



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 ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Για την ανάδειξη αναδόχου για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του λογισμικού διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP) και του συστήματος επιχειρηματικής ευφυΐας (BI) της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. για ένα (1) έτος, καθώς και των υπηρεσιών μηχανογράφησης των εργασιών του Τμήματος Συμβατικού Φορτίου.

Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΜΕΝΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε (ΟΛΘ ΑΕ) διενεργεί **ΠΡΟΧΕΙΡΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ**, με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του λογισμικού διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP) και του συστήματος επιχειρηματικής ευφυΐας (BI) της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. **για ένα (1) έτος**, καθώς και των υπηρεσιών μηχανογράφησης των εργασιών του Τμήματος Συμβατικού Φορτίου, σύμφωνα με τους Γενικούς & Τεχνικούς Όρους που ακολουθούν.

Η συνολική ενδεικτική προϋπολογιζόμενη δαπάνη ανέρχεται στο ποσό των **75.000€**, πλέον Φ.Π.Α.

Α΄ ΜΕΡΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ:

Στον εν λόγω πρόχειρο διαγωνισμό, μπορούν να συμμετάσχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, κοινοπραξίες ή ενώσεις προμηθευτών που ασχολούνται επαγγελματικά με τη σχετική προμήθεια.

Ειδικότερα:

Για την συμμετοχή τους στον διαγωνισμό οι υποψήφιοι θα πρέπει, υποχρεωτικά και επί ποινή αποκλεισμού:

- Να είναι πιστοποιημένοι μεταπωλητές και πάροχοι τεχνικής υποστήριξης του λογισμικού SAP, με πιστοποίηση Κέντρου Εξειδίκευσης Πελάτη (Partner Center of Excellence – PCOE), τουλάχιστον κατά την τελευταία 3-ετία (2013-2015) και η οποία να είναι σε ισχύ τουλάχιστον μέχρι την 20/3/2017.
- Διαθέτουν τουλάχιστον πέντε (5) έτη εμπειρίας στην τεχνική υποστήριξη και συντήρηση λογισμικού SAP.

- Να διαθέτουν μόνιμο προσωπικό ή συνεργάτες για την εξυπηρέτηση των εφαρμογών SAP στην Ελλάδα με εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών στα modules FI, CO, SD, MM, PS, PM- CS. Για το σκοπό αυτό, ο Ανάδοχος οφείλει να υποβάλει μίνι βιογραφικά της προτεινόμενης ομάδας συμβούλων, στα οποία θα αποτυπώνεται η εμπειρία τους. Η Ο.Λ.Θ. Α.Ε. δύναται να ζητήσει περαιτέρω στοιχεία (βεβαιώσεις έργων, πιστοποιήσεις, κ.ά.) που να τεκμηριώνουν την, δηλωθέντα στα βιογραφικά, εμπειρία. Σημειώνεται ότι η ομάδα που θα προτείνουν οι υποψήφιοι Ανάδοχοι για το έργο, θα πρέπει να στελεχώνεται από μόνιμο προσωπικό τους σε ποσοστό τουλάχιστον 60%.
- Να διαθέτουν σε ισχύ πιστοποιητικά αναφορικά με την τεχνική διαχείριση ή/και τη συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων και πιο συγκεκριμένα πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης:
 - ο Ποιότητας ISO 9001:2008 ή νεότερο (ISO 9001:2015)
 - ο Συστημάτων Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management Systems) ISO/IEC 20000-1:2011
 από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό, ή άλλες ισοδύναμες των ανωτέρω πιστοποιήσεις, από Οργανισμούς εδρεύοντες σε κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Να διαθέτουν μία (1) τουλάχιστον σύμβαση συντήρησης-υποστήριξης σε ισχύ το 2015, με εταιρεία ανάλογου μεγέθους με την Ο.Λ.Θ. Α.Ε. (τουλάχιστον 50 χρήστες SAP, και ενεργοποιημένα modules FI, CO, SD, MM, PS, PM-CS), καθώς και εφαρμογές SAP Portal και SAP Netweaver Process Integration-PI). Για την απόδειξη του παραπάνω, απαιτείται η προσκόμιση επικυρωμένου αντιγράφου της υπογεγραμμένης σύμβασης υποστήριξης, στο φάκελο δικαιολογητικών.
- **Για την απόδειξη όλων των παραπάνω, απαιτείται η προσκόμιση σχετικών στοιχείων στον φάκελο δικαιολογητικών της εταιρείας.**

2. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:

Οι συμμετέχοντες πρέπει να υποβάλουν στην ΟΛΘ ΑΕ την προσφορά τους, τις εργάσιμες ημέρες, μέχρι την **15.00΄ ώρα της 15 Μαρτίου 2016** (με αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής), ως ακολούθως:

- **Προσωπικώς ή με εκπρόσωπο τους :**
Στο ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ (τηλ. 2310593121) της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.,
- **Ταχυδρομικώς με συστημένη επιστολή** στην παρακάτω διεύθυνση :
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΜΕΝΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ - ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
TK 541 10 Θεσσαλονίκη.

Οι προσφορές θα υποβληθούν σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο, με την σφραγίδα του διαγωνιζόμενου. Πάνω στον φάκελο θα πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς τα ακόλουθα στοιχεία:

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

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

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 ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Το άνοιγμα των προσφορών θα διεξαχθεί **την 10.00 ώρα της 16^{ης} Μαρτίου 2016** από την επιτροπή υπαλλήλων της ΟΛΘ ΑΕ στο Κτίριο Τεχνικών Υπηρεσιών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., Πύλη 11, Αίθουσα Συνεδριάσεων, 3^{ος} όροφος.

4. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΑΚΕΛΟΥ

Στον φάκελο της προσφοράς θα περιέχονται, εκτός από τα δικαιολογητικά που τεκμηριώνουν την κάλυψη των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής του άρθρου 1, και τα παρακάτω δικαιολογητικά έγγραφα:

- **Εγγύηση συμμετοχής στο Διαγωνισμό**

Η εγγύηση αυτή εκδίδεται υπέρ του συμμετέχοντος για ποσό που αντιστοιχεί σε ποσοστό 2% (δύο τοις εκατό) επί της συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης, χωρίς ΦΠΑ, δηλ. για το ποσό των 1.500€

Προσφορές χωρίς την προσηκούμενη εγγύηση, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η εγγύηση πρέπει να ισχύει τουλάχιστον επί ένα (1) μήνα μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς που προβλέπεται στην παρούσα.

Η εγγύηση συμμετοχής που αφορά τον ανάδοχο, στον οποίο κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα του διαγωνισμού, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης εγγύησης καλής εκτέλεσης. Οι εγγυήσεις συμμετοχής των λοιπών συμμετεχόντων επιστρέφονται μετά την ημερομηνία της οριστικής κατακύρωσης ή ματαίωσης του διαγωνισμού.

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

- **Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86**, ότι ο προσφέρων έλαβε γνώση των όρων της παρούσης διακήρυξης και τους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα.
- **Έγγραφο εκπροσώπησης** εφ' όσον ο συμμετέχων συμμετέχει στο διαγωνισμό με εκπρόσωπό του.

- **Τεχνική προσφορά**

Η Τεχνική προσφορά θα περιλαμβάνει υποχρεωτικά πλήρη και δεσμευτική τεχνική περιγραφή των προσφερόμενων ειδών, όπως αναλυτικά αναφέρεται στο Β' ΜΕΡΟΣ της παρούσας.

- **Οικονομική προσφορά**

Η Οικονομική Προσφορά, θα υπογράφεται από τον προσφέροντα, θα φέρει τη σφραγίδα της επιχείρησης και θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Την τιμή προσφοράς για τις προσφερόμενες υπηρεσίες που περιγράφονται στο Β' ΜΕΡΟΣ της παρούσης. Ο Φ.Π.Α. δεν θα περιλαμβάνεται στις τιμές, αλλά θα δίδεται χωριστά.
- Το χρόνο ισχύος της προσφοράς, που δεν μπορεί να είναι μικρότερος από 90 ημέρες
- Οποιαδήποτε, κατά την κρίση των διαγωνιζομένων, επιπλέον αναγκαία στοιχεία.

Σημειώνεται ότι είναι απαραίτητο η προσφορά να περιλαμβάνει όλες τις υπηρεσίες.

5. ΑΝΤΙΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Αντιπροσφορές δεν γίνονται αποδεκτές

6. ΙΣΧΥΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι υποβαλλόμενες προσφορές πρέπει να ισχύουν τουλάχιστον για ενενήντα (90) ημέρες από την ημερομηνία διενέργειας της Διαγωνιστικής Διαδικασίας. Προσφορές που ισχύουν για μικρότερο χρονικό διάστημα, δεν θα λαμβάνονται υπόψη και θα **ΑΠΟΡΡΙΠΤΟΝΤΑΙ** από την Επιτροπή ως απαράδεκτες.

7. ΑΝΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Η επιλογή Αναδόχου και η κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού θα γίνει στον συμμετέχοντα που προσέφερε τη χαμηλότερη τιμή με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της ΟΛΘ ΑΕ, μετά από σχετική εισήγηση της επιτροπής του διαγωνισμού.

- Μετά την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού, καλείται ο προμηθευτής, με έγγραφο της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., να προσέλθει για την υπογραφή της **σύμβασης** μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών.
- Ακόμη με την υπογραφή της σύμβασης ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσκομίσει Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης, το ύψος της οποίας ορίζεται σε ποσοστό 5% επί του συμβαλλόμενου τιμήματος, χωρίς τον ΦΠΑ και θα ισχύει μέχρι επιστροφής της στο Πιστωτικό Ίδρυμα που την εξέδωσε. Αντί της εγγυητικής επιστολής μπορεί να κατατεθεί ως εγγύηση στο Ταμείο της ΟΛΘ ΑΕ αντίστοιχο χρηματικό ποσό. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται μετά την οριστική λήξη της σύμβασης και ύστερα από

την εκκαθάριση τυχόν απαιτήσεων από τους συμβαλλόμενους. Εάν εκκρεμούν ορισμένες παραδόσεις ή άλλες υποχρεώσεις του αναδόχου που άρχισαν μέσα στο συμβατικό χρόνο και δεν έληξαν κατά την εκπνοή του, τότε η Εγγυητική επιστολή επιστρέφεται μετά και την τακτοποίηση των υποχρεώσεων αυτών του αναδόχου.

- 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 προσωρινά 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 τα δικαιολογητικά ή / και την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, η Εταιρία μπορεί να ανακαλέσει και πάλι την προσωρινή κατακύρωση και να επαναλάβει την ίδια διαδικασία με τον επόμενο ή τους επόμενους, διαδοχικά, προσφέροντες.

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. Σημειώνεται ότι σε περίπτωση μη έγκαιρης ολοκλήρωσης των εργασιών για την σύναψη σύμβασης συντήρησης των αδειών χρήσης του λογισμικού και μέχρι την ημερομηνία υπογραφής της με τον νέο ανάδοχο, η Ο.Λ.Θ. Α.Ε διατηρεί το δικαίωμα να παρατείνει την τρέχουσα σύμβαση με τον υφιστάμενο ανάδοχο, ούτως ώστε να μην υπάρξει κανένα χρονικό κενό στην συντήρηση και υποστήριξη του λογισμικού.

8. ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Η πληρωμή του ΑΝΑΔΟΧΟΥ γίνεται έναντι τιμολογίου, εντός εξήντα (60) ημερών από την επίδοσή του στην ΟΛΘ ΑΕ και μετά την, την χωρίς παρατηρήσεις υπογραφή των παραστατικών, από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ο οποίος είναι και αρμόδιος για την παραλαβή του αιτούμενου εξοπλισμού.

9. 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 1941.Β'/14.12.2010).

Η ΟΛΘ ΑΕ διατηρεί το δικαίωμα να αναβάλει ή να ματαιώσει τη διαδικασία του διαγωνισμού, 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 παρούσα. Η συμμετοχή του Υποψηφίου στη διαδικασία του διαγωνισμού συνεπάγεται την πλήρη αποδοχή εκ μέρους του των όρων διεξαγωγής της.

10. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Σημειώνεται ότι το έργο των «Υπηρεσιών Μηχανογράφησης των εργασιών του Τμήματος Συμβατικού Φορτίου και Ακτοπλοΐας και αντικατάστασης του επιχειρησιακού λογισμικού Ναυτίλος», υλοποιήθηκε στο SAP R/3, υλοποιήθηκε κατά παραγγελία, για να καλύψει τις ειδικές απαιτήσεις και τις επιχειρησιακές διαδικασίες του Τμήματος Συμβατικού Φορτίου. Η λειτουργία της συγκεκριμένης εφαρμογής κρίνεται ιδιαίτερη κρίσιμη και πρέπει να είναι απρόσκοπτη, καθώς σχετίζεται άμεσα με επιχειρησιακές λειτουργίες (φορτοεκφόρτωσης, παραλαβής και παράδοσης φορτίων) του Οργανισμού.

Προκειμένου να έχουν εικόνα της υλοποίησης, οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν να επισκεφθούν την Ο.Λ.Θ. Α.Ε., κατόπιν ραντεβού, ώστε να λάβουν γνώση των διεπαφών των χρηστών και να κατανοήσουν κατά το δυνατόν καλύτερα τις βασικές επιχειρησιακές λειτουργίες της. Ομοίως και για τις διεπαφές του SAP που έχουν υλοποιηθεί για την σύνδεση με το επιχειρησιακό λογισμικό του Σταθμού Εμπορευματοκιβωτίων της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.

B' ΜΕΡΟΣ- ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Το αντικείμενο της σύμβασης συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης αφορά τη συντήρηση των αδειών χρήσης λογισμικού SAP και διασφάλισης της καλής λειτουργίας του Λογισμικού Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) & Συστήματος Επιχειρηματικής Ευφυΐας (BI) της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. και των Υπηρεσιών Μηχανογράφησης των Εργασιών του Τμήματος Συμβατικού Φορτίου, όπως ειδικότερα περιγράφεται παρακάτω:

1. Συντήρηση αδειών χρήσης SAP

Ο ανάδοχος θα αναλάβει την ετήσια συντήρηση των αδειών Χρήσης SAP, βάσει του μοντέλου συντήρησης «**Enterprise Support**», όπως αυτή προδιαγράφεται και παρέχεται από τον κατασκευαστή και αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα.

ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ - ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	
Αριθμός Παραγωγικών Εγκαταστάσεων	1
Προϊόν	SAP ERP
Συνολικός Αριθμός Χρηστών	61
Μοντέλο Συντήρησης	SAP Enterprise Support
Περιγραφή / Τύπος Αδειών Λογισμικού	Ποσότητα / Αριθμός Χρηστών
SAP ERP Developer User / Επώνυμη Άδεια Χρήσης λογισμικού SAP	1
SAP ERP Professional User / Επώνυμη Άδεια Χρήσης λογισμικού SAP	53
SAP ERP Limited Professional User / Επώνυμη Άδεια Χρήσης λογισμικού SAP	7
SAP Netweaver Process Integration, CPU Based / Πακέτο Λογισμικού SAP	(2)

Κατά τα λοιπά θα πρέπει να ισχύσουν οι γενικοί όροι και προδιαγραφές που προβλέπονται από τη SAP για την παροχή αδειών χρήσης και συντήρησης του λογισμικού SAP.

2. Υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού εφαρμογών (διασφάλισης της καλής λειτουργίας των εφαρμογών)

2.1. Προληπτική Συντήρηση

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εκτελεί, σε συνεργασία με εξειδικευμένο προσωπικό του Τμήματος Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. μια σειρά από περιοδικούς προληπτικούς τεχνικούς ελέγχους (health checks) και την έγκαιρη επίλυση τυχόν θεμάτων που εντοπίζονται, ώστε να εξασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του συστήματος και το συμφωνημένο επίπεδο διαθεσιμότητας του συστήματος.

Οι έλεγχοι αυτοί θα διενεργούνται είτε σε ημερήσια ή εβδομαδιαία ή και μηνιαία βάση, αναλόγως της κρισιμότητας του αντικειμένου τους. Εφόσον κατά τη διενέργεια των ελέγχων εντοπιστούν θέματα, θα δρομολογούνται οι απαραίτητες διαδικασίες επίλυσης, στον κατάλληλο χρόνο, ανάλογα με την κρισιμότητα εκάστου θέματος και την επίπτωση που έχει στη διαθεσιμότητα του συστήματος. Η επίλυση των θεμάτων που απαιτούν μείωση της διαθεσιμότητας του συστήματος θα πραγματοποιούνται κατόπιν συνεννοήσεως και εκτός ωραρίου κανονικής λειτουργίας της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.

Ο ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να δώσει αναλυτική λίστα των ημερήσιων και περιοδικών εργασιών προληπτικής συντήρησης.

2.2. Διορθωτική συντήρηση

Στα πλαίσια της διορθωτικής συντήρησης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποστηρίζει τους χρήστες της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. σε περιπτώσεις αναφερομένων σφαλμάτων του βασικού λογισμικού ή/και των ειδικών παραμετροποιήσεων και επεκτάσεων που υπάρχουν στην Ο.Λ.Θ. Α.Ε. και να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, αφενός για την επιδιόρθωση του σφάλματος και αφετέρου για τη μείωση των συνεπειών του και την τήρηση του συμφωνημένου επιπέδου διαθεσιμότητας, κατά το χρόνο που διαρκεί η διαδικασία επιδιόρθωσης.

2.2.1. Τρόποι επικοινωνίας για την αποκατάσταση σφαλμάτων

Η συνεργασία μεταξύ του προσωπικού του αναδόχου και των χρηστών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. θα πραγματοποιείται με τις ακόλουθες μεθόδους:

- Άμεση Βοήθεια - Τηλεφωνική Υποστήριξη, για την ταχεία αντιμετώπιση του θέματος. Η τηλεφωνική υποστήριξη θα συνδυάζεται με την απομακρυσμένη σύνδεση του προσωπικού του Αναδόχου στα συστήματα της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. για την μελέτη, ανάλυση κι επίλυση των αναφερόμενων προβλημάτων.
- Επί τόπου Υποστήριξη, για τις περιπτώσεις που είναι αδύνατη η επίλυση του αναφερόμενου προβλήματος μέσω τηλεφωνικής υποστήριξης και απομακρυσμένης σύνδεσης. Στις περιπτώσεις αυτές, θα συμφωνείται επίσκεψη του προσωπικού του αναδόχου στις εγκαταστάσεις της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., για την επιτόπια επίλυση του θέματος.

2.2.2. Χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης βλαβών

Για κάθε σφάλμα που διαπιστώνεται, θα γίνεται εκτίμηση του βαθμού σοβαρότητας σε συνεργασία του αναδόχου με την Ο.Λ.Θ. Α.Ε. και θα δρομολογούνται οι απαραίτητες ενέργειες για την επιδιόρθωσή του. Οι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης βλαβών παρατίθενται στον ακόλουθο πίνακα.

ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ		
Προτεραιότητα Θέματος	Χρόνος Απόκρισης	Χρόνος Αποκατάστασης
Προτεραιότητα 1: ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΗ	2 εργάσιμες ώρες	1 εργάσιμη ημέρα
Προτεραιότητα 2: ΥΨΗΛΗ	8 εργάσιμες ώρες	3 εργάσιμες ημέρες
Προτεραιότητα 3: ΜΕΤΡΙΑ	2 εργάσιμες μέρες	2 εργάσιμες βδομάδες

ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ		
Προτεραιότητα Θέματος	Χρόνος Απόκρισης	Χρόνος Αποκατάστασης
Προτεραιότητα 4: ΧΑΜΗΛΗ	5 εργάσιμες μέρες	Συμφωνείται μεταξύ των μερών, αναλόγως της φύσης του θέματος

2.2.3. Επίπεδο Διαθεσιμότητας Συστήματος

Ο Ανάδοχος κατά την παροχή των υπηρεσιών συντήρησης, θα πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου ώστε η διαθεσιμότητα του συστήματος να είναι τουλάχιστον 99,98%, για το χρονικό διάστημα 08:00 - 18:00 για τις εργάσιμες ημέρες και τουλάχιστον 95% για το υπόλοιπο χρονικό διάστημα. Ως διαθεσιμότητα νοείται το μέγεθος $100 * (\text{απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας} - \text{χρόνος βλάβης}) / \text{απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας του συστήματος}$.

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΑΚΡΗΣ