



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΜΕΝΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ
(Ο.Λ.Θ. Α.Ε.)
Αρ. Μ.Α.Ε.: 42807/06/Β/99/30
Αρ. ΓΕΜΗ 58231.004000
ΕΔΡΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΤΜΗΜΑ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Για την ανάδειξη αναδόχου παροχής υπηρεσιών πρόσβασης και χρήσης
του δικτύου INTERNET στην ΟΛΘ ΑΕ

Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΜΕΝΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε (ΟΛΘ ΑΕ) διενεργεί διαγωνιστική διαδικασία με κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή, για την ανάδειξη αναδόχου παροχής υπηρεσιών **πρόσβασης και χρήσης του δικτύου INTERNET** στην ΟΛΘ ΑΕ, διάρκειας ενός (1) έτους και με δυνατότητα παράτασης ενός (1) ακόμη έτους, σύμφωνα με τους Γενικούς & Τεχνικούς Όρους που ακολουθούν.

Η προϋπολογιζόμενη ετήσια δαπάνη για την παροχή της υπηρεσίας ανέρχεται ενδεικτικά στο ποσό των **16.000€**, πλέον Φ.Π.Α.

Α' ΜΕΡΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής στη διαγωνιστική διαδικασία έχουν όσοι ασκούν εμπορική ή βιομηχανική ή βιοτεχνική δραστηριότητα, συναφή με το αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο και διαθέτουν τηλεπικοινωνιακό δίκτυο με πανελλαδική κάλυψη.

2. ΧΡΟΝΟΣ & ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:

Οι ενδιαφερόμενοι για να συμμετάσχουν στη διαγωνιστική διαδικασία, πρέπει να υποβάλουν στην Ο.Λ.Θ. Α.Ε., την προσφορά τους, τις εργάσιμες ημέρες, μέχρι την **15.00' ώρα της 21^{ης} ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2014** (με αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής), ως ακολούθως:

2.1 Προσωπικώς ή με εκπρόσωπο τους:

- Στο ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ της ΟΛΘ ΑΕ (τηλ.2310.593121), τις εργάσιμες ημέρες (Α' Προβλήτας, Γραφεία Κεντρικής Διοίκησης ΟΛΘ ΑΕ).

2.2 **ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΣ, με συστημένη επιστολή** στην παρακάτω διεύθυνση :

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΜΕΝΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΤΚ 541 10 Θεσσαλονίκη.

2.3. Οι προσφορές θα υποβληθούν σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο, πάνω στον οποίο θα αναγράφονται τα ακόλουθα στοιχεία :

- * Η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ
- * Ο τίτλος της διαγωνιστικής διαδικασίας
- * Η ημερομηνία διενέργειας της -
- * Τα στοιχεία του αποστολέα (Πλήρης επωνυμία υποψηφίου, διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax)
- * Ο Αποδέκτης: Οργανισμός Λιμένος Θεσσαλονίκης Α.Ε. –Δ/ση Οικονομικού, Τμήμα Προμηθειών.

2.4 Προσφορές που θα υποβάλλονται στην Υπηρεσία εκπρόθεσμα επιστρέφονται χωρίς να αποσφραγισθούν από την Επιτροπή του διαγωνισμού.

2.5 Καθυστερήσεις που θα οφείλονται σε οποιαδήποτε αιτία (Ταχυδρομεία, διανομείς, μέσα συγκοινωνίας κ.λ.π.) και που θα είχαν ως αποτέλεσμα τη μη εμπρόθεσμη κατάθεση του φακέλου προσφοράς στην Ο.Λ.Θ. Α.Ε., χαρακτηρίζονται απαράδεκτες και βαρύνουν οπωσδήποτε τους ενδιαφερόμενους, των οποίων οι προσφορές **ΔΕΝ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΕΣ** από την Επιτροπή του Διαγωνισμού.

3.- **ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

Το άνοιγμα των προσφορών θα διεξαχθεί την **10.00' ώρα της 22^{ος} ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2014** από Επιτροπή Υπαλλήλων της ΟΛΘ ΑΕ, στο Κτίριο Τεχνικών Υπηρεσιών της ΟΛΘ ΑΕ, (Πύλη 11, 3^{ος} όροφος, Αίθουσα Συνεδριάσεων).

4. **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΑΚΕΛΛΟΥ**

Στον φάκελο της προσφοράς πρέπει να περιληφθούν επί ποινή απαραδέκτου:

- **Εγγύηση Συμμετοχής.**

Η εγγύηση αυτή εκδίδεται υπέρ του συμμετέχοντος, για ποσό που αντιστοιχεί σε ποσοστό πέντε τοις εκατό (5%) επί της συνολικής προϋπολογισθείσης δαπάνης με ΦΠΑ (δηλ. **για ποσό 984€**). Η Εγγύηση πρέπει να ισχύει τουλάχιστον επί ένα (1) μήνα μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς

Η Εγγύηση συμμετοχής που αφορά τον ανάδοχο στον οποίο κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαγωνιστικής διαδικασίας, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης. Οι εγγυήσεις συμμετοχής των λοιπών συμμετεχόντων στο διαγωνισμό επιστρέφονται μετά την ημερομηνία της οριστικής κατακύρωσης.

Αντί της εγγυητικής επιστολής μπορεί να κατατεθεί ως εγγύηση στο Ταμείο της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. αντίστοιχο χρηματικό ποσό. Αντίγραφο του γραμματίου είσπραξης θα πρέπει να εμπεριέχεται στον φάκελο δικαιολογητικών.

- **Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86** που φέρει θεώρηση για το γνήσιο της υπογραφής, ότι ο προσφέρων έλαβε γνώση των όρων της παρούσης διακήρυξης και τους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα.

Οι υπεύθυνες δηλώσεις που υποβάλλονται σύμφωνα με την παρούσα, εφόσον συντάσσονται από Έλληνες πολίτες στην Ελλάδα, έχουν τον τύπο που προβλέπεται στο άρθρο 8 παρ. 2 του Ν. 1599/1986 (ΦΕΚ Α'75), όπως ισχύει και απαιτείται να φέρουν θεώρηση γνησίου υπογραφής όπως ο νόμος ορίζει. Για νομικά πρόσωπα, οι υπεύθυνες δηλώσεις υπογράφονται από το νόμιμο εκπρόσωπό τους, όπως προκύπτει από σχετικά έγγραφα.

Δηλώσεις και έγγραφα που συντάσσονται στην αλλοδαπή είναι έγκυρες ως προς τον τύπο, εφόσον ανταποκρίνονται στον τύπο που προβλέπει το δίκαιο της χώρας σύνταξής τους.

- **Τεχνική προσφορά** Η Τεχνική προσφορά θα πρέπει υποχρεωτικά να είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις και όλα τα τεχνικά στοιχεία του Β' Μέρους της διακήρυξης.

- **Έντυπη Οικονομική Προσφορά** (η οποία θα υπογράφεται από τον προσφέροντα και θα φέρει τη σφραγίδα της επιχείρησης), στην οποία θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Την **τιμή προσφοράς**. Ο Φ.Π.Α. δεν θα περιλαμβάνεται στην τιμή, αλλά θα δίδεται χωριστά.
- Την **ισχύ της προσφοράς**, η οποία **δεν θα πρέπει να είναι μικρότερη από εξήντα (60) ημέρες**.

Οι υποβάλλοντες προσφορά πρέπει να γνωρίζουν ότι επί του τιμολογίου επιβάλλεται κράτηση 2 % υπέρ του Ταμείου Πρόνοιας Προσωπικού Ο.Λ.Θ. Α.Ε. (ΤΠΠΟΛΘ), επί της ανωτέρω κράτησης επιβάλλεται 2 % τέλος χαρτοσήμου καθώς και 20 % υπέρ Ο.Γ.Α., επί του τέλους χαρτοσήμου (χαρτοσ. + ΟΓΑ = 2,4 % επί του 2 %). Το σύνολο των κρατήσεων επί του συμβατικού τιμήματος είναι 2,048 %.

5. ΑΝΤΙΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Αντιπροσφορές δεν γίνονται αποδεκτές

6. ΑΝΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η κατακύρωση γίνεται στον προμηθευτή με τη χαμηλότερη οικονομική προσφορά εκ των προμηθευτών των οποίων οι προσφορές έχουν κριθεί ως αποδεκτές με βάση τις τεχνικές προδιαγραφές και τους όρους της παρούσης.

Μετά την κατακύρωση του αποτελέσματος της διαγωνιστικής διαδικασίας, ο ανάδοχος οφείλει να προσέλθει μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών για να υπογράψει τη σχετική Σύμβαση, προσκομίζοντας και Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, αορίστου χρόνου λήξης, η οποία θα καλύπτει το **10%** της συνολικής ετήσιας συμβατικής αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών, χωρίς ΦΠΑ.

Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται μετά την οριστική λήξη της σύμβασης και ύστερα από την εκκαθάριση τυχόν απαιτήσεων από τους συμβαλλόμενους .

Σε περίπτωση που ο Προσφέρων, στον οποίο ανακοινώθηκε η κατακύρωση, δεν προσέλθει εμπρόθεσμα για την υπογραφή της συμβάσεως ή δεν προσκομίσει την εγγύηση καλής εκτέλεσης εντός της αρχικά ταχθείσας προθεσμίας ή της τυχόν παρατάσεώς της, η Εταιρία ανακαλεί την κατακύρωση και ο Προσφέρων κηρύσσεται έκπτωτος.

Ακολούθως η Εταιρία, εφόσον το κρίνει σκόπιμο, μπορεί να κατακυρώνει τη σύμβαση στον Προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως χαμηλότερη προσφορά, και επαναλαμβάνει τη διαδικασία ανακοίνωσης της κατακύρωσης. Εάν και ο επόμενος Προσφέρων δεν προσκομίσει εμπρόθεσμα κατά τα ανωτέρω την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, η Εταιρία μπορεί να ανακαλέσει και πάλι την κατακύρωση και να επαναλάβει την ίδια διαδικασία με τον επόμενο ή τους επόμενους, διαδοχικά, προσφέροντες.

Αν κανένας από τους προμηθευτές δεν προσκομίζει, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις των ανωτέρω διατάξεων την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης ο διαγωνισμός μταιώνεται.

Σε περίπτωση που ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεν ανταποκριθεί στις συμβατικές του υποχρεώσεις, δεν αποδεχθεί την κατακύρωση ή καθυστερήσει στην υπογραφή της Σύμβασης, κηρύσσεται έκπτωτος, ύστερα από γνωμοδότηση της υπηρεσίας και υφίσταται τις νόμιμες συνέπειες.

7. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της Σύμβασης, ορίζεται για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους από 12/4/2014, με δυνατότητα παράτασης ενός (1) ακόμη έτους, κατόπιν σχετικής Απόφασης της ΟΛΘ ΑΕ, αφού προηγηθεί διαπραγμάτευση επί του αρχικού συμβατικού τιμήματος ή της ταχύτητας πρόσβασης

στο Διαδίκτυο, υπό την προϋπόθεση ότι ισχύει το πλαίσιο αναγκών τεχνικής υποστήριξης της ΟΛΘ ΑΕ και αφού προηγουμένως υπάρξει:

- α) Απόλυτη συνέπεια στην άσκηση των υποχρεώσεων από πλευράς της αναδόχου.
- β) Έγγραφη δήλωση του αναδόχου ότι επιθυμεί την συνέχιση της ισχύος της Σύμβασης τέσσερις (4) μήνες πριν τη λήξη της και με τους ίδιους όρους αυτής.

8. ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Ως τόπος παράδοσης (εγκατάστασης τερματικού εξοπλισμού για τον πελάτη), ορίζεται το κέντρο δεδομένων της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., στο ισόγειο του κτιρίου Φύλαξης-ΠΣΕΑ, εντός του λιμένος Θεσσαλονίκης. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επισκεφτούν την Ο.Λ.Θ. Α.Ε. και να λάβουν γνώση του χώρου, στον οποίο θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός τους.

9. ΧΡΟΝΟΣ ΓΙΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η εγκατάσταση του εξοπλισμού και ο έλεγχος της σύνδεσης θα πρέπει να γίνουν πριν τις 11/04/2014, ενώ η τελική σύνδεση θα πραγματοποιηθεί στις 12/04/2014, ημερομηνία που λήγει η τρέχουσα σύμβαση παροχής πρόσβασης στο διαδίκτυο.

10. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Το Τμήμα Τεχνολογιών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών της Δ/σης Ανάπτυξης της ΟΛΘ ΑΕ, θα είναι το αρμόδιο όργανο παρακολούθησης και παραλαβής του έργου. Αντικείμενο του Τμήματος θα είναι η καθημερινή παρακολούθηση της καλής και εμπρόθεσμης παροχής των υπηρεσιών από τον ανάδοχο σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, καθώς και εκείνους της υπογραφείσας σύμβασης.

11.- ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ:

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται μηνιαίως, εντός του πρώτου πενθημέρου του επόμενου μήνα των παρεχόμενων υπηρεσιών, με την προσκόμιση του ανάλογου Τιμολογίου, επί του οποίου θα γίνεται σχετική Βεβαίωση Καλής Εκτέλεσης των παρασχεθεισών υπηρεσιών από το Τμήμα Τεχνολογικών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών της ΟΛΘ ΑΕ.

Τον ανάδοχο βαρύνει κράτηση 2% επί της συμβατικής αξίας υπέρ του Ταμείου Πρόνοιας Προσωπικού Ο.Λ.Θ Α.Ε (ΤΠΠΟΛΘ) και στην ανωτέρω κράτηση επιβάλλεται 2% τέλος χαρτοσήμου καθώς και 20% υπέρ ΟΓΑ στο τέλος χαρτοσήμου (χαρτοσ. + ΟΓΑ = 2,4 % επί του 2%). Το σύνολο των κρατήσεων επί του συμβατικού τιμήματος είναι 2,048 %.

12. ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η υπόψη προμήθεια θα εκτελεστεί σύμφωνα με τους όρους της παρούσης. Περιπτώσεις που δε ρυθμίζονται από τους παραπάνω αναγραφόμενους όρους, θα διέπονται από τις διατάξεις του Κανονισμού Σύναψης και Εκτέλεσης Συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών, Έργων, Παραχωρήσεων και Εκποιήσεων της εταιρίας Ο.Λ.Θ. Α.Ε. (ΦΕΚ τ. Β 1941/14/12/2010).

Η ΟΛΘ ΑΕ διατηρεί το δικαίωμα να αναβάλει ή να ματαιώσει την διαδικασία της διαγωνιστικής διαδικασίας, καθώς και να τροποποιήσει το χρονοδιάγραμμα της ολοκλήρωσης της διαδικασίας οποτεδήποτε, ή να επαναλάβει αυτήν, κατά την απόλυτη διακριτική της ευχέρεια, χωρίς να φέρει οποιαδήποτε ευθύνη έναντι των συμμετεχόντων σ' αυτήν. Η συμμετοχή στην παραπάνω διαδικασία γίνεται με ευθύνη του Υποψηφίου, ο οποίος δεν αντλεί λόγω αυτής δικαίωμα αποζημίωσης ή άλλο, πέραν αυτών που ορίζονται στην παρούσα. Η συμμετοχή του Υποψηφίου στη διαδικασία του διαγωνισμού συνεπάγεται την πλήρη αποδοχή εκ μέρους του των όρων διεξαγωγής της.

Β΄ ΜΕΡΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

- Η Εταιρία Παροχής Υπηρεσιών Internet (πάροχος) **θα παρέχει**, έναντι συμφωνηθέντος μηνιαίου τιμήματος, ανεξαρτήτως του όγκου διακίνησης δεδομένων, **το δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης του διαδικτύου** (Internet) και υπηρεσιών που αυτό προσφέρει, μέσω μόνιμης σύνδεσης. Οι υπηρεσίες σύνδεσης στο διαδίκτυο θα παρέχονται καθημερινώς και σε εικοσιτετράωρη βάση.
- Οποιαδήποτε διακοπή της μόνιμης σύνδεσης, για **εργασίες προγραμματισμένης αναβάθμισης ή συντήρησης** της, δε θα πρέπει να ξεπερνά σε χρονική διάρκεια τις τέσσερις (4) ώρες. Οι εργασίες αυτές θα πραγματοποιούνται πάντα κατόπιν συνεννόησης με το Τμήμα Τεχνολογιών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών της ΟΛΘ ΑΕ, σε ημέρες και ώρες κοινά αποδεκτές.
- Οποιαδήποτε άλλη διακοπή της σύνδεσης, υπαιτιότητας της αναδόχου εταιρείας, δεν πρέπει να ξεπερνά σε χρονική διάρκεια τις δύο (2) ώρες. Η εταιρεία οφείλει μετά την αποκατάσταση οποιουδήποτε τεχνικού προβλήματός της, που προκάλεσε τη διακοπή της μόνιμης σύνδεσης του Οργανισμού με το διαδίκτυο, να ενημερώνει λεπτομερώς τον αρμόδιο υπάλληλο του Τμήματος Τεχνολογιών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών της ΟΛΘ ΑΕ, για τη φύση και τα αίτια του προβλήματος.

ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ

- Ο πάροχος θα παρέχει εγγυημένο bandwidth 20 Mbps μόνιμης σύνδεσης με το διαδίκτυο (20 Mbps upload & 20 Mbps download), με δυνατότητα αναβάθμισης. Ο τρόπος πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πραγματοποιείται με μισθωμένο ενιαίο κύκλωμα (leased line) σημείο προς σημείο, που θα καταλήγει σε κεντρικό κόμβο του παρόχου.
- Η εγγυημένη χωρητικότητα της γραμμής δεν θα πρέπει, επί ποινή αποκλεισμού, να υπολείπεται της αναλογίας του 1:1.
- Να υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας τηλεφωνίας SIP μέσω 15, 30 ή 60 καναλιών φωνής για ισάριθμες ταυτόχρονες τηλεφωνικές κλήσεις, μέσω του ίδιου συγκεκριμένου μισθωμένου κυκλώματος
- Το ποσοστό του χρόνου που η σύνδεση θα είναι ενεργή και διαθέσιμη στους χρήστες, **θα πρέπει να ξεπερνά το 99,5% του συνολικού χρόνου σύνδεσης** (για το χρονικό διάστημα της σύμβασης). Η εγκατάσταση, ο έλεγχος και η ενεργοποίηση της σύνδεσης θα γίνει σε ημέρες και ώρες που θα καθοριστούν από το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., σε συνεννόηση με τον πάροχο. Οι εργασίες μετάβασης από την υπάρχουσα σύνδεση στην καινούργια δε θα πρέπει να διακόψουν τη σύνδεση του Οργανισμού με το διαδίκτυο, για χρονικό διάστημα πέραν των δύο (2) ωρών.

Ο πάροχος:

- θα παρέχει εγγυημένο bandwidth 20 Mbps μόνιμης σύνδεσης με το διαδίκτυο (20 Mbps upload & 20 Mbps download), με δυνατότητα αναβάθμισης. Ο τρόπος πρόσβασης στο διαδίκτυο θα πραγματοποιείται με μισθωμένο ενσύρματο ενιαίο κύκλωμα (leased line) σημείο προς σημείο, που θα καταλήγει σε κεντρικό κόμβο του παρόχου.
- θα παρέχει Υπηρεσίες DNS, για τουλάχιστον 3 domains, με δυνατότητα εύκολης διαχείρισης των παραμέτρων των domains.
- θα παρέχει 32 πραγματικές διευθύνσεις IP, οι οποίες θα πρέπει να γνωστοποιηθούν στην Ο.Λ.Θ. Α.Ε., επί ποινή έκπτωσης του αναδόχου, το αργότερο **μέχρι την 10^η ΜΑΡΤΙΟΥ 2014**.
- θα παρέχει υποστήριξη για την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων που θα προκύψουν κατά τη χρονική διάρκεια της σύμβασης. Για τον σκοπό αυτό, ο πάροχος θα πρέπει να διαθέτει οργανωμένο τμήμα υποστήριξης (helpdesk), που θα λειτουργεί 24x7 (όλες τις ώρες του έτους), με δυνατότητα δήλωσης της βλάβης (τηλεφωνικά ή μέσω email ή μέσω καταχώρησης σε web site) και παρακολούθησης της πορείας αποκατάστασης αυτής (tracking). Τα παραπάνω στοιχεία θα αναγραφούν και στη σύμβαση μεταξύ Ο.Λ.Θ. Α.Ε. και παρόχου.
- Θα πρέπει να διαθέτει εργαλείο διαδικτυακής παρακολούθησης της σύνδεσης σε πραγματικό χρόνο (on-line), στο οποίο θα φαίνονται η διαθεσιμότητα και τα στατιστικά στοιχεία της σύνδεσης για όλο το χρονικό διάστημα της σύμβασης, καθώς και ο όγκος της εισερχόμενης και εξερχόμενης κίνησης
- Θα πρέπει να ανταποκρίνεται άμεσα σε τυχόν ειδοποίηση του Οργανισμού για πλημμελή παροχή υπηρεσιών.
- Θα πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την απρόσκοπτη πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου από τον Οργανισμό, εντός του πλαισίου της τεχνικής επιρροής και ευθύνης της.
- Θα προχωρεί, κατά καιρούς και με έξοδά του, στην αναβάθμιση του εξοπλισμού και των γραμμών του εγκατεστημένου τμήματος του δικτύου της, καθώς και στην επέκτασή του, ούτως ώστε να ικανοποιείται ή να βελτιώνεται η ποιότητα των προσφερομένων, προς την Ο.Λ.Θ. Α.Ε., υπηρεσιών.
- Η εγκατάσταση, ο έλεγχος και η ενεργοποίηση της σύνδεσης θα γίνει σε ημέρες και ώρες που θα καθοριστούν από το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., σε συνεννόηση με την ανάδοχο εταιρεία. Οι εργασίες μετάβασης από την υπάρχουσα σύνδεση στην καινούργια δε θα πρέπει να διακόψουν τη σύνδεση του Οργανισμού με το διαδίκτυο, για χρονικό διάστημα πέραν των δύο (2) ωρών.

ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

- Σε περίπτωση διακοπής της μόνιμης σύνδεσης, ανεξαρτήτως αιτίας, θα πρέπει να είναι διαθέσιμη άμεσα και χωρίς επιπλέον κόστος, δευτερεύουσα σύνδεση προς το διαδίκτυο τουλάχιστον 8 Mbps (upload & download). Αν για την δευτερεύουσα σύνδεση απαιτείται άλλος εξοπλισμός από αυτόν της βασικής σύνδεσης, θα πρέπει και αυτός να εγκατασταθεί και να παραμετροποιηθεί καταλλήλως ώστε να είναι έτοιμος προς λειτουργία
- Ο τερματικός εξοπλισμός του παρόχου που θα εγκατασταθεί στους χώρους του Οργανισμού Λιμένος Θεσσαλονίκης Α.Ε., θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα σύνδεσης μέσω του πρωτοκόλλου Ethernet, με το δικτυακό εξοπλισμό της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. Οποιοδήποτε επιπλέον πιθανό κόστος αγοράς ή ενοικίασης εξοπλισμού που θα απαιτηθεί για τη σύνδεση με τον πάροχο, θα πρέπει να εμπεριέχεται στο κόστος της σύμβασης. **Ο εξοπλισμός θα πρέπει να καλύπτεται από εγγύηση για το χρονικό διάστημα που θα παρέχεται η υπηρεσία**. Σε περίπτωση αστοχίας του εξοπλισμού, θα πρέπει να παρέχεται άμεσα εξοπλισμός προς αντικατάστασή του.
- Με την παρούσα σύμβαση θα παρέχεται και το δικαίωμα εκμετάλλευσης της σύνδεσης προς τρίτους.
- Στην προσφορά του αναδόχου (και στην σύμβαση που θα υπογραφεί αν καταστεί ανάδοχος), να πρέπει να αναγράφονται τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της προσφερόμενης υπηρεσίας:
 - Η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας
 - Η μέση μηνιαία καθυστέρηση μετάδοσης πακέτων (Round Trip Delay)
 - Το μέσο μηνιαίο ποσοστό απώλειας πακέτων (Packet Loss)
 - Η μέση μηνιαία διαφοροποίηση στο χρόνο άφιξης των πακέτων (Jitter)

Θεσσαλονίκη: 21/12/2013

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ & ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΟΛΘ ΑΕ

