ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ 28
22100 ΤΡΙΠΟΛΗ

Διεύθυνση Οικ/κών Υπηρεσιών
Περιφερειακό Τμήμα Πάτρας
Μ. Αλεξάνδρου 1
26334 Πάτρα
Πληροφορίες: Ε. Καραγεωργίου
E-mail: karageor@uop.gr
Τηλ.:2610 369419

ΣΥΜΒΑΣΗ

Για την Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks.

Σήμερα 04 Νοεμβρίου 2024, ημέρα Δευτέρα, οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

Α. Το ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, που εδρεύει στην Τρίπολη, Ερυθρού Σταυρού 28 & Καρυωτάκη, με ΑΦΜ 099727226, ΔΟΥ Τρίπολης, όπως εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρύτανη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου Καθηγητή, Αθανάσιο Κατσή (δυνάμει του ΦΕΚ Τεύχους 1175/17-12-2022 Τ.Υ.Ο.Δ.Δ. Διαπιστωτική Πράξη Εκλογής Πρύτανη Πανεπιστημίου Πελοποννήσου) στο εξής αποκαλούμενο «Αναθέτουσα Αρχή» και

Β. Η εταιρεία OpenCore Α.Ε., με ΑΦΜ 802289765, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, με έδρα την Αθήνα στην οδό Θεσσαλονίκης 43, 15234 Χαλάνδρι, εκπροσωπούμενης νομίμως από τον κ. Διονύσιο Αθανίτη, με ΑΔΤ ΑΜ145180 στο εξής «Ανάδοχος»



Έχοντας υπόψη

1. Τις διατάξεις του Π.Δ. 13/2000 (ΦΕΚ 12/τΑ/01-02-2000) «Ίδρυση Πανεπιστημίου Πελοποννήσου».
2. Τις διατάξεις του Ν. 4485/2017 «Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε, αντικαταστάθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει μέχρι σήμερα.
3. Τις διατάξεις του κεφαλαίου Ζ' του ν. 4610/2019, «Πανεπιστήμιο Πατρών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου και Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας».
4. Τις διατάξεις του κεφαλαίου Θ' του ν. 4610/2019, «Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου και Τ.Ε.Ι. Πελοποννήσου».
5. Την 105875/Ζ1/2787 ΦΕΚ Β/04-07-2019 Απόφαση περί Κατανομής Ακινήτων του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος.
6. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε, αντικαταστάθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει μέχρι σήμερα.
7. Τις διατάξεις του Ν. 4782/2021(Φ.Ε.Κ. 36/9-3-21), «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»
8. Το υπ' αριθμ. 1175 ΦΕΚ /τεύχος Υ.Ο.Δ.Δ /17-12-2022 Περί Διαπιστωτικής Πράξης Εκλογής Πρύτανη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.
9. Το υπ' αριθμ. 22039/24-09-2024 πρωτογενές οικονομικό αίτημα με ΑΔΑΜ: 24REQ015478637, με θέμα «Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks»
10. Την υπ' αριθμ. 23219/02-10-2024 Απόφαση Πρύτανη με ΑΔΑ: 9ΥΑ7469Β7Δ-ΔΘΩ, περί έγκρισης σκοπιμότητας δαπανών Τακτικού Προϋπολογισμού Πανεπιστημίου Πελοποννήσου οικ. Έτους 2024
11. Την υπ' αριθμ. 23359/03-10-2024 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αριθμό 590/03-10-2024, με ΑΔΑΜ: 24REQ015533884, με θέμα «Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks»
12. Το γεγονός ότι το ύψος της ανωτέρω δαπάνης είναι εντός του διαθέσιμου ποσοστού της πίστωσης
13. Την αριθμ. πρωτ. 23518/04-10-2024 Πρόσκληση υποβολής προσφοράς (ΑΔΑΜ: 24PROC015541423), για την «Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων



DocuTracks» προϋπολογιζόμενου κόστους δαπάνης 11.129,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., με καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς 11-10-2024.

14. Την υπ' αριθμ. 24416/11-10-2024 υποβληθείσα προσφορά της εταιρείας OpenCore A.E.
15. Την υπ' αριθμ. 25441/21-10-2024 Απόφαση ανάθεσης (ΑΔΑΜ: 24AWRD015629422, ΑΔΑ: ΨΣΦΚ469Β7Δ-6Ψ7) για την «Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks»
16. Την υπ' αριθμ. 42/4/01-11-2024 Απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης (ΑΔΑ: 9ΠΙΗ469Β7Δ-3^Η8) περί έγκρισης περιεχομένου σύμβασης για Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1^ο

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ-ΑΞΙΑ & ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Με την παρούσα σύμβαση ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 24416/11-10-2024 προσφορά του αναδόχου, και τις περιγραφόμενες υπηρεσίες του παραρτήματος Ι.
2. Η συνολική αξία της σύμβασης, ανέρχεται στο ποσό των οκτώ χιλιάδων εννιακοσίων εβδομήντα πέντε ευρώ (8.975,00 €) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, ήτοι έντεκα χιλιάδων εκατό είκοσι εννέα ευρώ (11.129,00 €) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α 24%.
3. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την σχετική πίστωση του ΚΑΕ 0426 με τίτλο «Αμοιβές ιδιωτικών γραφείων και ιδιωτών για την εκτέλεση μηχανογραφ. υπηρεσιών», CPV: 72400000-4 «Υπηρεσίες διαδικτύου», του τακτικού προϋπολογισμού οικονομικού έτους 2024 του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.
4. Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η υπ' αριθμ. 23359/03-10-2024 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αριθμό 590/03-10-2024, με ΑΔΑΜ: 24REQ015533884, με θέμα «Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks»
5. Το αντικείμενο της σύμβασης, ορίζεται ως Παροχή υπηρεσιών για την συντήρηση, υποστήριξη, αναβάθμιση και διάθεση επιπλέον αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks.



ΑΡΘΡΟ 2°

ΠΑΡΑΛΑΒΗ-ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Οι υπηρεσίες θα παραδοθούν στην Μονάδα Ψηφιακής Διακυβέρνησης του πανεπιστημίου Πελοποννήσου, κατόπιν καθοδήγησης από τους αρμόδιους, τα στοιχεία των οποίων θα γνωστοποιηθούν στον ανάδοχο από την Υπηρεσία. Η σύμβαση θα εκτελεστεί σύμφωνα με τις οδηγίες του αναθέτοντα, σε χρόνο ώστε να μην επηρεάζεται η λειτουργία των τμημάτων.

Το κόστος μεταφοράς και παράδοσης βαρύνει αποκλειστικά και μόνο τον ανάδοχο. Το Πανεπιστήμιο απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση, για αποζημίωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία, κατά την εκτέλεση των εργασιών.

Η παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης και η υπογραφή των πρωτοκόλλων βεβαίωσης παραλαβής ειδών και εξοπλισμού, θα πραγματοποιείται από την/τις αρμόδια/ες επιτροπή/ές.

ΑΡΘΡΟ 3°

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται, για διάστημα ενός (1) έτους από την ημερομηνία υπογραφής της.

ΑΡΘΡΟ 4°

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί, όταν συμφωνήσουν γι' αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, υπό τους όρους και τους περιορισμούς του αρ. 132 του ν. 4412/2016. Οποιαδήποτε όμως, τροποποίηση των όρων της παρούσας σύμβασης δύναται να γίνει μόνο εγγράφως και θα υπογράφεται και από τους δύο συμβαλλόμενους, αποκλειόμενης ρητά οποιασδήποτε τροποποίησης με προφορική συμφωνία.

Η σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί, όταν συμφωνήσουν γι' αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, για λόγους που συνιστούν είτε αντικειμενική αδυναμία εμπρόθεσμης παράδοσης εκ μέρους του Αναδόχου, είτε αντικειμενική αδυναμία παραλαβής εκ μέρους του Πανεπιστημίου (σε πλήρως αιτιολογημένη περίπτωση) από το Πανεπιστήμιο, ή τέλος για λόγους ανωτέρας βίας.

ΑΡΘΡΟ 5°

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ-ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Καθ' όλη την διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της προμήθειας.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.



Σε περίπτωση που οι υπηρεσίες παρουσιάσουν αποκλίσεις από:

A) τις τεχνικές προδιαγραφές,

B) την υπ' αριθμ. 23204/02-10-2024 προσφορά του αναδόχου,

Γ) την αριθμ. πρωτ. 22291/25-09-2024 πρόσκληση

Δ) τους όρους της παρούσας,

ο ανάδοχος αναλαμβάνει τη δέσμευση να συμμορφωθεί, **χωρίς οικονομική επιβάρυνση της αναθέτουσας αρχής.**

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να εκχωρεί τη σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να αναθέτει υπεργολαβικά σε τρίτους μέρος ή το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης, πλην όσων έχει δηλώσει στην προσφορά του, ούτε να υποκαθίσταται από τρίτο χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία δίδεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Σε περίπτωση εκχώρησης, υπεργολαβίας κτλ, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στην Αναθέτουσα Αρχή τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτής.

Σε καμία δε ανάλογη περίπτωση ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης εργασιών σε τρίτους ή εκχώρησης ή υπεργολαβίας, ούτε η Αναθέτουσα Αρχή συνδέεται συμβατικά με τα τρίτα αυτά πρόσωπα. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει υπέρ της τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως τράπεζας. Ο Ανάδοχος σε οποιαδήποτε παράβαση οποιουδήποτε όρου της σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της προσφοράς του, έχει την υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτή την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της σύμβασης.

Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να επιβάλει κυρώσεις ή ακόμη και να καταγγείλει τη σύμβαση.

Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέστηκε όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις:

α) Η προμήθεια εκτελέστηκε στο σύνολό της και έχει παρέλθει η καταληκτική ημερομηνία για την περαίωση της σύμβασης.

β) Βεβαιώθηκε η παράδοση των ειδών στο σύνολο της σύμβασης.

γ) Έγινε η αποπληρωμή του συμβατικού τμήματος και

δ) Εκπληρώθηκαν και οι λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις κι από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.



ΑΡΘΡΟ 6°

ΑΜΟΙΒΗ-ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ-ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται με την προσκόμιση των νόμιμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων.

Για την πληρωμή του τιμήματος απαιτούνται κατ' ελάχιστον, τα κάτωθι δικαιολογητικά:

α) Βεβαίωση παραλαβής ειδών και εξοπλισμού που αφορά στη πληρωμή του συνόλου του συμβατικού αντικειμένου.

β) Τιμολόγιο του αναδόχου

γ) Πιστοποιητικά φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις

Πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών, η αρμόδια υπηρεσία που διενεργεί τον έλεγχο και την πληρωμή, μπορεί να ζητήσει και οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό εφόσον προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία.

Τον ανάδοχο βαρύνουν όλοι οι προβλεπόμενοι φόροι και κρατήσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία με την επιφύλαξη της οποιασδήποτε μεταβολής της. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Ο ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων οργανισμών η οποία κατά νόμο τον βαρύνει.

ΑΡΘΡΟ 7°

ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την ανάθεση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου:

α) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

β) στην περίπτωση που δεν παρέχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλλει τα παραδοτέα ή δεν προέβη στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο λαμβανομένων υπόψη τυχόν παρατάσεων.

Στη περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου, η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη περίοδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και του επιβάλλονται οι κυρώσεις σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 103 του Ν. 4782/2021.



ΑΡΘΡΟ 8^ο

ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ Η ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Ο ανάδοχος δεν υποκαθίσταται από τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο εν' όλο ή εν' μέρει στα δικαιώματα ή υποχρεώσεις του που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση. Δεν επιτρέπεται η εκχώρηση των δικαιωμάτων και η αναδοχή υποχρεώσεων που απορρέουν από την σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 9^ο

ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ- ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο. Ο ανάδοχος και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου θα προσπαθούν να ρυθμίζουν καλόπιστα όποια διαφορά τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών πάντα υπό το πρίσμα της προστασίας του Δημόσιου συμφέροντος.

Επί διαφωνίας, η διαφορά θα λύνεται από τα Ελληνικά Δικαστήρια και συγκεκριμένα τα Δικαστήρια της Τρίπολης, σύμφωνα με την κείμενη Ελληνική Νομοθεσία, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό.

Αφού συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο αντίτυπα, αναγνώσθηκε και υπογράφηκε ως ακολούθως από τα συμβαλλόμενα μέρη.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Για τον Ανάδοχο

Ο Πρύτανης

Ο νόμιμος εκπρόσωπος

Καθηγητής Αθανάσιος Κατσής



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

1. Εγγύηση καλής λειτουργίας, Συντήρηση & Τεχνική Υποστήριξη του ΣΗΔΕ DocuTracks
Υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης για το σύνολο του εγκατεστημένου λογισμικού για διάστημα ενός (1) έτους. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν:
 - Άμεση διόρθωση προβλημάτων και δυσλειτουργιών που οφείλονται σε σφάλματα εγκατάστασης / παραμετροποίησης του λογισμικού
 - Εγκατάσταση διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού. Αφορά παροχή και εγκατάσταση διορθωτικών (patches) & βελτιωτικών (updates) προσθηκών στην τρέχουσα έκδοση και όχι αναβάθμιση (upgrade) σε νέες εκδόσεις που παρέχουν επιπρόσθετες λειτουργίες.
 - Απομακρυσμένη βοήθεια σε διαχειριστές για την εκτέλεση ενεργειών διαχείρισης του λογισμικού
 - Ενέργειες προληπτικής συντήρησης μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, όπως είναι η λήψη αντιγράφων ασφαλείας
 - Χρόνο απόκρισης με από απόσταση επέμβαση (μέσω λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης) = 3 ώρες, 8 ώρες ημερησίως (08:00 – 16:00) X 5 ημέρες την εβδομάδα (εργάσιμες ημέρες)
 - Επιτόπια υποστήριξη με φυσική παρουσία εξειδικευμένου προσωπικού του Αναδόχου σε περίπτωση που τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν με από απόσταση επέμβαση (μέσω λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης)
 - Ο χρόνος παροχής των υπηρεσιών εγγύησης, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης που αναφέρονται ανωτέρω είναι δώδεκα (12) μήνες και προσδιορίζεται χρονικά.
2. Τριάντα (30) άδειες τελικών χρηστών DocuTracks 2.0 Advanced Edition απεριόριστης διάρκειας
3. Υπηρεσίες Εγγύησης Αναβάθμισης Λογισμικού (Software Assurance)
Η Υπηρεσία Εγγύησης Αναβάθμισης Λογισμικού περιλαμβάνει την παροχή και την εγκατάσταση τυχόν νέας μείζονος έκδοσης του λογισμικού DocuTracks (π.χ. έκδοση 3.0), η οποία θα παρέχει επιπρόσθετες λειτουργίες ή/και υποσυστήματα πέραν αυτών που εμπεριέχονται στην τρέχουσα έκδοση.
4. Άδειες τελικών χρηστών DocuTracks 2.0 Advanced Edition διάρκειας ενός (1) έτους

