



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 παροχής υπηρεσιών συντήρησης & τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού και λογισμικού εφαρμογών, καθώς και υποστήριξης των χρηστών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.**

Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΛΙΜΕΝΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε (ΟΛΘ ΑΕ) διενεργεί **ΠΡΟΧΕΙΡΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ**, με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή για την ανάδειξη αναδόχου **παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού πληροφορικής και του λογισμικού εφαρμογών**, καθώς και υποστήριξης των χρηστών της ΟΛΘ ΑΕ, για χρονικό διάστημα **δύο (2) ετών**, σύμφωνα με τους Γενικούς & Τεχνικούς Όρους που ακολουθούν.

Η συνολική ενδεικτική προϋπολογισθείσα δαπάνη και για τα δύο έτη ανέρχεται στο ποσό των **85.000€**, πλέον Φ.Π.Α.

### **Α' ΜΕΡΟΣ**

#### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

#### **1. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ:**

Στον εν λόγω πρόχειρο διαγωνισμό, μπορούν να συμμετάσχουν εταιρείες οι οποίες, καλύπτουν αθροιστικά τις παρακάτω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής:

- την τελευταία πενταετία (2011-2015), να έχουν συνάψει τουλάχιστον μία (1) σύμβαση τεχνικής υποστήριξης, παρόμοια με τη ζητούμενη, με εταιρεία ανάλογου μεγέθους της ΟΛΘ ΑΕ (πάνω από 100 Η/Υ και χρήστες), και
- το συνολικό χρονικό διάστημα της σύμβασης (ή των συμβάσεων) τεχνικής υποστήριξης να **ξεπερνά τα δύο (2) έτη**.

Σε απόδειξη των ανωτέρω, οι συμμετέχοντες θα υποβάλουν σχετικό πίνακα στον οποίο θα αναγράφονται οι συναφείς συμβάσεις, που εκτέλεσαν ή συμμετείχαν κατά την τελευταία πενταετία.

#### **2. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:**

Οι συμμετέχοντες πρέπει να υποβάλουν στην ΟΛΘ ΑΕ την προσφορά τους, τις εργάσιμες ημέρες, μέχρι την **15.00' ώρα** (με αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής) **της 24 ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2016**, ή σε όποια άλλη ημερομηνία και ώρα οριστεί ύστερα από παράταση που τυχόν δοθεί κατά την κρίση της ΟΛΘ ΑΕ και η οποία θα γνωστοποιηθεί εγγράφως, 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**

**Τ.Κ. 541 10 Θεσσαλονίκη**

Οι προσφορές θα υποβληθούν σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο, με τη σφραγίδα του διαγωνιζόμενου. Πάνω στο 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 12.00 ώρα της 25 ΑΥΓΟΥΣΤΟΥ 2016** από την επιτροπή υπαλλήλων της ΟΛΘ ΑΕ στο Κτίριο Τεχνικών Υπηρεσιών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., Πύλη 11, Αίθουσα Συνεδριάσεων, 3<sup>ος</sup> όροφος.

### **4. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΑΚΕΛΟΥ**

Στο φάκελο της προσφοράς πρέπει να περιληφθούν:

#### **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 **χιλίων επτακοσίων ευρώ (1.700,00€)**.

Προσφορές χωρίς την προσήκουσα εγγύηση, απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Τυχόν ελλείψεις της Εγγύησης, πέραν των υποχρεωτικών στοιχείων, μπορούν να συμπληρώνονται εκ των υστέρων από τον εκδότη της, με μέριμνα του ενδιαφερόμενου.

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.

Σε θέση εγγυητικής Επιστολής Πιστωτικών και λοιπών Ιδρυμάτων γίνονται δεκτά και Γραμμάτια Συστάσεως Παρακαταθήκης του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων εφόσον περιλαμβάνουν : α) τον αριθμό και την ημερομηνία εκδόσεώς του από το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, β) το ποσό που καλύπτει η παρακατάθεση, γ) το όνομα του καταθέτη, δ) τα στοιχεία του δικαιούχου ΟΛΘ ΑΕ, ε) την αιτία παρακατάθεσης, όπως τον αριθμό της διακήρυξης και στ) δεν περιέχει αναβλητική αίρεση της καταβολής κατόπιν αντιπαροχής.

Αντί της εγγυητικής επιστολής μπορεί να κατατεθεί ως εγγύηση το αντίστοιχο χρηματικό ποσό, στο Ταμείο/Τραπεζικό Λογαριασμό της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. Αντίγραφο του γραμματίου είσπραξης/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.
- **Πίνακα** στον οποίο θα αναγράφονται οι συναφείς συμβάσεις, που εκτέλεσε ή συμμετείχε ο προσφέρων κατά την τελευταία πενταετία, στον οποίο θα αναφέρονται τα στοιχεία επικοινωνίας του πελάτη, η αμοιβή, ο χρόνος και ο τόπος εκτέλεσης των εργασιών.  
Η Επιτροπή Αξιολόγησης Προσφορών του διαγωνισμού δύνεται να ζητήσει από τους διαγωνιζόμενους να προσκομίσουν επίσημα έγγραφα (συμβάσεις, βεβαιώσεις πελατών) για την απόδειξη της κάλυψης των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής.
- **Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86**, όπου ο προσφέρων βεβαιώνει ότι τουλάχιστον τρεις (3) συνεργάτες του:
  - i) Είναι απόφοιτοι Σχολής Τεχνολογικής ή Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, ειδικότητας πληροφορικής ή συναφούς με αυτήν.
  - ii) Έχουν τουλάχιστον διετή (2) σχέση με τον προσφέροντα, με οποιαδήποτε μορφή συνεργασίας.
  - iii) Έχουν εμπειρία:
    - τουλάχιστον **πενταετή (5)**:
      - ο στην επιδιόρθωση και συντήρηση συστημάτων υπολογιστών και περιφερειακών.
      - ο στη διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων με λειτουργικό σύστημα (σταθμών εργασίας & εξυπηρετητών) Windows ή Ubuntu,
      - ο στη διαχείριση ενεργού δικτυακού εξοπλισμού CISCO.
    - τουλάχιστον **τριετή (3)**:
      - ο στη διαχείριση του λογισμικού virtualization (Vmware-Vsphere)
      - ο στη διαχείριση του SAP R/3
      - ο στη διαχείριση επιχειρησιακού λογισμικού για εμπορευματικά κέντρα
      - ο στη διαχείριση συστημάτων αποθήκευσης Netapp
      - ο στη διαχείριση του λογισμικού προστασίας από ιούς, ESET
      - ο στη διαχείριση του λογισμικού διαχείρισης καμερών, Milestone
      - ο στη διαχείριση του λογισμικού διαχείρισης εγγράφων, FILENET
      - ο στη διαχείριση sites με Joomla.

Για την απόδειξη της εμπειρίας των συνεργατών του προσφέροντος, η Επιτροπή Αξιολόγησης Προσφορών του διαγωνισμού δύνεται να ζητήσει την προσκόμιση ανάλογων βεβαιώσεων από πελάτες.

- **Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86**, όπου ο προσφέρων βεβαιώνει ότι τουλάχιστον ένας (1) συνεργάτης του είναι πιστοποιημένος τεχνικός της TAXCODE.
- **Έγγραφο εκπροσώπησης** εφ' όσον ο συμμετέχων συμμετέχει στο διαγωνισμό με εκπρόσωπό του.
- **Οικονομική προσφορά**  
Η Οικονομική Προσφορά, θα υπογράφεται από τον προσφέροντα, θα φέρει τη σφραγίδα της επιχείρησης και θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:
  - Αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών με την τιμή προσφοράς, χωρίς Φ.Π.Α., ο οποίος 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.

## **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 του αποτελέσματος του διαγωνισμού θα γίνει, με απόφαση του αρμόδιου οργάνου της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. και μετά από σχετική εισήγηση της Επιτροπής του διαγωνισμού, στο συμμετέχοντα που προσέφερε τη **χαμηλότερη οικονομική προσφορά**, από τις προσφορές που έχουν γίνει αποδεκτές.

- 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 ανάδοχος 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.

## **8. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

- 8.1** Η διάρκεια παροχής των υπηρεσιών του διαγωνισμού, ορίζεται σε **είκοσι τέσσερις (24) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

**8.2** Η οποιαδήποτε τροποποίηση του νομικού καθεστώτος της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. αποτελεί σπουδαίο λόγο για την καταγγελία της σχετικής σύμβασης. Η ΟΛΘ Α.Ε. θα ενημερώσει τον Ανάδοχο για την εν λόγω τροποποίηση και την επικείμενη καταγγελία της σύμβασης, με πρότερη έγγραφη δίμηνη γνωστοποίηση.

## **9. ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις, οι οποίες θα καταβάλλονται, έναντι έκδοσης τιμολογίου, εντός 60 ημερών από την προσκόμιση του σχετικού παραστατικού και μετά τη βεβαίωση, επί του παραστατικού, της παρασχεθείσας υπηρεσίας από το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών.

## **10. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Το Τμήμα Τεχνολογιών, Πληροφορικής & Επικοινωνιών της Δ/σης Ανάπτυξης της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. ορίζεται ως το αρμόδιο όργανο παρακολούθησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, σύμφωνα με τα οριζόμενα του Β' Μέρους «Τεχνικοί Όροι & Προδιαγραφές» της παρούσης.

## **11. ΑΣΦΑΛΕΙΑ**

Ο ανάδοχος οφείλει να λάβει γνώση και του Κανονισμού Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. (Απόφαση 2643/27.06.2005) και να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή εκτέλεση όλων των εργασιών του.

Ο ανάδοχος φέρει αμέριστη την ευθύνη, αστική και ποινική, ατυχημάτων ή ζημιών, που μπορεί να συμβούν στο χώρο εργασίας, σε πρόσωπα ή πράγματα δικά του, της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. ή τρίτων.

## **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 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.

## **13. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ**

Ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 30 του Κανονισμού Προμηθειών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. (ΦΕΚ 1941.Β'/14.12.2010). Οι ενστάσεις υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα, διαφορετικά συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους.

## **Β' ΜΕΡΟΣ**

### **ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ & ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

#### **A) ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Αντικείμενο της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης εξοπλισμού και λογισμικού εφαρμογών, καθώς και υποστήριξης των χρηστών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., αποτελούν τα ακόλουθα:

- 1.** Επίλυση καθημερινών προβλημάτων (troubleshooting), που αφορούν σε:
  - 1.1.** Εξοπλισμό Πληροφορικής (Η/Υ, εκτυπωτές, σαρωτές, μεταγωγείς, UPS, φορολογικοί μηχανισμοί).
  - 1.2.** Λογισμικό (λειτουργικά συστήματα, εφαρμογές γραφείου).
  - 1.3.** Δίκτυο (εργασίες ρυθμίσεων, ελέγχου ασφαλείας, κάρτες δικτύου, δικτυακές συνδέσεις που προέρχονται από αστοχία υλικού, από εσφαλμένες ενέργειες χρηστών, από ιούς (viruses), από κακόβουλο λογισμικό παρακολούθησης (spyware) ή οποιαδήποτε άλλη αιτία).
- 2.** Συντήρηση του υφιστάμενου, καθώς και εγκατάσταση και ρύθμιση νέου εξοπλισμού Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Στα παραπάνω, περιλαμβάνεται η προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού για τη διάγνωση και αποτροπή σοβαρών προβλημάτων και η αναβάθμισή του, όταν κάτι τέτοιο κρίνεται αναγκαίο, καθώς και η διορθωτική/κατασταλτική συντήρηση του εξοπλισμού σε περίπτωση βλαβών.
- 3.** Τήρηση αρχείου εξοπλισμού (μητρώο εξοπλισμού) με καταγραφή της θέσης, της σύνθεσης των Η/Υ, καθώς και των αλλαγών και των εργασιών που εκτελούνται σε κάθε μηχάνημα ή θέση εργασίας.
- 4.** Εγκατάσταση και ρύθμιση εφαρμογών λογισμικού, και συντήρηση λογισμικού των Η/Υ των χρηστών. Αφορά στην αρχική εγκατάσταση-ρύθμιση λειτουργικών συστημάτων, την επιδιόρθωση-επανεγκατάσταση αυτών και την περιοδική αναβάθμισή τους.
- 5.** Υποστήριξη των χρηστών στη χρήση εφαρμογών λογισμικού και του εξοπλισμού. Διάγνωση προβλημάτων σχετικά με τις αστοχίες ή τη χρήση του εξοπλισμού και του λογισμικού.
- 6.** Υπηρεσίες εκπαίδευσης, επιστημονικής υποστήριξης και μεταφοράς τεχνογνωσίας.
- 7.** Διαχείριση – υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος VMWARE-VSPHERE, τόσο της βασικής όσο και της δευτερεύουσας υποδομής.
- 8.** Διαχείριση – υποστήριξη του Active Directory και των Domain Controllers.
- 9.** Διαχείριση – υποστήριξη του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.
- 10.** Διαχείριση του Symantec Backup Appliance 3600 για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων.
- 11.** Διαχείριση – υποστήριξη των επιχειρησιακών λογισμικών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. (SAP R/3, FRETIS, HCM κ.α.)
- 12.** Διαχείριση – υποστήριξη του λογισμικού για την προστασία από ιούς (ESET), του λογισμικού για τα μηνύματα SPAM (CISCO ESA) και του τείχους προστασίας (CISCO ASA 5516).
- 13.** Διαχείριση – υποστήριξη των εταιρικών ιστοχώρων σε Joomla.
- 14.** Διαχείριση – υποστήριξη των φορολογικών μηχανισμών (υλικό και λογισμικό).

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Το αντικείμενο εργασιών του αναδόχου περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και τη διαχείριση συστημάτων του ISPS Code και ως αποτέλεσμα απαιτείται ιδιαίτερα αυξημένος βαθμός εμπιστευτικότητας.

## **B) ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Βασικές υπηρεσίες που αναλαμβάνει να παρέχει ο Ανάδοχος της σύμβασης συντήρησης εξοπλισμού και λογισμικού και υποστήριξης των χρηστών είναι οι ακόλουθες:

1. Η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των Λογισμικών Εφαρμογών Γραφείου.
2. Η διόρθωση αστοχιών, η αποκατάσταση ατελειών ή σφαλμάτων του λογισμικού συστήματος (σε συνεργασία όπου απαιτείται με τον κατασκευαστή) και του λογισμικού εφαρμογών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.
3. Η ανανέωση του λογισμικού συστήματος, των εργαλείων λογισμικού και η ενημέρωση με τις νέες εκδόσεις (updates, new releases/versions) λογισμικού, όπως ορίζονται από τον κατασκευαστή. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του λογισμικού, θα γίνεται πάντα μετά από συνεννόηση και σε συνεργασία με το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.
4. Η βέλτιστη ρύθμιση των παραμέτρων (fine tuning) του εξοπλισμού.
5. Η διατύπωση προτάσεων βελτίωσης των χαρακτηριστικών ασφαλείας και εν γένει του λειτουργικού περιβάλλοντος του Λογισμικού Εφαρμογών.
6. Η τεχνική υποστήριξη των χρηστών.

## **(Γ). ΧΩΡΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Στον ανάδοχο θα διατεθεί χώρος εργασίας στο Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με Η/Υ και τηλεφωνική σύνδεση για αστικές συνδιαλέξεις.

## **(Δ). ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

- 1.- Ο ανάδοχος του έργου υποχρεούται να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ασφαλή εκτέλεση των εργασιών και φέρει αμέριστη την ευθύνη, αστική και ποινική, ατυχημάτων ή ζημιών, που μπορεί να συμβούν στο χώρο εργασίας, σε πρόσωπα ή πράγματα δικά του, της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. ή τρίτων.  
Ο ανάδοχος οφείλει να λάβει γνώση και του Κανονισμού Υγείας και Ασφάλειας των εργαζομένων (απόφαση 2643/27.06.2005) της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.
- 2.- Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει, καθημερινά από 08:30-14:30, σε όλες τις εργάσιμες ημέρες της Ο.Λ.Θ. Α.Ε., τουλάχιστον έναν (1), έως και τρεις (3) συνεργάτες του (αναλόγως των καθημερινών αναγκών της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.), καθένας εκ των οποίων πρέπει να:
  - i) Είναι απόφοιτος Σχολής Τεχνολογικής ή Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, ειδικότητας πληροφορικής ή συναφούς με αυτήν.
  - ii) Έχει τουλάχιστον πενταετή (5) εμπειρία στην επιδιόρθωση και συντήρηση συστημάτων υπολογιστών και περιφερειακών.
  - iii) Έχει τουλάχιστον πενταετή (5) εμπειρία στη διαχείριση:
    - ο πληροφοριακών συστημάτων με λειτουργικό σύστημα (σταθμών εργασίας & εξυπηρετητών) Windows ή Ubuntu,
    - ο ενεργού δικτυακού εξοπλισμού CISCO.
  - iv) Έχει τουλάχιστον τριετή εμπειρία στη διαχείριση:
    - ο του λογισμικού virtualization (Vmware-Vsphere)
    - ο του SAP R/3
    - ο επιχειρησιακού λογισμικού για εμπορευματικά κέντρα
    - ο συστημάτων αποθήκευσης Netapp
    - ο του λογισμικού προστασίας από ιούς, ESET

- ο του λογισμικού διαχείρισης καμερών, Milestone
- ο του λογισμικού διαχείρισης εγγράφων, FILENET
- ο sites με Joomla.

**v)** Έχει αποδεδειγμένη τουλάχιστον διετή (2) σχέση με τον ανάδοχο, με οποιαδήποτε μορφή συνεργασίας.

Ένας από τους συνεργάτες του αναδόχου πρέπει να είναι πιστοποιημένος τεχνικός της TAXCODE. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν έκτακτα περιστατικά ή βλάβες εξοπλισμού, η Ο.Λ.Θ. Α.Ε. δύναται να καλέσει τον ανάδοχο να εργαστεί πέραν του προαναφερθέντος τυπικού καθημερινού ωραρίου, ακόμη και σε επίσημες αργίες, χωρίς ο ανάδοχος να αξιώσει περαιτέρω αποζημίωση. Η αναγγελία της βλάβης από την Ο.Λ.Θ. Α.Ε. προς τον ανάδοχο γίνεται ηλεκτρονικά (σε email που θα καθοριστεί από αυτόν) ή και τηλεφωνικά. Ο ανάδοχος υποχρεούται να ευρίσκεται στις εγκαταστάσεις της Ο.Λ.Θ. Α.Ε. με έναν (1) έως τρεις (3) συνεργάτες του, εντός **τετραώρου** από την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική αναγγελία της βλάβης.

**3.-** Σε περίπτωση λύση της σχέσης ενός εκ των συνεργατών της αναδόχου εταιρείας, η αντικατάστασή του μπορεί να γίνει από άτομο που θα τύχει της έγκρισης της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.

#### **(Ε). ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ - ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Τις παρεχόμενες υπηρεσίες / εργασίες του αναδόχου θα επιβλέπει το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις της επίβλεψης, στα πλαίσια της σύμβασης και των κανόνων της καλής τέχνης.

Οτιδήποτε δεν περιγράφεται παραπάνω ή περιγράφεται με ασάφειες, θα εκτελείται κατόπιν συμφωνίας με το αρμόδιο τμήμα της Ο.Λ.Θ. Α.Ε.

Για οποιαδήποτε πληροφορία ή περαιτέρω διευκρίνιση, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνούν με τους εργαζόμενους του Τμήματος Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, στα τηλ. 2310.593.380-384.

Θεσσαλονίκη, 18.7.2016

**Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΟΛΘ ΑΕ**

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΜΑΚΡΗΣ**