|  |  |
| --- | --- |
| **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6-12: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ** |   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Η Αναγκαιότητα Της Συντήρησης****1.1 Η έννοια της Συντήρησης**Η συντήρηση (maintenance) αποτελεί σημαντικό και απαραίτητο τμήμα του κύκλου ζωής (life cycle), όλων των προϊόντων, υπηρεσιών ή έργων.Σκοπός της συντήρησης είναι η διασφάλιση της ομαλής και αδιάλειπτης λειτουργίας/ χρήσης του προϊόντος, της υπηρεσίας ή του έργου, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του, καθ΄ όλη τη διάρκεια της ωφέλιμης ζωής του. Κατ’ επέκταση, σκοπός της συντήρησης είναι και η διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των χρηστών του προϊόντος/ υπηρεσίας/ έργου (περιλαμβανομένης της Αναθέτουσας Αρχής) στο βαθμό που επηρεάζονται από την κακή ή μειωμένη λειτουργία του προϊόντος, της υπηρεσίας ή του έργου. **Η έννοια της συντήρησης προϊόντων**Η συντήρηση προϊόντων αναφέρεται στην επιδιόρθωση ή την αποκατάσταση βλαβών ή την πρόληψη της πιθανότητας βλάβης προϊόντων, που προκύπτουν κατά τη χρήση τους.Τα προϊόντα που χρειάζονται συντήρηση είναι συνήθως τα συστήματα εξοπλισμού ή τα μεμονωμένα μηχανήματα (εξοπλισμός) που η Αναθέτουσα Αρχή προμηθεύεται για την κάλυψη των αναγκών λειτουργίας της ή για τη διάθεσή τους προς χρήση από τρίτους. Είναι, π.χ., συστήματα υπολογιστών ή μεμονωμένοι προσωπικοί υπολογιστές, μηχανές γραφείου, οχήματα, ιατρικά μηχανήματα, αεροσκάφη, συστήματα ραντάρ κ.α.Η συντήρηση προϊόντων περιλαμβάνει κατά κανόνα δύο κατηγορίες υπηρεσιών: τις υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης και τις υπηρεσίες κατασταλτικής ή διορθωτικής συντήρησης.Σαν «Προληπτική Συντήρηση» ορίζεται ο περιοδικός έλεγχος των προϊόντων που μπορεί να περιλαμβάνει κατά περίπτωση διαγνωστικούς ελέγχους, εργασίες ρύθμισης, ευθυγράμμισης, καθαρισμού, λίπανσης μηχανικών μερών, βαθμονόμησης, αντικατάστασης ή υποκατάστασης υλικών/μερών που παρουσίασαν βλάβες και ζημιές από φυσική φθορά και οποιαδήποτε άλλη ειδική εργασία απαιτείται κατά περίπτωση, προκειμένου τα προϊόντα να διατηρούν, στο χρόνο ζωής τους, το ζητούμενο επίπεδο λειτουργικότητας.Σαν «Κατασταλτική (ή Διορθωτική) Συντήρηση» ορίζεται η εργασία αποκατάστασης προβλημάτων και βλαβών που μπορεί να εμφανιστούν εκτάκτως στα προϊόντα κατά τη διάρκεια της χρήσης τους. Η κατασταλτική ή διορθωτική συντήρηση περιλαμβάνει, κατά κανόνα, τα υλικά ή ανταλλακτικά που κατά περίπτωση απαιτείται να χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες της αποκατάστασης.Στην έννοια της συντήρησης προϊόντων περιλαμβάνεται και η συντήρηση του λογισμικού συστημάτων, για το οποίο, σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική, οι Αναθέτουσες Αρχές προμηθεύονται μόνο την άδεια χρήσης, ενώ η κυριότητά του παραμένει στους κατασκευαστές. **Η έννοια της συντήρησης υπηρεσιών**Η συντήρηση υπηρεσιών αναφέρεται κατά κανόνα στην επικαιροποίηση, ή τον εμπλουτισμό, ή τον μερικό επανασχεδιασμό, ή την προσαρμογή σε νέα δεδομένα των παραδοτέων, που η Αναθέτουσα Αρχή απέκτησε βάσει σύμβασης υπηρεσιών.Τέτοιου είδους παραδοτέα είναι συνήθως οι μελέτες εφαρμογής προγραμμάτων/ έργων, ή οι κάθε είδους λειτουργικοί σχεδιασμοί, που είναι δυνατό να απαιτούν εργασίες προσαρμογής. Τέτοιες εργασίες προσαρμογής μπορεί να καταστούν αναγκαίες για παράδειγμα σε περιπτώσεις σημαντικών νομοθετικών αλλαγών. **Η έννοια της συντήρησης έργων**Η συντήρηση έργων αναφέρεται στην αποκατάσταση βλαβών ή προβλημάτων, που συνήθως δημιουργούνται με το χρόνο και τη χρήση τους. Έργα μπορεί να είναι κτήρια, κτηριακές εγκαταστάσεις, ή άλλες τεχνικές υποδομές (π.χ. οδοί, γέφυρες, λιμένες, αεροσταθμοί, δίκτυα ύδρευσης/ αποχέτευσης, κλπ), που η Αναθέτουσα Αρχή απέκτησε βάσει σχετικών συμβάσεων έργου.Συνήθως η συντήρηση των έργων χωρίζεται σε δύο κατηγορίες: στην προληπτική συντήρηση (ή συντήρηση ρουτίνας) και στην αποκατάσταση μεγάλων βλαβών (μερική ανακατασκευή). Στην προληπτική συντήρηση που γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. ανά εξάμηνο ή έτος) περιλαμβάνονται εργασίες μικρών επισκευών, καθαρισμού, αλλαγής αναλωσίμων (π.χ. λαμπτήρων κλπ), κ.α. Η αποκατάσταση μεγάλων βλαβών αφορά στην υλοποίηση εκτεταμένων εργασιών αποκατάστασης μεγάλων φθορών ή βλαβών του έργου.Σημαντικό χαρακτηριστικό, που προσδιορίζει εάν κάποια εργασία αποτελεί εργασία συντήρησης ή όχι, αποτελεί το ότι με τις εργασίες συντήρησης επιδιώκεται η αποκατάσταση (πλήρης ή μερική) των (λειτουργικών/ τεχνικών) χαρακτηριστικών του έργου, στο επίπεδο που είχαν όταν το έργο είχε μόλις ολοκληρωθεί (Παραδείγματα εργασιών συντήρησης: επούλωση λάκκων οδών, καθαρισμός φρεατίων και οχετών απορροής όμβριων υδάτων, αλλαγή λαμπτήρων σήμανσης αεροδρομίου, επισκευή φθορών σε κρηπιδότοιχο λόγω προς/απο-δετήσεων πλοίων, κλπ). Δεν αποτελούν εργασίες συντήρησης αυτές που αναβαθμίζουν το έργο ή τα χαρακτηριστικά του πέραν του επιπέδου που είχαν όταν κατασκευάστηκε (π.χ. η διαπλάτυνση ενός δρόμου, ο πρόσθετος εξοπλισμός ενός αεροσταθμού, η επέκταση ενός δικτύου υδροδότησης κλπ δεν αποτελούν συντήρηση).Η ανάγκη συντήρησης έργων αντιμετωπίζεται συνήθως με διαδικασία σύναψης σύμβασης παροχής υπηρεσιών συγκεκριμένου επιπέδου λειτουργικότητας ενώ, κατά τα τελευταία χρόνια, αποτελεί συχνή πρακτική σε επίπεδο κρατών – μελών της Ε.Ε. η σύναψη συμβάσεων με τη μορφή και τους όρους Σύμπραξης Δημοσίου – Ιδιωτικού Τομέα (Public – Private Partnership), κάτω από διάφορα σενάρια κατανομής των κινδύνων που αναφέρονται στην εξασφάλισης της ζητούμενης λειτουργικότητας.Στη συνέχεια το παρόν παράρτημα επικεντρώνεται στις βέλτιστες πρακτικές για την υλοποίηση και τη διαχείριση των συμβάσεων συντήρησης προϊόντων και υπηρεσιών. **1.2 Αντιμετώπιση αναγκών συντήρησης προϊόντων και υπηρεσιών**Η αντιμετώπιση των αναγκών συντήρησης προϊόντων και υπηρεσιών από την Αναθέτουσα Αρχή είναι δυνατό να γίνει με δύο τρόπους:

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | είτε με τη σύναψη σύμβασης συντήρησης, που αποτελεί σύμβαση υπηρεσιών, με εξωτερικό ανάδοχο, ο οποίος μπορεί να είναι είτε ο αρχικός ανάδοχος της σύμβασης προμήθειας ή υπηρεσίας είτε άλλος ανάδοχος, |
| ♦ | είτε με τη χρησιμοποίηση ιδίων δυνάμεων και μέσων της Αναθέτουσας Αρχής, εφόσον υπάρχουν τέτοιες. |

http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1056.pngΟι συνηθέστερες περιπτώσεις συντήρησης, που είναι δυνατό να αντιμετωπιστούν με ίδιες δυνάμεις της Αναθέτουσας Αρχής είναι αυτές της συντήρησης υπηρεσιών κατά την έννοια της παραγράφου.1.1 του παρόντος παραρτήματος. Επίσης, εφόσον η Αναθέτουσα Αρχή διαθέτει ειδική Υπηρεσιακή Μονάδα με γνώσεις/ εμπειρία και εξοπλισμό για τη συντήρηση προϊόντων, είναι δυνατό να αντιμετωπίσει με δικές της δυνάμεις και αυτές τις περιπτώσεις συντήρησης. Είναι προφανές ότι όπου για την συντήρηση απαιτείται εξειδικευμένη εμπειρία/ γνώσεις ή/και προμήθεια υλικών ή ανταλλακτικών, οι εργασίες συντήρησης ανατίθενται με συμβάσεις σε τρίτους.Αντίθετα, είναι στις περισσότερες περιπτώσεις αναγκαία η σύναψη σύμβασης υπηρεσιών συντήρησης για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας εξοπλισμού, όπως συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών ή άλλων μετρικών συστημάτων (π.χ. συστημάτων μέτρησης ατμοσφαιρικής ρύπανσης, συστημάτων μέτρησης μετεωρολογικών συνθηκών κλπ) ή μηχανών.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1057.pngΠαρά την πολύ μεγάλη σημασία της, η συντήρηση των προϊόντων και  υπηρεσιών φαίνεται πως δεν αποτελεί πάντα προτεραιότητα για τις Αναθέτουσες Αρχές. Σε αρκετές περιπτώσεις και προκειμένου να αποφύγουν το σχετικό κόστος, οι Αναθέτουσες Αρχές αναλαμβάνουν ιδίαις δυνάμεις τη συντήρηση (μολονότι δεν διαθέτουν στο απαραίτητο επίπεδο την σχετική αναγκαία ικανότητα), ή αντιμετωπίζουν περιστασιακά τα προβλήματα που είναι πιθανό να προκύψουν κατά τη διάρκεια χρήσης των προϊόντων ή των υπηρεσιών. Όμως αυτές οι πρακτικές μπορεί να επιφέρουν εύκολα σημαντικότερα προβλήματα από αυτά που προσπαθούν να επιλύσουν. Ως αποτέλεσμα, η Αναθέτουσα Αρχή θα υποχρεωθεί να αναθέσει την εκ των υστέρων αποκατάσταση των προβλημάτων σε επαγγελματίες, με αρνητικές συνέπειες τόσο ως προς τους πόρους που θα χρειαστεί να διαθέσει όσο και ως προς τα προβλήματα που θα δημιουργηθούν στους χρήστες, ή σε αυτούς που επηρεάζονται από τη χρήση των συγκεκριμένων προϊόντων ή υπηρεσιών.Στη συνέχεια του παρόντος παραρτήματος εξετάζεται η διαδικασία αντιμετώπισης των ζητημάτων συντήρησης τόσο ως προς τον τρόπο δημοπράτησής τους, όσο και ως προς τη διαχείριση των υλοποιούμενων από τον ανάδοχο εργασιών συντήρησης, μετά την εξασφάλιση της σύμβασης. **2. Συμβάσεις Συντήρησης Προϊόντων/Υπηρεσιων****2.1 Η Συντήρηση ως μέρος σύμβασης προμήθειας/ υπηρεσίας**Σε κάθε περίπτωση σύμβασης προμήθειας προϊόντων ή σύμβασης υπηρεσίας που χρήζουν συντήρησης, η Αναθέτουσα Αρχή έχει τη δυνατότητα να προδιαγράψει, στα έγγραφα διαγωνισμού, τον τρόπο και τη διαδικασία συντήρησής τους.Η συντήρηση μπορεί να εκφράζεται στα έγγραφα διαγωνισμού:

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | είτε ως υποχρέωση του αναδόχου να παρέχει τη συγκεκριμένη υπηρεσία συντήρησης για καθορισμένο χρονικό διάστημα, συμπεριλαμβανομένου ενδεχομένως και χρονικού διαστήματος εγγύησης κατά το οποίο οι υπηρεσίες συντήρησης θα παρέχονται δωρεάν. |
| ♦ | είτε ως προαιρετική δυνατότητα της Αναθέτουσας Αρχής, την οποία μπορεί να ενεργοποιήσει, εφ’ όσον και όταν απαιτηθεί, για καθορισμένο χρονικό διάστημα. |

http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1058.pngΤο δικαίωμα προαίρεσης είναι σκόπιμο να χρησιμοποιείται με φειδώ, κυρίως στις περιπτώσεις που η Αναθέτουσα Αρχή διαθέτει ήδη ή υπάρχουν ισχυρές πιθανότητες να αποκτήσει ειδική Υπηρεσιακή Μονάδα ή στελέχη στα οποία προβλέπεται να μεταφερθεί σχετική τεχνογνωσία (είτε από την ίδια τη σύμβαση προμήθειας ή υπηρεσίας είτε με άλλο δόκιμο τρόπο). Το όφελος από τη χρήση της συγκεκριμένης διαδικασίας σε αυτές τις περιπτώσεις, πέρα από την εξοικονόμηση πόρων στην Αναθέτουσα Αρχή, είναι η δυνατότητα μη ανάληψης των εργασιών συντήρησης από τον ανάδοχο, χωρίς αυτός να δικαιούται τη διεκδίκηση διαφυγόντων κερδών. Υπενθυμίζεται ότι, σύμφωνα με το Νόμο που προνοεί για το συντονισμό των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων, τυχόν δικαιώματα προαίρεσης λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, προδιαγράφονται στα έγγραφα διαγωνισμού και κατά συνέπεια οι αντίστοιχες προαιρετικές υπηρεσίες προσφέρονται και αξιολογούνται επί ίσοις όροις.Και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις, τα έγγραφα διαγωνισμού πρέπει να προσδιορίζουν τις ελάχιστες απαιτούμενες εργασίες που οφείλει να εκτελεί ο ανάδοχος στο πλαίσιο των υπηρεσιών συντήρησης καθώς και το επίπεδο λειτουργικότητας που πρέπει να εξασφαλίζεται στα προϊόντα,ή την υπηρεσία ή ακόμα και  στις λειτουργίες των χρηστών (περιλαμβανομένης της Αναθέτουσας Αρχής) που εξαρτώνται από τη χρήση των προϊόντων ή της υπηρεσίας. Πρόσθετα, εκτός από τις εργασίες, τα έγγραφα διαγωνισμού πρέπει να προσδιορίζουν την ανάγκη εξασφάλισης από τον ανάδοχο των τυχόν απαιτούμενων για τις ανάγκες της συντήρησης ανταλλακτικών και/ή των λοιπών απαιτούμενων υλικών για τη συντήρηση.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1059.pngΓια τις ανάγκες αυτής της διαδικασίας, η Αναθέτουσα Αρχή πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίσει και να προϋπολογίσει τις βασικές κατά περίπτωση εργασίες συντήρησης, λαμβάνοντας υπόψη αφενός διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, σχετικά με τη συχνότητα βλαβών, προβλημάτων ή λαθών που εμφανίζονται σε προϊόντα/ υπηρεσίες παρεμφερείς με τα υπό προμήθεια/ υλοποίηση και αφετέρου τις συνθήκες υπό τις οποίες οι χρήστες (περιλαμβανομένης και της Αναθέτουσας Αρχής) προτίθενται να χρησιμοποιήσουν τα προϊόντα ή την υπηρεσία και την ενδεχόμενη επιβάρυνσή τους από τη συχνότητα της χρήσης τους στο χρόνο.Κάθε ένας από τους προσφέροντες οφείλει να συμπεριλάβει στην προσφορά του τον αναλυτικό τρόπο, με τον οποίο θα παράσχει τις υπηρεσίες συντήρησης που του ανατίθενται με τη σύμβαση ή υπάρχει ενδεχόμενο να του ανατεθούν σε μεταγενέστερο χρόνο καθώς και το προσφερόμενο τίμημα για τις υπηρεσίες αυτές (περιλαμβανομένων ή όχι των ανταλλακτικών και λοιπών αναγκαίων υλικών, όπως προδιαγράφεται στα έγγραφα διαγωνισμού).http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1060.pngΗ αντιμετώπιση των ζητημάτων συντήρησης στην αρχική σύμβαση προμήθειας ή υπηρεσίας είναι ιδιαίτερα επωφελής για την Αναθέτουσα Αρχή, δεδομένου ότι με τον τρόπο αυτό είναι δυνατό να εκτιμηθεί συνολικά η δαπάνη που θα απαιτηθεί καθ’ όλο τον κύκλο ζωής (ωφέλιμο χρόνο) κάθε προσφερόμενου προϊόντος/ υπηρεσίας και να αξιολογηθούν επί ίσοις όροις οι προσφορές για την επιλογή της συνολικά συμφορότερης κατά περίπτωση λύσης. Το σημαντικότερο όφελος προκύπτει έμμεσα, από την διασφάλιση της υλοποίησης υψηλού επιπέδου συντήρησης αλλά και από την οικονομία που επιτυγχάνεται, τόσο λόγω του ανταγωνισμού για ένα σημαντικά μεγαλύτερο έργο, όσο και από το γεγονός ότι η συντήρηση είναι κατά κανόνα φθηνότερη για τον προμηθευτή του προϊόντος/ υπηρεσίας από ότι για ένα τρίτο (ανάδοχο μόνο της συντήρησης). **2.2 Η Συντήρηση ως αυτόνομη σύμβαση υπηρεσιών**Σε περίπτωση προϊόντος/ υπηρεσίας, που αποκτήθηκε μέσω σύμβασης που δεν προέβλεπε εργασίες συντήρησης, η Αναθέτουσα Αρχή έχει τη δυνατότητα, εφ’ όσον καταδειχθεί σχετική ανάγκη, να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για τη σύναψη σύμβασης  υπηρεσιών με αντικείμενο τη συντήρηση του συγκεκριμένου προϊόντος/ υπηρεσίας.Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί επίσης να προβεί στην σύναψη σύμβασης συντήρησης πολλών ομοειδών προϊόντων ή υπηρεσιών, ή στη σύναψη σύμβασης υλοποίησης συγκεκριμένων εργασιών συντήρησης για πολλά (ομοειδή ή/και διαφορετικά) προϊόντα ή υπηρεσίες. Συνήθως οι συμβάσεις αυτές έχουν προσδιορισμένη χρονική διάρκεια, εκτιμώμενο συνολικό προϋπολογισμό, αλλά ποιοτικά μόνο προσδιορισμένο αντικείμενο εργασιών, αφού η ποσότητα των εργασιών που θα απαιτηθεί δεν είναι γνωστή επακριβώς εκ των προτέρων. Στις συμβάσεις αυτές (που καλούνται “period contracts” ή “call-up contracts” ή απλές «συμφωνίες – πλαίσιο») περιλαμβάνεται ένας κατάλογος (menu) εργασιών, που ενδέχεται να ζητηθούν από τον ανάδοχο, για τις οποίες (κατά την φάση του διαγωνισμού ανάθεσης της σύμβασης) οι διαγωνιζόμενοι προσφέρουν τιμές μονάδος. Κατά την υλοποίηση της σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή, με διαδοχικές εντολές της ζητά από τον ανάδοχο την υλοποίηση συγκεκριμένων εργασιών (από αυτές που περιλαμβάνονται στη σύμβασή του) και μετά την υλοποίησή τους τον πληρώνει, με βάση τις τιμές μονάδος που έχει προσφέρει.Πέραν του ανωτέρω τύπου συμβάσεων υπάρχουν και οι συμφωνίες – πλαίσιο με πολλούς αναδόχους. Σύμφωνα με την πρακτική αυτή, η Αναθέτουσα Αρχή προεπιλέγει κάποιους «αναδόχους» (τουλάχιστον τρεις εφόσον υπάρχει επαρκής αριθμός οικονομικών φορέων που πληρούν τα κριτήρια επιλογής), οι οποίοι έχουν τα προσόντα να υλοποιούν συγκεκριμένες εργασίες συντήρησης. Κάθε φορά που απαιτείται να υλοποιηθούν κάποιες εργασίες συντήρησης, η Αναθέτουσα Αρχή καλεί τους προεπιλεγμένους «αναδόχους» και τους ζητεί να διαγωνιστούν (υποβάλλοντας σχετική προσφορά) για την υλοποίησή τους. Ο ανάδοχος των συγκεκριμένων αυτών εργασιών συντήρησης που θα αναδειχθεί από τον εσωτερικό αυτό διαγωνισμό θα πληρωθεί με βάση την προσφορά του.Η διαδικασία σύναψης μιας σύμβασης συντήρησης, ανεξάρτητης από την αρχική σύμβαση προμήθειας/ υπηρεσίας, εμφανίζει αδυναμίες και μειονεκτήματα (σε σύγκριση με την περίπτωση υλοποίησης της συντήρησης με την ίδια σύμβαση της προμήθειας/ υπηρεσίας): Η εκτέλεση εργασιών συντήρησης από τον ανάδοχο της σύμβασης συντήρησης, σε προϊόντα/ υπηρεσίες που κατασκευάστηκαν ή υλοποιήθηκαν ή εγκαταστάθηκαν από άλλον ανάδοχο, είναι πολύ πιθανό να οδηγήσει σε προβλήματα οριοθέτησης ευθυνών, που δεν είναι πάντα εύκολο να επιλυθούν.Για τις περισσότερες περιπτώσεις συντήρησης προϊόντων και υπηρεσιών, προτείνεται οι απαιτήσεις από τον Ανάδοχο να προδιαγράφονται μέσω του προσδιορισμού  στα έγγραφα διαγωνισμού των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων/ εμπειρίας που πρέπει να διαθέτουν τα στελέχη του. Στις περιπτώσεις αυτές η σύμβαση συντήρησης είναι σκόπιμο να είναι σύμβαση επιμέτρησης ανθρωποχρόνου και η απασχόληση των στελεχών του αναδόχου να πληρώνεται απολογιστικά, ανάλογα με τον χρόνο απασχόλησης και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.Επιπλέον, για να είναι δυνατή η σύναψη, αλλά κυρίως η υλοποίηση, μιας τέτοιας σύμβασης, ειδικά στις συμβάσεις συντήρησης προϊόντων, η Αναθέτουσα Αρχή πρέπει να εξασφαλίζει, με την ίδια σύμβαση, τα ανταλλακτικά και λοιπά υλικά που ο ανάδοχος θα χρειαστεί για τις ανάγκες των εργασιών του. Στα έγγραφα διαγωνισμού πρέπει να περιγράφονται τα συγκεκριμένα ανταλλακτικά καθώς και η εκτιμώμενη συχνότητα ανάλωσής τους. Συνήθης πρακτική είναι τα ανταλλακτικά και λοιπά υλικά που χρησιμοποιούνται να τιμολογούνται, να παραλαμβάνονται  και να πληρώνονται βάσει των τιμών προσφοράς τους, διακριτά σε σχέση με τον αναλωθέντα για τη συντήρηση χρόνο απασχόλησης. Σε άλλες περιπτώσεις, όπου το κόστος των ανταλλακτικών και λοιπών υλικών δεν είναι μεγάλο, το κόστος αυτό μπορεί να περιλαμβάνεται, ανηγμένο, στην αμοιβή των εργασιών συντήρησης. Δηλαδή, η τιμή μονάδας για την αμοιβή της εργασίας του προσωπικού του αναδόχου που απασχολείται στη σύμβαση συντήρησης (π.χ. τιμή ανθρωποημέρας, τιμή ανθρωπομήνα κλπ), περιλαμβάνει και μια αναλογία του εκτιμώμενου κόστους των ανταλλακτικών και λοιπών υλικών που ενδέχεται να απαιτηθούν κατά την υλοποίηση των εργασιών της συντήρησης. Σε αυτή την περίπτωση, όπως είναι φυσικό, το κόστος των υλικών αυτών δεν αποτελεί διακεκριμένο αντικείμενο επιμέτρησης και πληρωμής προς τον ανάδοχο.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1061.pngΣε κάθε περίπτωση, τα έγγραφα διαγωνισμού πρέπει να προσδιορίζουν τις ελάχιστες απαιτούμενες εργασίες που οφείλει να εκτελεί ο ανάδοχος στο πλαίσιο των υπηρεσιών συντήρησης καθώς και το επίπεδο λειτουργικότητας που πρέπει να εξασφαλίζεται στη  χρήση των συντηρούμενων προϊόντων/ υπηρεσίας.  Πρέπει επίσης να προσδιορίζεται ο τρόπος επιμέτρησης των προσφερόμενων κατά περίπτωση υπηρεσιών (π.χ. της αναλωθείσας ανθρωποπροσπάθειας, των ανταλλακτικών και λοιπών υλικών  κ.λπ.), σε συνδυασμό με το αποτέλεσμα (ποιότητα) της εργασίας. Αυτό το τελευταίο  είναι συνήθως η δυσκολότερη πτυχή στις προδιαγραφές μια τέτοιας σύμβασης.Σημαντικό θέμα σε μια σύμβαση συντήρησης είναι ο χρόνος ανταπόκρισης του αναδόχου, και σε περίπτωση βλάβης ο χρόνος επιδιόρθωσής της αποκατάστασης της λειτουργίας των προϊόντων ή της υπηρεσίας. Στα έγγραφα του διαγωνισμού πρέπει, συνεπώς, να περιγράφονται ρητά οι σχετικές απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1062.pngΑποτελεί επίσης καλή πρακτική η περιγραφή στα έγγραφα διαγωνισμού της διαδικασίας που θα ακολουθείται σε κάθε περίπτωση ανάγκης συντήρησης, που μπορεί να περιλαμβάνει τα βήματα του παρακάτω πίνακα:

|  |
| --- |
| **ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** |
| 1ο | Η παροχή υπηρεσίας συντήρησης ενεργοποιείται από την Αναθέτουσα Αρχή:- Όταν πρόκειται για προληπτική συντήρηση, η Αναθέτουσα Αρχή προσδιορίζει τον ακριβή χρόνο υλοποίησής της (ημερομηνία και ώρα), μετά από σχετικό αίτημα του αναδόχου ο οποίος οφείλει να απευθυνθεί στην Αναθέτουσα Αρχή στον τακτό προβλεπόμενο χρόνο (π.χ. λίγες μέρες πριν από τη λήξη του εξαμήνου από την προηγούμενη προληπτική συντήρηση, στην περίπτωση που η σύμβαση προβλέπει την υλοποίηση προληπτικής συντήρησης ανά εξάμηνο).- Όταν πρόκειται για κατασταλτική (διορθωτική) συντήρηση, η Αναθέτουσα Αρχή συντάσσει σχετικό αίτημα προς τον ανάδοχο που περιλαμβάνει τουλάχιστον:

|  |  |
| --- | --- |
| - | Το προϊόν/ υπηρεσία (ή τμήμα του) που παρουσίασε βλάβη ή σφάλμα |
| - | Την ακριβή τοποθεσία εγκατάστασης του προϊόντος ή παροχής της υπηρεσίας και το ονοματεπώνυμο του υπευθύνου υπαλλήλου που έχει την ευθύνη χειρισμού του προϊόντος ή χρήσης της υπηρεσίας. |

|  |  |
| --- | --- |
| - | Το είδος του παρουσιαζόμενου προβλήματος, σε περίπτωση βλάβης ή σφάλματος |

 |
| 2ο | Ο ανάδοχος, στην περίπτωση της κατασταλτικής συντήρησης, αφού αναζητήσει περισσότερες λεπτομέρειες από τον υπάλληλο που χειρίζεται ή χρησιμοποιεί το προϊόν ή την υπηρεσία, εάν τις κρίνει αναγκαίες, απαντά εγγράφως και άμεσα (ή σε χρόνο που προσδιορίζεται στα έγγραφα διαγωνισμού) στον υπεύθυνο της Αναθέτουσας Αρχής γνωρίζοντάς του:

|  |  |
| --- | --- |
| - | Τον εκτιμώμενο αναγκαίο ανθρωποχρόνο απασχόλησης για την αποκατάσταση της βλάβης ή του σφάλματος |
| - | Τα ανταλλακτικά και λοιπά υλικά που είναι ενδεχομένως απαραίτητα για την αποκατάσταση του προβλήματος |

 |
| 3ο | Ακολουθούν συνεννοήσεις μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του αναδόχου και, εφ’ όσον η Αναθέτουσα Αρχή το αποφασίσει, ζητά από τον ανάδοχο την υλοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας συντήρησης, σύμφωνα με τον τρόπο και τους ενδεχόμενους περιορισμούς της σύμβασης |
| 4ο | Μετά την ολοκλήρωση των σχετικών εργασιών, η Αναθέτουσα Αρχή πιστοποιεί τον αναλωθέντα ανθρωποχρόνο (και τα ανταλλακτικά και λοιπά υλικά που τυχόν χρησιμοποιήθηκαν) που μπορεί να είναι μικρότερος αλλά όχι μεγαλύτερος (χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής) από τον αρχικά εκτιμηθέντα. |

**2.3 Η Συντήρηση ως σύμβαση παροχής υπηρεσιών συγκεκριμένου επιπέδου λειτουργικότητας (Service Level Agreement)**Σε ορισμένες περιπτώσεις μεγάλων ή σημαντικών εξοπλιστικών συστημάτων όπως είναι π.χ. τα πληροφοριακά συστήματα ή τα ιατρικά μηχανήματα που η ομαλή και η απρόσκοπτη λειτουργία τους συναρτάται άμεσα και επηρεάζει καθοριστικά την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της Αναθέτουσας Αρχής ή ορισμένων λειτουργικών της χώρων, ή σε περιπτώσεις υπηρεσιών παροχής κοινωφελών εξυπηρετήσεων, οι ανάγκες συντήρησης είναι προτιμητέο να προδιαγράφονται με έμφαση στο επίπεδο της λειτουργικότητας που πρέπει να διασφαλίζεται και όχι σε επί μέρους εργασίες που είναι πιθανό κατά περίπτωση να απαιτηθούν.Ο συνηθέστερος τρόπος προσδιορισμού των αναγκών σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι η χρήση του δείκτη «Μη Διαθεσιμότητα», που ορίζεται ως το ποσοστό του χρόνου που τα εξοπλιστικά συστήματα ή οι υπηρεσίες κοινωφελούς εξυπηρέτησης επιτρέπεται να είναι εκτός λειτουργίας ή παροχής (ή σε λειτουργία αλλά με μικρότερη επιτελεστικότητα- performativity), σε σχέση με το συνολικό χρόνο κανονικής λειτουργίας ή παροχής τους.Στα έγγραφα διαγωνισμού πρέπει απαραιτήτως να προσδιορίζονται οι επιπτώσεις που θα έχει ο ανάδοχος σε περίπτωση υπέρβασης του δείκτη Μη Διαθεσιμότητας και οι ρήτρες που η Αναθέτουσα Αρχή θα επιβάλλει στον Ανάδοχο στην περίπτωση αυτή.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1063.pngΠαράδειγμα εφαρμογής τέτοιας διαδικασίας αποτελούν οι σχετικοί όροι του Παραρτήματος Ι. Γενικοί Όροι Σύμβασης των Προτύπων εγγράφων διαγωνισμού με αντικείμενο την ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος.Σημαντική παράμετρος για την σύναψη τέτοιων συμβάσεων είναι η διάρκεια (περίοδος) εφαρμογής τους: Η πολύ μεγάλη διάρκεια δεν είναι ελκυστική για τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς, διότι είναι εξαιρετικά δύσκολη η εκτίμηση των εργασιών συντήρησης που θα απαιτηθούν σε πολύ μεγάλο χρονικό ορίζοντα και ο σχετικός κίνδυνος λάθους είναι μεγάλος. Επίσης οι πολύ μικρές διάρκειες συντήρησης δεν είναι ελκυστικές, διότι δεν έχουν οικονομικό ενδιαφέρον (έχουν μικρό οικονομικό αντικείμενο) αλλά και διότι εμπεριέχουν μεγάλο κίνδυνο εμφάνισης κάποιας σημαντικής (μεγάλου κόστους) βλάβης, που δεν θα γίνει δυνατό να «αποσβεστεί» στον (μικρό) χρόνο της σύμβασης. **3. Διαχείριση Συμβάσεων Συντήρησης****3.1 Περιεχόμενο της διαχείρισης συμβάσεων συντήρησης**Η διαχείριση των συμβάσεων συντήρησης δεν διαφέρει σε γενικές γραμμές από τη διαχείριση όλων των τύπων των συμβάσεων όπως αυτή  περιγράφεται στο κυρίως μέρος του παρόντος Κεφαλαίου (Κεφάλαιο 6) του Οδηγού. Ωστόσο, στις περιπτώσεις διαχείρισης συμβάσεων συντήρησης προϊόντων ή υπηρεσιών υπάρχουν συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες, που η Αναθέτουσα Αρχή πρέπει να τις αντιμετωπίζει με συστηματικό και μεθοδικό τρόπο για να είναι δυνατή τόσο η παρακολούθηση της υλοποίησης του έργου της συντήρησης και η πληρωμή του αναδόχου, όσο και η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.Η διαχείριση των συμβάσεων συντήρησης συνίσταται:

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | Στην επιμέτρηση και τον έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών συντήρησης που παρασχέθηκαν εντός τακτών χρονικών διαστημάτων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σύμβαση. |
| ♦ | Στην παραλαβή των υπηρεσιών συντήρησης και την καταβολή στον ανάδοχο του προβλεπόμενου στη σύμβαση τιμήματος για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα. |

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | Στην επιβολή ρητρών σε περίπτωση που η ποιότητα των υπηρεσιών συντήρησης, που παρασχέθηκαν εντός του συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, υπολείπεται της ποιότητας που έχει καθοριστεί στη σύμβαση. |
| ♦ | Στη στατιστική παρακολούθηση των παρουσιαζόμενων βλαβών, σφαλμάτων και προβλημάτων και την αξιολόγηση της ανάγκης συνέχισης της παροχής υπηρεσιών συντήρησης από τον ανάδοχο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση. |

 **3.2 Τυποποιημένη διαδικασία παρακολούθησης συμβάσεων συντήρησης**Προϋπόθεση για τη σωστή διαχείριση μιας σύμβασης με αντικείμενο υπηρεσίες συντήρησης είναι συνήθως η πιστή τήρηση μιας τυποποιημένης διαδικασίας, που η Αναθέτουσα Αρχή πρέπει κατά περίπτωση να προσαρμόζει, ώστε να καλύπτονται οι συγκεκριμένες απαιτήσεις.Η ανάγκη εφαρμογής τυποποιημένης διαδικασίας γίνεται άμεσα αντιληπτή ιδιαίτερα στις περιπτώσεις συντήρησης συστημάτων ή μεμονωμένων μηχανημάτων και εξοπλισμών που είναι εγκατεστημένοι και λειτουργούν σε διαφορετικά κτήρια και, ενδεχομένως, σε διαφορετικές πόλεις της Δημοκρατίας. Η Αναθέτουσα Αρχή, στην περίπτωση αυτή, είναι σκόπιμο να ορίζει Περιφερειακούς Υπευθύνους, έναν για κάθε εγκατάσταση, στην οποία λειτουργεί υπό συντήρηση εξοπλισμός.Κάθε Περιφερειακός Υπεύθυνος πρέπει να έχει την ευθύνη επικοινωνίας με τον Υπεύθυνο Συντονιστή της Αναθέτουσας Αρχής ή το Αρμόδιο Όργανο Παραλαβής1 των εργασιών του Αναδόχου, στους οποίους θα αναφέρεται και τους οποίους θα ενημερώνει σχετικά με τις εργασίες συντήρησης που έχουν εκτελεστεί.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1064.pngΑναλόγως του επιπέδου και των γνώσεων των Περιφερειακών Υπευθύνων, η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί κατά περίπτωση να τους εξουσιοδοτεί, προκειμένου να επικοινωνούν απ’ ευθείας με τον ανάδοχο σε κάθε έκτακτη περίπτωση ανάγκης συντήρησης. Είναι σκόπιμη πάντως –και ενδείκνυται ως βέλτιστη πρακτική– η δημιουργία Κεντρικού Φορέα Επικοινωνίας με τους Περιφερειακούς Υπευθύνους, ο οποίος θα έχει και την αρμοδιότητα ειδοποίησης του αναδόχου, σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν είναι δυνατό να αποκατασταθεί με την πρώτη επικοινωνία. Ο Κεντρικός Φορέας Επικοινωνίας μπορεί να στελεχώνεται με εξειδικευμένους τεχνικούς υπαλλήλους της Αναθέτουσας Αρχής, γνώστες του εξοπλισμού που λειτουργεί στις περιφερειακές εγκαταστάσεις ή να στελεχώνεται από ή και από τεχνικά στελέχη του αναδόχου, εφ’ όσον αυτό προβλέπεται στη σύμβαση. Παράδειγμα εφαρμογής αυτής της διαδικασίας αποτελεί το Γραφείο Υποστήριξης (Help desk) που περιλαμβάνεται, με αναλυτική περιγραφή δραστηριοτήτων, στους σχετικούς όρους του Παραρτήματος Ι. Γενικοί Όροι Σύμβασης των Προτύπων εγγράφων διαγωνισμού, με αντικείμενο την ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος.Για την τυποποίηση της διαδικασίας παρακολούθησης των εργασιών συντήρησης, η Αναθέτουσα Αρχή ενδείκνυται να χρησιμοποιεί πρότυπο «Ημερολόγιο Συντήρησης», το οποίο πρέπει να συμπληρώνεται με ευθύνη των Περιφερειακών Υπευθύνων.Το Ημερολόγιο Συντήρησης μπορεί να αφορά κάθε επί μέρους συντηρούμενο προϊόν/ υπηρεσία (ή τμημάτων τους), ή κάθε επί μέρους μονάδα της Αναθέτουσας Αρχής, στην οποία είναι εγκατεστημένα και λειτουργούν τα συντηρούμενα προϊόντα ή χρησιμοποιούνται οι συντηρούμενες υπηρεσίεςΝοείται ότι σε περίπτωση που σε μία μονάδα της Αναθέτουσας Αρχής λειτουργεί εξοπλισμός ή χρησιμοποιούνται υπηρεσίες μέρη του οποίου / των οποίων συντηρούνται από διαφορετικούς αναδόχους, θα πρέπει να τηρείται χωριστό Ημερολόγιο Συντήρησης για το μέρος του εξοπλισμού ή των υπηρεσιών που αφορά κάθε έναν από τους αναδόχους.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1065.pngΓια τη δημιουργία του προτύπου Ημερολογίου Συντήρησης η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να χρησιμοποιεί πίνακα της μορφής που ακολουθεί, με ενδεχόμενες κατά περίπτωση συμπληρώσεις/ αλλαγές, ιδίως σε περίπτωση συμβάσεων με ιδιαίτερες απαιτήσεις συντήρησης:

|  |
| --- |
| **ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** |
| ***<τίτλος Αναθέτουσας Αρχής>*** \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_Ταχυδρομική διεύθυνση: \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_Ονοματεπώνυμο υπευθύνου:    \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_Τηλέφωνο επικοινωνίας: \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_Αριθμός τηλεομοιοτύπου:  \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_Ηλεκτρονική Διεύθυνση:    \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_**ΧΡΟΝΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:  από \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_   έως \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_** |
| **Α. ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ** |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ |   |
| ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ |   |
| ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ |   |
| ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ |   |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ |   |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ |   |
| **Β. ΚΑΤΑΣΤΑΛΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ – ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΩΝ ή ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ** |
| 1 | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ |   |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ |   |
| ΤΡΟΠΟΣ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ |   |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ-ΩΡΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ |   |
| ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ(Αναφορά:

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | στο συγκεκριμένο προϊόν ή μέρος του εξοπλισμού που παρουσίασε βλάβη ή στην υπηρεσία που παρουσίασε σφάλμα |
| ♦ | στις συνέπειες του προβλήματος (π.χ. αν το συγκεκριμένο μέρος του εξοπλισμού ή της υπηρεσίας έμεινε εκτός λειτουργίας ) |

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | στα τυχόν άλλα μέρη του εξοπλισμού ή της υπηρεσίας που παρέμειναν εκτός λειτουργίας ή λειτούργησαν πλημμελώς λόγω του προβλήματος) |

 |   |
| ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΕΝΤΑ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ |   |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ |   |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ |   |
| 2 | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ |   |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ |   |
| ΤΡΟΠΟΣ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ |   |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ-ΩΡΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ |   |
| ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ |   |
| ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΕΝΤΑ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ |   |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ |   |
| ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ |   |
| . . . . . . . . . . . |   |

Μετά το τέλος της περιόδου αναφοράς που ορίζεται στη σύμβαση, η οποία μπορεί να είναι μήνας, τρίμηνο, εξάμηνο ή και μεγαλύτερο χρονικό διάστημα στις περιπτώσεις προϊόντων, ή υπηρεσιών χωρίς ιδιαίτερες ανάγκες συντήρησης, οι Περιφερειακοί Υπεύθυνοι αποστέλλουν συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τους ίδιους το Ημερολόγιο Συντήρησης που αφορά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες ευθύνης τους.Το Αρμόδιο Όργανο Παραλαβής των εργασιών συντήρησης συλλέγει τα Ημερολόγια Συντήρησης που αποστέλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τα προαναφερόμενα και προβαίνει στην παραλαβή των εργασιών για το συγκεκριμένο κατά περίπτωση χρονικό διάστημα αναφοράς, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση που υποχρεούται να παρακολουθεί.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1066.pngΜε την πιστή τήρηση της διαδικασίας παρακολούθησης των εργασιών συντήρησης, όπως αυτή περιγράφεται παραπάνω, το Αρμόδιο Όργανο Παραλαβής έχει τη δυνατότητα:

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | να παρακολουθεί τον βαθμό τήρησης από τον ανάδοχο των συμβατικών του υποχρεώσεων |
| ♦ | να επιμετρά τον δείκτη Μη Διαθεσιμότητας για το χρονικό διάστημα αναφοράς, εφ΄ όσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη στη σύμβαση, |

|  |  |
| --- | --- |
| ♦ | να παραλαμβάνει τις εργασίες συντήρησης, εισηγούμενο στην Αναθέτουσα Αρχή τυχόν περικοπές του αντίστοιχου τιμήματος, εφ’ όσον καταδεικνύεται σχετική ανάγκη. |

 **3.3 Αξιολόγηση αποτελεσμάτων συντήρησης και ανάληψη της ευθύνης από την Αναθέτουσα Αρχή (στις περιπτώσεις χρήσης της διαδικασίας προαίρεσης)**Η ανάθεση των εργασιών συντήρησης προϊόντων ή υπηρεσιών με τη μέθοδο της προαίρεσης, στις περιπτώσεις που αυτή κρίνεται σκόπιμη σύμφωνα με τα προαναφερόμενα στην παράγραφο .2.1 του παρόντος παραρτήματος, δίνει τη δυνατότητα στην Αναθέτουσα Αρχή να μην δεσμεύεται εκ των προτέρων σε μια μακράς διάρκειας συμβατική σχέση.Η συγκεκριμένη διαδικασία εξυπηρετεί ιδιαίτερα την Αναθέτουσα Αρχή στις περιπτώσεις συμβάσεων προμήθειας/ υπηρεσίας/ έργου στις οποίες πιθανολογεί:

|  |  |
| --- | --- |
| • | είτε ότι οι ανάγκες συντήρησης θα είναι μάλλον περιορισμένες |
| • | είτε ότι οι υπάρχουσες ή οι προβλεπόμενες δομές είναι δυνατό να επιτρέψουν την ανάληψη των εργασιών συντήρησης από την ίδια την Αναθέτουσα Αρχή. |

Η προαιρετική δυνατότητα της Αναθέτουσας Αρχής να ζητήσει την ανάληψη από τον Ανάδοχο των εργασιών συντήρησης για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (π.χ. για πέντε έτη) με ταυτόχρονο μονομερές δικαίωμά της να ζητήσει την παύση της συντήρησης σε όποιο χρονικό σημείο εντός της πενταετίας επιθυμεί, εφόσον ενημερώσει σχετικά έγκαιρα τον ανάδοχο (π.χ. τρεις μήνες πριν από την παύση της παροχής υπηρεσιών συντήρησης) είναι η καλύτερη πρακτική για τις περιπτώσεις αυτές.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1067.pngΝοείται ότι στα έγγραφα διαγωνισμού πρέπει να περιγράφεται με ακρίβεια η ως άνω προαιρετική δυνατότητα της Αναθέτουσας Αρχής και το μονομερές δικαίωμά της περί παύσης της παροχής των υπηρεσιών συντήρησης. Είναι σκόπιμο στις περιπτώσεις αυτές να περιλαμβάνονται πρόσθετα στα έγγραφα διαγωνισμού ειδικές υποχρεώσεις του υποψηφίου αναδόχου για την μεταφορά, μέσω εκπαιδευτικών σεμιναρίων ή άλλων πρακτικών, της ενδεχόμενα απαιτούμενης τεχνογνωσίας στο προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής που θα αναλάβει την εκτέλεση των εργασιών συντήρησης μετά την αποχώρηση του Αναδόχου.http://publicprocurementguides.treasury.intranet.gov.cy/OHS-GR/HTML/embim1068.pngΣτον Πίνακα που ακολουθεί περιλαμβάνεται παράδειγμα εφαρμογής τέτοιας διαδικασίας με περιγραφή του ενδεδειγμένου τρόπου αντιμετώπισης.

|  |
| --- |
| **ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ** |
| **ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ** | **ΕΝΔΕΔΕΙΓΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ** |
| Η Αναθέτουσα Αρχή προκηρύσσει διαγωνισμό για την ανάθεση σύμβασης υπηρεσιών με αντικείμενο τη δημιουργία ιστοχώρου για τις ανάγκες πληροφόρησης των πολιτών σχετικά με τη λειτουργία και τις υπηρεσίες που παρέχει η Αναθέτουσα Αρχή στο κοινωνικό σύνολο.Στα έγγραφα του διαγωνισμού προβλέπεται διαδικασία εκπαίδευσης τεχνικών της Αναθέτουσας Αρχής στη χρήση των εργαλείων ανάπτυξης και ενημέρωσης του ιστοχώρου που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος. Προβλέπεται επίσης η προαιρετική δυνατότητα ανάθεσης στον ανάδοχο των εργασιών συντήρησης του ιστοχώρου που υποχρεούται να δημιουργήσει, που συνίσταται στην περιοδική ενημέρωση των περιεχομένων του με ανακοινώσεις, αποφάσεις, διατάξεις και λοιπές πληροφορίες που αφορούν τους τελικούς χρήστες (πολίτες). Η προαιρετική δυνατότητα ανάθεσης των υπηρεσιών συντήρησης αφορά συνολικό χρονικό διάστημα τριών (3) ετών, με μονομερές δικαίωμα παύσης του συμβολαίου συντήρησης από την Αναθέτουσα Αρχή στο τέλος κάθε έτους, μετά από σχετική ενημέρωση του αναδόχου δύο τουλάχιστον μήνες πριν τη λήξη του έτους. | Μετά την ολοκλήρωση και την παραλαβή των εργασιών του αναδόχου που αφορούν στη δημιουργία του ιστοχώρου και την εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση των εργαλείων ανάπτυξης και ενημέρωσης που θα χρησιμοποιήσει ο ανάδοχος, η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει σχετικά με τη χρήση του προαιρετικού δικαιώματος ανάθεσης των εργασιών συντήρησης, λαμβάνοντας υπόψη:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | το μέγεθος και τον όγκο των αναμενόμενων να απαιτηθούν εργασιών ενημέρωσης του ιστοχώρου |
| 2. | τα χαρακτηριστικά των εργαλείων που είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες της συντήρησης/ενημέρωσης του ιστοχώρου ως προς τη φιλικότητα και την ευκολία χρήσης τους |

|  |  |
| --- | --- |
| 3. | το βαθμό ασφάλειας που αισθάνονται οι εκπαιδευμένοι υπάλληλοι της Αναθέτουσας Αρχής προκειμένου να αναλάβουν οι ίδιοι την ευθύνη των σχετικών εργασιών. |

Σε περίπτωση που εκτιμηθεί ως αναγκαία η χρήση του προαιρετικού δικαιώματος ανάθεσης των εργασιών συντήρησης, η Αναθέτουσα Αρχή παρακολουθεί, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 3.2 του παρόντος παραρτήματος, την εκτέλεση των σχετικών εργασιών από τον ανάδοχο κατά το πρώτο έτος παροχής των υπηρεσιών αυτών. Για τις ανάγκες της παρακολούθησης, ορίζει ως υπευθύνους τους εκπαιδευμένους υπαλλήλους της.Δύο μήνες πριν από τη λήξη του έτους, η Αναθέτουσα Αρχή επανεκτιμά την ανάγκη συνέχισης των παροχής των υπηρεσιών συντήρησης από τον ανάδοχο, λαμβάνοντας υπόψη τα ίδια προαναφερόμενα κριτήρια και, σε περίπτωση που κρίνει ότι οι εκπαιδευμένοι υπάλληλοί της μπορούν να αναλάβουν την ευθύνη συντήρησης, ειδοποιεί σχετικά τον ανάδοχο για την παύση του συμβολαίου συντήρησης με τη λήξη του πρώτου έτους. |

 |