

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ,
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
-ΘΡΑΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ &
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ**

Θεσσαλονίκη 14-05-2010
Αριθ. Πρωτ.: 2794

Ταχ. Δ/ση : Διοικητήριο
Ταχ. Κώδ. : 541 23
Πληροφορίες: Θ. Κλεανθίδου
Τηλέφ. : (2310) 379-229
FAX : (2310) 285-250

ΠΡΟΧΕΙΡΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Για την ανάθεση της ετήσιας υπηρεσίας «**υποστήριξης και συντήρησης του λογισμικού των εφαρμογών του ΟΠΣ της Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας - Θράκης**» συνολικής αξίας μέχρι 20.000,00 Ευρώ, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά

Παρακαλούμε να μας καταθέσετε κλειστές τεχνοοικονομικές προσφορές που να ικανοποιούν τις απαιτήσεις που καταγράφονται στην παρούσα προκήρυξη πρόχειρου διαγωνισμού.

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Αντικείμενο του έργου είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης και διασφάλισης καλής λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών που υλοποιεί το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Παρακολούθησης της Ανάπτυξης στη Μακεδονία – Θράκη - Ν.Α. Ευρώπη (στο εξής "ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ.") και τα επιμέρους υποσυστήματα αυτού και ειδικότερα τα ακόλουθα :

1. Υποσύστημα υποστήριξης του Στρατηγικού Σχεδίου για τη Βιώσιμη ανάπτυξη της Θεσσαλονίκης
2. Υποσύστημα παρακολούθησης του κύκλου ζωής των αναπτυξιακών έργων και παρεμβάσεων και των αναπτυξιακών δεικτών για τις περιφέρειες της Μακεδονίας – Θράκης
3. Υποσύστημα παρακολούθησης χρηματοδοτήσεων και διαδικτυακή πύλη φορέων που δραστηριοποιούνται στην ανασυγκρότηση της Νοτιοανατολικής Ευρώπης
4. Υποσύστημα ενημέρωσης και πληροφόρησης επενδυτών και επιχειρήσεων
5. Διαδικτυακή Πύλη της **Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας - Θράκης**

Τα 4 υποσυστήματα συνθέτουν το σύνολο του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος της Αναθέτουσας Αρχής και διαλειτουργούν με την διαδικτυακή πύλη με σκοπό την ενημέρωση και εξυπηρέτηση του Πολίτη.

Ειδικότερα, το λογισμικό για το οποίο ζητούνται οι υπηρεσίες συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης και διασφάλισης της λειτουργίας του έχει ως εξής:

Λογισμικό Εφαρμογών:

- Business Objects Data Integrator
- Business Objects Reporting and Analysis Tools
- MapInfo Server & Web Interface
- REDDOT CMS & Tools (XCMS Base Server, Web Content Manager, Asset Manager, Import Manager, Translation Editor, Web Compliance Manager, Document Manager, Business Process Manager, Collaboration Manager, LiveServer Base Server, Personalisation Manager, Search Engine, Site Manager)

Ως προς τα προαναφερθέντα προϊόντα δεν απαιτείται η παροχή νέων εκδόσεων (releases) του αντίστοιχου εμπορικού λογισμικού. Αντικείμενο του παρόντος αποτελεί αποκλειστικά η διασφάλιση της καλής λειτουργίας των υφιστάμενων εκδόσεων που έχει προμηθευτεί η **Γενική Γραμματεία Μακεδονίας - Θράκης** στο πλαίσιο προηγούμενου έργου.

Λογισμικό Υποσυστημάτων :

- Λογισμικό Υποσυστήματος υποστήριξης του Στρατηγικού Σχεδίου για τη Βιώσιμη ανάπτυξη της Θεσσαλονίκης
- Λογισμικό Υποσυστήματος παρακολούθησης του κύκλου ζωής των αναπτυξιακών έργων και παρεμβάσεων και των αναπτυξιακών δεικτών για τις περιφέρειες της Μακεδονίας – Θράκης
- Λογισμικό Υποσυστήματος παρακολούθησης χρηματοδοτήσεων και διαδικτυακή πύλη φορέων που δραστηριοποιούνται στην ανασυγκρότηση της Νοτιοανατολικής Ευρώπης
- Λογισμικό Υποσυστήματος ενημέρωσης και πληροφόρησης επενδυτών και επιχειρήσεων
- Λογισμικό Διαδικτυακής Πύλης της **Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας - Θράκης**

Επίσης, δεν αποτελούν αντικείμενο του παρόντος οι υπηρεσίες συντήρησης του υποστηρικτικού λογισμικού συστημάτων (λειτουργικά συστήματα, λογισμικό εξυπηρετητών διαδικτύου και εφαρμογών, λογισμικό διαχείρισης χρηστών, λογισμικό διαχείρισης δικτύου) και του λογισμικού βάσεων δεδομένων. Τυχόν απαιτούμενες παρεμβάσεις, παραμετροποιήσεις κλπ επί του υφιστάμενου λογισμικού αυτής της κατηγορίας (βασικό λογισμικό συστημάτων και υποστηρικτικό λογισμικό συστημάτων και δικτύου, λογισμικό βάσεων δεδομένων) θα γίνονται κατόπιν σαφούς ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής και σε συνεργασία με τρίτους οι οποίοι έχουν την ευθύνη συντήρησής τους.

Αναλυτικές προδιαγραφές των ζητούμενων υπηρεσιών παρατίθενται στο Παράρτημα Α' του παρόντος.

2. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Η προϋπολογιζόμενη δαπάνη ανέρχεται σε είκοσι χιλιάδες (20.000,00) Ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Η δαπάνη θα βαρύνει τον ΚΑΕ 0869 του Τακτικού Προϋπολογισμού της **Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας – Θράκης**.

3. ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές μπορούν να υποβληθούν μέχρι την Δευτέρα 31 Μαΐου 2010 και ώρα 12.00

4. ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές μπορούν να κατατεθούν:

I. Με απευθείας παράδοση στον τόπο παράδοσης που ορίζεται στην παράγραφο 5 της παρούσης προκήρυξης

II. Μέσω ΕΛΤΑ με συστημένη επιστολή

III. Μέσω COURIER

Στις περιπτώσεις II και III η Γ.Γ.Μ.Θ. δεν έχει καμία ευθύνη για την έγκαιρη παράδοση των προσφορών.

5. ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Γενική Γραμματεία Μακεδονίας – Θράκης.

Τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών & Λογιστηρίου (υπόψη κας Γεωργιάδου Ευτυχίας,
Γραφείο 023 –ισόγειο)

Διοικητήριο

Τ.Κ. 541 23

Θεσσαλονίκη

Τηλ.:302310-379258

Fax: 302310-285250

6. ΟΔΗΓΙΕΣ

Στην προσφορά θα πρέπει να αναφέρονται ευκρινώς οι φράσεις:

ΑΠΟ: <ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ>

ΠΡΟΣ:

Γενική Γραμματεία Μακεδονίας – Θράκης

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ: 2047/08-04-2010

ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΜΕΧΡΙ: 31-05-2010

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΧΕΙΡΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ

1. Οι προσφορές θα γίνουν με βάση τις προδιαγραφές που αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' «Προδιαγραφές των ζητούμενων υπηρεσιών»**
2. Οι προσφορές πρέπει να έχουν ισχύ για τουλάχιστον εξήντα (60) ημέρες
3. **Η Γενική Γραμματεία Μακεδονίας – Θράκης** δεν φέρει καμία ευθύνη για την περίπτωση ακύρωσης του διαγωνισμού.
4. Οι υποψήφιοι οφείλουν να υποβάλλουν προσφορά σε ΕΥΡΩ (€) για το σύνολο των υπό προμήθεια υπηρεσιών και δεν μπορούν να υποβάλλουν προσφορές για μέρος αυτών.

7. ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η επιλογή θα γίνει με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά

8. ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η αποσφράγιση και αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει από την αρμόδια επιτροπή την **1^η Ιουνίου** και ώρα **12.00 μ.μ** στην αίθουσα συνεδριάσεων της **Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας – Θράκης - Θεσσαλονίκη**.

9. ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Το συνολικό ετήσιο ποσό της Σύμβασης εξοφλείται τμηματικά στο τέλος κάθε τριμήνου, μετά την έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου.

Την εταιρία βαρύνουν οι κρατήσεις εκτός του ΦΠΑ.

10. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Με την κατάθεση προσφοράς κάθε Υποψήφιος θεωρείται ότι έχει λάβει γνώση του περιβάλλοντος λειτουργίας του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ., των βασικών σχεδιαστικών αρχών του, της υλοποιημένης λειτουργικότητάς του, της πολυπλοκότητάς του και των επιχειρησιακών στόχων της **Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας – Θράκης** που υλοποιεί.

Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να καταθέσει με την προσφορά του παράρτημα πρόσθετων στοιχείων όπως αυτά αναλύονται στο παράρτημα Β' του παρόντος.

11. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Απαγόρευση υποκατάστασης στη σύμβαση

Απαγορεύεται η από τον ανάδοχο υποκατάσταση οποιουδήποτε τρίτου στη σύμβαση που θα υπογραφεί μεταξύ αυτού και της **Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας – Θράκης**

Προσωπικό

Ο ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά ο μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

Ο
ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ,
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΡΑΓΚΟΥΣΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΩΝ ΖΗΤΟΥΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Διάρκεια και Τόπος Παροχής Υπηρεσιών

Η έναρξη της υποχρέωσης εκτέλεσης των υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης ξεκινά με την υπογραφή της σχετικής σύμβασης και έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών. Μπορεί να παραταθεί για επιπρόσθετους δώδεκα (12) μήνες ύστερα από απόφαση της **Γενικής Γραμματείας Μακεδονίας – Θράκης**.

Τόπος παροχής των υπηρεσιών ορίζεται η έδρα της Γ.Γ.Μ.Θ., το Διοικητήριο στη Θεσσαλονίκη.

Ωράριο υποστήριξης

Οι ζητούμενες υπηρεσίες καλύπτουν τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (09.00 με 16.00) καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, εντός των συμβατικών ημερομηνιών (**ΚΩΚ**-Κανονικές Ωρες Κάλυψης).

Ο χρόνος απόκρισης και αποκατάστασης προβλημάτων υπολογίζεται από την γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο.

Ανάλυση των ζητούμενων υπηρεσιών

Οι ζητούμενες υπηρεσίες διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

- A. Υπηρεσίες Γραμμής Άμεσης Βοήθειας
- B. Υπηρεσίες Προληπτικής Συντήρησης
- Γ. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Επανορθωτικής Συντήρησης

Ειδικότερα:

A. Υπηρεσίες Γραμμής Άμεσης Βοήθειας

Για την υποστήριξη των χρηστών του ΟΠΣ της Γ.Γ.Μ.Θ. θα δημιουργηθεί η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk). Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk) θα είναι προσιτή στους χρήστες του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ. μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης ή μέσω fax ή μέσω e-mail που θα γνωστοποιηθεί στη **Γενική Γραμματεία Μακεδονίας – Θράκης** από τον Ανάδοχο κατά την υπογραφή της Σύμβασης. Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας που θα παρέχει ο Ανάδοχος θα καλύψει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

Πρώτο επίπεδο παρέμβασης (τηλεφωνική εξυπηρέτηση) για τα ακόλουθα θέματα:

- Ενημέρωση του Αναδόχου για τυχόν προβλήματα λειτουργίας με σκοπό τον άμεσο εντοπισμό, καταγραφή και αξιολόγηση προβλημάτων λειτουργίας και έναρξης των διαδικασιών αποκατάστασης
- Άμεση και συνεχής ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής σχετικά με τα αναφερόμενα προβλήματα λειτουργίας και της εξέλιξης των διαδικασιών επίλυσης αυτών
- Άμεση καθοδήγηση των τεχνικών υπευθύνων και διαχειριστών της Αναθέτουσας Αρχής με σκοπό την παράκαμψη τυχόν προβλημάτων μέχρι την οριστική επίλυση αυτών.
- Ενημέρωση των τεχνικών υπευθύνων και διαχειριστών της Αναθέτουσας Αρχής για κρίσιμα σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής στην περίπτωση τυχόν παρεμβάσεων στις υποδομές της Αναθέτουσας Αρχής οι οποίες πραγματοποιούνται από τρίτους και δύναται να επηρεάσουν την ομαλή λειτουργία των εφαρμογών.

Δεύτερο Επίπεδο Παρέμβασης (τηλεφωνική εξυπηρέτηση από ειδικούς)

- Όταν τα αναφερόμενα κατά το πρώτο επίπεδο παρέμβασης προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά, θα προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση είτε μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον αιτούντα τη βοήθεια ή μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης.
- Στην περίπτωση που κριθεί απαραίτητο, παροχή υποστήριξης προς τους τεχνικούς υπευθύνους και διαχειριστές της Αναθέτουσας Αρχής με σκοπό την Παραμετροποίηση του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ. και των επιμέρους εφαρμογών για την επιτόπου άμεση αποκατάσταση και ανάνηψη από τυχόν σφάλματα.

Το ωράριο λειτουργίας της Γραμμής Άμεσης Βοήθειας συμπίπτει με το ωράριο των υπηρεσιών υποστήριξης. (ΚΩΚ-Κανονικές Ώρες Κάλυψης).

Εκτός των ΚΩΚ, σε περίπτωση προβλημάτων επείγουσας ή υψηλής σοβαρότητας, η **Γενική Γραμματεία Μακεδονίας – Θράκης** θα μπορεί να καλέσει ειδικό σε κινητό τηλέφωνο που θα έχει προσδιοριστεί από τον Ανάδοχο.

Β. Υπηρεσίες Προληπτικής Συντήρησης

Οι Υπηρεσίες Προληπτικής Συντήρησης καλύπτουν:

- Περιοδικό προληπτικό έλεγχο καλής λειτουργίας των εφαρμογών και των 5 υποσυστημάτων.
- Εγκαταστάσεις τυχόν νέων διορθωτικών εκδόσεων (patches) των εφαρμογών ή των υποσυστημάτων, κατόπιν ενημέρωσης της Γ.Γ.Μ.Θ. για τη διαθεσιμότητά τους και έγκριση της εγκατάστασής τους. Η παροχή νέων βασικών εκδόσεων (major releases) των εφαρμογών λογισμικού δεν αποτελεί αντικείμενο του παρόντος.
- Βελτιστοποίηση της Παραμετροποίησης των εφαρμογών όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Βελτιστοποίηση (tuning) της λειτουργίας των υποσυστημάτων του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ.
- Επιτόπου παρουσία τεχνικού του Αναδόχου για την αντιμετώπιση προβλημάτων του λογισμικού των εφαρμογών και των 5 υποσυστημάτων τα οποία δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν εξ αποστάσεως ή από τη γραμμή άμεσης βοήθειας.
- Υποβολή εκθέσεων ευρημάτων και αντίστοιχων παρεμβάσεων μετά από κάθε επίσκεψη.

Οι προγραμματισμένες υπηρεσίες επί τόπου παρουσίας και αντίστοιχων παρεμβάσεων παρέχονται με έγγραφη κοινοποίηση του προγραμματισμού του Αναδόχου τρεις μέρες νωρίτερα.

Γ. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Επανορθωτικής Συντήρησης

Στελέχη του Αναδόχου θα διορθώνουν κάθε λάθος, πρόβλημα ή δυσλειτουργία στο λογισμικό εφαρμογών χωρίς επιπλέον κόστος κατά τη διάρκεια της Σύμβασης, ανεξάρτητα από το λόγο εμφάνισής του.

Υπηρεσίες Επανορθωτικής Συντήρησης – Αποκατάστασης Βλαβών

Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα :

- Αξιολόγηση αναφερόμενων προβλημάτων και εντοπισμός αιτιών δυσλειτουργίας του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ.
- Εγκαταστάσεις τυχόν νέων διορθωτικών εκδόσεων (patches) των εφαρμογών ή των υποσυστημάτων όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ., κατόπιν ενημέρωσης της Γ.Γ.Μ.Θ. για τη διαθεσιμότητά τους και έγκριση της εγκατάστασής τους. Η παροχή νέων βασικών

εκδόσεων (major releases) των εφαρμογών λογισμικού δεν αποτελεί αντικείμενο του παρόντος.

- Βελτιστοποίηση της Παραμετροποίησης των εφαρμογών
- Βελτιστοποίηση (tuning) της λειτουργίας των 5 Υποσυστημάτων του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ.
- Επιτόπου παρουσία τεχνικού του Αναδόχου για την αντιμετώπιση προβλημάτων του λογισμικού των εφαρμογών και των 5 υποσυστημάτων τα οποία δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν εξ αποστάσεως ή από τη γραμμή άμεσης βοήθειας.
- Στην περίπτωση απωλειών ή καταστροφών του συστήματος λογισμικού, άμεση επαναφορά του συστήματος στην πιο πρόσφατη κατάσταση που διατηρείται στα αντίγραφα ασφαλείας της Γ.Γ.Μ.Θ.
- Κατ' απαίτηση ενημέρωση της Γ.Γ.Μ.Θ. για την εξέλιξη των εργασιών αποκατάστασης
- Άμεση ενημέρωση της Γ.Γ.Μ.Θ. για τυχόν παρεμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν.
- Άμεση ενημέρωση της Γ.Γ.Μ.Θ. για περιπτώσεις απαιτούμενων παρεμβάσεων και προληπτικής συντήρησης ή διαχείρισης που προϋποθέτει τη μη διαθεσιμότητα του συστήματος για ώρες εκτός του ωραρίου εργασίας.
- Άμεση ενημέρωση της Γ.Γ.Μ.Θ. για τυχόν απαιτούμενες παρεμβάσεις επί του λογισμικού συστημάτων και βάσεων δεδομένων, οι οποίες δεν δύναται να πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο και θα πρέπει να πραγματοποιηθούν από τρίτους (το λογισμικό συστημάτων και βάσεων δεδομένων δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσης εγγύησης).
- Υποβολή εκθέσεων ευρημάτων και αντίστοιχων παρεμβάσεων μετά από τυχόν επίσκεψη.

Διαδικασίες Παροχής Υπηρεσιών

Κάθε αίτημα υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένων και των κλήσεων του help-desk που μεταβιβάζεται στον Ανάδοχο θα καταγράφεται από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του αναδόχου σε ειδική βάση δεδομένων και θα παίρνει μοναδικό κωδικό (ticket).

Καταχωρούνται πληροφορίες όπως:

- Ωρα / Ημερομηνία κλήσης
- Ονομα καλούντος
- είδος και σύντομη περιγραφή του προβλήματος
- Σοβαρότητα (Επείγον, Υψηλή, Μέτρια, Χαμηλή)
 1. **Υψηλή:** δυσλειτουργίες των συστημάτων και εφαρμογών για βλάβες οι οποίες παρακωλύουν το σύνολο της λειτουργίας του ΟΠΣ και Portal και επηρεάζουν άμεσα λειτουργίες που αφορούν την εξωτερική όψη του ΟΠΣ-Γ.Γ.Μ.Θ. και τις παρεχόμενες προς τον Πολίτη υπηρεσίες του Portal και οι οποίες δεν είναι εφικτό να παρακαμφθούν λειτουργικά και να εκτελεστούν με εναλλακτικό τρόπο χρήσης των εφαρμογών.
 2. **Μέτρια:** δυσλειτουργίες των συστημάτων και εφαρμογών για βλάβες οι οποίες παρακωλύουν το σύνολο της λειτουργίας του ΟΠΣ και Portal και δεν είναι εφικτό να παρακαμφθούν λειτουργικά με άλλον τρόπο και να εκτελεστούν με εναλλακτικό τρόπο χρήσης των εφαρμογών.
 3. **Χαμηλή:** δυσλειτουργίες των συστημάτων και εφαρμογών για βλάβες οι οποίες είναι εφικτό να παρακαμφθούν λειτουργικά μέχρι τη στιγμή της αντιμετώπισής τους

Κάθε ticket θα παραμένει "ανοικτό", μέχρι την οριστική αντιμετώπισή του.

Η ανωτέρω Βάση Δεδομένων Συμβάντων Υπηρεσιών Υποστήριξης θα παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής αναφορών για την παρακολούθηση, αξιολόγηση και έλεγχο των παρεχόμενων υπηρεσιών στα πλαίσια της Σύμβασης. Ο Ανάδοχος θα έχει την ευθύνη

αποστολής περιοδικά ή κατ' απαίτηση αναφορών προς τον εκπρόσωπο της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο συντονισμός των εργασιών γίνεται μέσω του Helpdesk. Σε πρώτο επίπεδο το Helpdesk αναλαμβάνει άμεσα τη λύση του προβλήματος. Εάν δεν λυθεί το πρόβλημα ανατίθεται σε ειδικευμένο τεχνικό σύμβουλο της ομάδας τεχνικής υποστήριξης (δεύτερο επίπεδο) που επικοινωνεί με τη Γ.Γ.Μ.Θ. για τη συλλογή τεχνικών πληροφοριών που σχετίζονται με το πρόβλημα. Από τις πληροφορίες που συλλέγονται αλλά και τη φύση του κάθε προβλήματος, αποφασίζεται ο τρόπος αντιμετώπισης.

Σε κάθε στιγμή ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής για την εξέλιξη ή και ολοκλήρωση των εργασιών που σχετίζονται με τα αναφερόμενα προβλήματα.

Χρόνος Απόκρισης

Εφόσον η σοβαρότητα των προβλημάτων χαρακτηρίζεται ως Υψηλή ή Μέτρια και η αντιμετώπιση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εξ αποστάσεως, οπότε απαιτείται επιτόπια επίσκεψη τεχνικού με σκοπό την επίλυση τους, αυτός θα πρέπει να βρίσκεται στην έδρα της Γ.Γ.Μ.Θ. την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σε κάθε περίπτωση προβλήματος «Υψηλής» Σοβαρότητας ο τεχνικός υποστήριξης θα πρέπει να παρέμβει εξ αποστάσεως εντός τριών ωρών από την ειδοποίηση.

Για τις επιτόπιες επισκέψεις τεχνικών, έκτακτες ή προγραμματισμένες, θα συμπληρώνονται ειδικά φύλλα παρουσίας τα οποία θα υπογράφονται από εξουσιοδοτημένο στέλεχος της Γ.Γ.Μ.Θ. που θα πιστοποιεί την εκτέλεση των εργασιών και την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που κλήθηκε να αντιμετωπίσει ο Ανάδοχος.

Μη τήρηση των παραπάνω μειώνει το συμβατικό οικονομικό αντικείμενο του Έργου, σύμφωνα με ειδικούς όρους που θα αναγράφονται στη Σύμβαση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Οι Προσφέροντες θα συμπεριλάβουν υπό μορφή παραρτήματος, τις παρακάτω αναφερόμενες πληροφορίες ή δηλώσεις:

1. Στοιχεία του/των προσφέροντος /των (επωνυμία, διεύθυνση, τηλέφωνο, fax, όνομα του αρμοδίου προσώπου για την προσφορά).

2. Για τη περίπτωση των νομικών προσώπων:
 - Περιγραφή της επιχειρηματικής δομής τους.
 - Περιγραφή βασικών οικονομικών μεγεθών τους (κύκλος εργασιών, κέρδη κλπ.).
 - Περιγραφή του απασχολούμενου προσωπικού τους (αριθμός απασχολουμένων ανά ειδικότητα, εκπαίδευση, προϋπηρεσία, χρονική εξέλιξη, κ.λ.π.).
 - Περιγραφή υποδομής τους (κτίρια, τεχνική υποδομή, κλπ.) με έμφαση στις υποδομές υποστήριξης πελατών (Help Desk)
3. Για τη περίπτωση των φυσικών προσώπων:
 - Περιγραφή της υποδομής που θα χρησιμοποιήσουν κατά την υλοποίηση του έργου
 - Ορισμός του project leader της ομάδας
 - Ορισμός της ομάδας έργου, με υποχρέωση να μην τροποποιηθεί για όλο το χρονικό διάστημα ολοκλήρωσης του έργου. Επίσης θα επισυνάπτεται πίνακας με την ειδικότητα των μελών και την εμπειρία τους.
4. Κάθε άλλο στοιχείο που κρίνει σκόπιμο ο Υποψήφιος Ανάδοχος με σκοπό να τεκμηριώσει περαιτέρω την επάρκεια και εμπειρία του για την εκπόνηση του έργου (π.χ. συναφή έργα, καλές πρακτικές κλπ) .

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄

ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ-ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών γίνεται από την Επιτροπή Αξιολόγησης. Πριν από την τελική βαθμολόγηση των κριτηρίων της Τεχνικής Προσφοράς, οι υποψήφιοι μπορεί να κληθούν να απαντήσουν σε τυχόν διευκρινιστικές ερωτήσεις των μελών της Επιτροπής Αξιολόγησης, είτε εγγράφως είτε στα πλαίσια ειδικής παρουσίασης – συνέντευξης, η οποία θα ζητηθεί εγκαίρως και εγγράφως από την Επιτροπή Αξιολόγησης.

Τα κριτήρια που θα ληφθούν υπόψη για την κατακύρωση της συμφερότερης προσφοράς, έχουν ως εξής :

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

A/A	Κριτήριο Βαθμολογίας Υποψήφιων Αναδόχων	Συντελεστής Βαρύτητας
A	Προσφερόμενες Υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας	30%
B	Εμπειρία σε Συναφή Έργα Ανάπτυξης Λογισμικού και Αντίστοιχων Υπηρεσιών Εγγύησης Καλής Λειτουργίας	40%
Γ	Λοιπά Στοιχεία Τεκμηρίωσης Επάρκειας του Αναδόχου	30 %
	ΣΥΝΟΛΟ	100

Ο τελικός βαθμός της προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον τύπο:

$$B = 80\% * (B_i / B_{max}) + 20\% * (K_{min} / K_i)$$

όπου:

B_i = Βαθμολογία της i τεχνικής προσφοράς, η οποία υπολογίζεται από τις βαθμολογίες των επιμέρους κριτηρίων (B_A , B_B , B_Γ) συναρτήσει της βαρύτητας αυτών επί της τελικής βαθμολογίας. ($B_i = 0,30*B_A + 0,40*B_B + 0,30*B_\Gamma$)

B_{max} = Βαθμολογία της καλύτερης τεχνικής προσφοράς

K_i = το συνολικό κόστος της i προσφοράς

K_{min} = η χαμηλότερη οικονομική προσφορά.

Ως πλέον συμφέρουσα προσφορά θα θεωρηθεί εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο βαθμό **B**.

Σε περίπτωση ισοβαθμίας προκρίνεται η προσφορά με το μεγαλύτερο βαθμό τεχνικής αξιολόγησης **B_i**.