

Ταχ. Δ/ση: Ακτή Μιαούλη – 10
Ταχ. Κώδικας: 185 38, Πειραιάς
Γ.Ε.ΜΗ. 44259307000
Πληροφορίες: Παπακωνσταντίνου Ελευθέριος
Τηλ.: 2104550190
Fax: 2104550187

Πειραιάς, 2 Νοεμβρίου 2015.

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

ο Οργανισμός Λιμένος Πειραιώς Α.Ε.

διενεργεί

κατά τις διατάξεις του Κανονισμού σύναψης και εκτέλεσης συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών, Έργων, Παραχωρήσεων και Εκποιήσεων της εταιρείας ΟΛΠ Α.Ε.,

ανοικτό πρόχειρο διαγωνισμό, με σκοπό την επιλογή προμηθευτή, ο οποίος θα αναλάβει **την αναβάθμιση των τεσσάρων (4) γεφυροπλαστιγγών του Κεντρικού Λιμένα και μίας (1) γεφυροπλάστιγγας στην Πύλη του Σ.ΕΜΠΟ του Ο.Λ.Π. Α.Ε., συνολικού προϋπολογισμού δαπάνης 180.000,00 € πλέον ΦΠΑ.**

και προσκαλεί

κάθε ενδιαφερόμενο, ο οποίος έχει δικαίωμα συμμετοχής, σύμφωνα με το αντικείμενο της προμήθειας και τους όρους του διαγωνισμού, **όπως υποβάλει κλειστή προσφορά** στη Διεύθυνση Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε. (Ακτή Μιαούλη - 10, Πειραιάς, τ.κ. 185 38), **μέχρι τις 27 Νοεμβρίου, ημέρα Παρασκευή και ώρα 10:00' π.μ.**

Οι φάκελοι των προσφορών θα αποσφραγισθούν **στις 27 Νοεμβρίου, ημέρα Παρασκευή και ώρα 10:30' π.μ.** σε δημόσια ανοικτή συνεδρίαση της επιτροπής του διαγωνισμού.

Η πρόσκληση υποβολής προσφορών στο διαγωνισμό είναι αναρτημένη στην ηλεκτρονική πύλη του ΟΛΠ Α.Ε. στο διαδίκτυο (<http://olp.gr>).

Το έντυπο της αίτησης συμμετοχής είναι επίσης αναρτημένο στην ηλεκτρονική πύλη του ΟΛΠ Α.Ε. στο διαδίκτυο (<http://olp.gr>) στο πεδίο: e-entypa.

Πληροφορίες για το διαγωνισμό δίδονται, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, από τη Διεύθυνση Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε. στο τηλέφωνο 2104550190, αρμόδιος κ. Ελευθέριος Παπακωνσταντίνου.

Προσκαλούνται, όσοι επιθυμούν να υποβάλλουν προσφορά, να καταθέσουν την αίτηση συμμετοχής με συνημμένο τον κλειστό φάκελο της προσφοράς τους στη Γραμματεία της Διεύθυνσης Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε. (Ακτή Μιαούλη 10, τ.κ. 185 38, Πειραιάς - 1ος όροφος - γραφείο 212), **την ημερομηνία και μέχρι μισή ώρα πριν την ώρα έναρξης του διαγωνισμού.**

Στην αίτηση συμμετοχής να αναγράφεται ευκρινώς ότι αφορά τον **«Διαγωνισμό για την αναβάθμιση των τεσσάρων (4) γεφυροπλαστιγγών του Κεντρικού Λιμένα και μίας (1) γεφυροπλάστιγγας στην Πύλη του Σ.ΕΜΠΟ του Ο.Λ.Π. Α.Ε.»**.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ:

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί σύμφωνα με:

1. Το Ν.2688/1999 περί μετατροπής του Οργανισμού Λιμένος Πειραιώς σε ανώνυμη εταιρεία (ΦΕΚ 40/01-03-1999 τ.Α').
2. Το Ν.3654/2008 περί κύρωσης της από 13-02-2002 Σύμβασης Παραχώρησης μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και του Οργανισμού Λιμένος Πειραιώς (ΦΕΚ 57/03-04-2008 τ.Α'), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει (ΦΕΚ 2372/21-11-2008 τ.Β').
3. Τον Κανονισμό σύναψης και εκτέλεσης συμβάσεων Προμηθειών, Υπηρεσιών, Έργων, Παραχωρήσεων και Εκποιήσεων της εταιρείας ΟΛΠ Α.Ε. (ΦΕΚ 513/24-03-2008 τ.Β'), όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει (ΦΕΚ 2647/30-12-2008 τ.Β').
4. Τον από 19-10-2015 προϋπολογισμό της Διεύθυνσης Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε. (Τμήμα Η/Μ Εξοπλισμού) για την προϋπολογιζόμενη δαπάνη της προμήθειας.
5. Την υπ' αριθ. 81/21-10-15 απόφαση Συμβουλίου Διεύθυνσης του ΟΛΠ Α.Ε.
6. Τους παρακάτω όρους του πρόχειρου διαγωνισμού.

2. ΔΙΚΑΙΩΜΑ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ:

Στον διαγωνισμό γίνονται δεκτοί οικονομικοί φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή συμπράξεις ή ενώσεις ή κοινοπραξίες), οι οποίοι αποδεδειγμένα δραστηριοποιούνται στον τομέα των ζυγιστικών μηχανών και των αυτοματισμών ζύγισης, ή/και στον τομέα της ανάπτυξης και εγκατάστασης πληροφοριακών συστημάτων ή αυτοματισμών.

Οι συμμετέχοντες οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα έμπειροι και θα πρέπει να έχουν εγκαταστήσει συστήματα αυτοματισμού ζυγίσεων ή/και συστήματα ελέγχου πρόσβασης οχημάτων ή/και αυτόματα συστήματα διαχείρισης πάρκινγκ ή/και συστήματα αυτόματης διέλευσης διοδίων ή/και άλλες αντίστοιχου τύπου εφαρμογές.

3. ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ:

3.1. Όσοι επιθυμούν να συμμετάσχουν στο διαγωνισμό οφείλουν, με ποινή αποκλεισμού, να υποβάλλουν **αίτηση συμμετοχής με συνημμένο τον κλειστό φάκελο της προσφοράς** τους. Η υποβολή αίτησης συμμετοχής και προσφοράς προϋποθέτει και αποτελεί απόδειξη ότι έλαβαν γνώση και αποδέχθηκαν τους όρους του διαγωνισμού, τα έγγραφα στα οποία αυτοί αναφέρονται, καθώς και τις τοπικές και λοιπές εν γένει ειδικές συνθήκες και ιδιαιτερότητες της Λιμενικής Ζώνης του ΟΛΠ Α.Ε., όσο αφορά την υλοποίηση της προμήθειας.

3.2. Η αίτηση συμμετοχής πρέπει να περιέχει τα πλήρη στοιχεία του υποψήφιου προμηθευτή (πλήρη επωνυμία, έδρα, Α.Φ.Μ., ταχυδρομική διεύθυνση, τηλέφωνο, fax, e-mail, πλήρη στοιχεία εκπροσώπου κ.λ.π.). Το έντυπο της αίτησης συμμετοχής είναι επίσης αναρτημένο στην ηλεκτρονική πύλη του ΟΛΠ στο διαδίκτυο (<http://olp.gr>) στο πεδίο:e-entypa.

3.3. Ο φάκελος της προσφοράς πρέπει να είναι κλειστός και σφραγισμένος εξωτερικά έτσι, ώστε να εξασφαλίζεται, κατά το δυνατόν, ότι δεν μπορεί να αποσφραγισθεί και να επανασφραγισθεί χωρίς να μείνουν ίχνη.

3.4. Εξωτερικά του φακέλου της προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς οι παρακάτω ενδείξεις:

Η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ με κεφαλαία γράμματα.

Ο τίτλος του διαγωνισμού.

Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

Τα στοιχεία του αποστολέα.

Η Υπηρεσία του ΟΛΠ Α.Ε. που διενεργεί το διαγωνισμό (ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ).

3.5. Ο **κλειστός φάκελος της προσφοράς** πρέπει να περιέχει δύο (2) υποφακέλους, τον Α' υποφάκελο με την ένδειξη ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ και τον Β' υποφάκελο με την ένδειξη ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ.

3.6. Ο **Α' υποφάκελος** με την ένδειξη ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ πρέπει να περιέχει, τα εξής:

- 1) **Βεβαίωση ή πιστοποιητικό** από Επιμελητήριο ή ΔΟΥ ότι δραστηριοποιείται στον τομέα των ζυγιστικών μηχανών και των αυτοματισμών ζύγισης, ή/και στον τομέα της ανάπτυξης και εγκατάστασης πληροφοριακών συστημάτων ή αυτοματισμών.
- 2) **Λίστα με τα αυτόματα συστήματα** που έχουν εγκαταστήσει όπως αναφέρονται αυτά στην παρ. 2 της παρούσης.
- 3) **Υπεύθυνη δήλωση** του νόμιμου εκπροσώπου με την οποία ο προσφέρων βεβαιώνει ότι δεν συντρέχουν τα κωλύματα συμμετοχής σε διαδικασία ανάθεσης σύμβασης, όπως καθορίζονται στο άρθρο 15 του Κανονισμού Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε., καθώς επίσης ότι δεν υπάρχουν λόγοι να πιστευτεί ότι τα κωλύματα αυτά θα συντρέξουν κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και των τυχόν παρατάσεών της και ότι αναλαμβάνει την υποχρέωση

για την έγκαιρη και προσήκουσα προσκόμιση των δικαιολογητικών που προβλέπονται στο άρθρο 15.3 του Κανονισμού Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε., εφόσον επιλεγεί ως Προμηθευτής.

Διευκρινίζεται ότι τα κωλύματα συμμετοχής αφορούν:

- ότι δεν έχει εκδοθεί οριστική καταδίκη για συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, δωροδοκία, απάτη, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες,
- ότι δεν τελεί ή δεν βρίσκεται σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση ή πτωχευτικό συμβιβασμό,
- ότι δεν υφίσταται καταδίκη για αδίκημα σχετικό με την επαγγελματική διαγωγή,
- ότι δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα,
- ότι δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις για εισφορές κοινωνικής ασφάλισης ή/και πληρωμή φόρων και τελών,
- ότι δεν είναι ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή πληροφοριών,
- ότι δεν έχει επιβληθεί ποινή αποκλεισμού από διαγωνισμούς ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

- 4) **Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.** Η εγγύηση συμμετοχής θα έχει διάρκεια ισχύος ενενήντα (90) ημερολογιακές ημέρες υπολογιζόμενες από την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού, με δικαίωμα μονομερούς παράτασης κατόπιν απαίτησης του ΟΛΠ Α.Ε. και υποχρεωτικής αποδοχής της παράτασης κατά επιπλέον εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες. Η εγγύηση που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω αναφερόμενου, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Το ποσό της εγγύησης ορίζεται σε ποσοστό 2% επί της προϋπολογισθείσας δαπάνης χωρίς ΦΠΑ, δηλαδή θα είναι αξίας ποσού **3.600,00 ευρώ**. Προσφορά της οποίας η εγγύηση δεν καλύπτει την προβλεπόμενη κατά τα ανωτέρω αξία και χρόνο ισχύος, δεν γίνεται δεκτή. Αντί εγγυητικής επιστολής μπορεί να κατατεθεί στον ΟΛΠ, ως εγγύηση, αντίστοιχο χρηματικό ποσό σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε.

Η εγγύηση συμμετοχής που αφορά τον Ανάδοχο στον οποίο κατακυρώθηκε η σύμβαση, επιστρέφεται μετά την κατάθεση της προβλεπόμενης εγγύησης καλής εκτέλεσης και μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την υπογραφή της σύμβασης. Οι εγγυήσεις των λοιπών διαγωνιζόμενων που έλαβαν μέρος στον διαγωνισμό επιστρέφονται μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία ανακοίνωσης της κατακύρωσης ή ανάθεσης.

Προσφορές χωρίς εγγύηση ή χωρίς την προσήκουσα εγγύηση, απορρίπτονται ως απαράδεκτες και δεν λαμβάνονται υπόψη.

Σε περίπτωση κοινοπραξίας (ή σύμπραξης ή ένωσης), η εγγυητική επιστολή πρέπει να είναι κοινή υπέρ όλων των μελών της κοινοπραξίας (ή σύμπραξης ή ένωσης).

Εάν ο διαγωνιζόμενος που θα επιλεγεί, αρνηθεί να υπογράψει τη σύμβαση, καταπίπτει η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΛΠ Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα να επιλέξει τον αμέσως επόμενο κατά σειρά αξιολόγησης διαγωνιζόμενο, στον οποίο και θα κατακυρωθεί ο διαγωνισμός.

5) **Τεχνική προσφορά.** Η τεχνική προσφορά να περιλαμβάνει:

- i. Τις τεχνικές προδιαγραφές με πλήρη και αναλυτική περιγραφή του προσφερόμενου κεντρικού συστήματος διαχείρισης και του λογισμικού διαχείρισης των ζυγίσεων σε αντιστοιχία ως προς τη δομή, αλλά και το περιεχόμενο με τα ζητούμενα στο άρθρο 10. της παρούσης (ίδια αρίθμηση με αυτή των παραγράφων του άρθρου 10.)
- ii. Ενδεικτικό διάγραμμα της λειτουργίας του λογισμικού διαχείρισης ζυγίσεων.
- iii. Τις τεχνικές προδιαγραφές με πλήρη και αναλυτική περιγραφή του προσφερόμενου εξοπλισμού, των υλικών και των εργασιών σε αντιστοιχία ως προς τη δομή, αλλά και το περιεχόμενο με τα ζητούμενα στο άρθρο 10. της παρούσης (ίδια αρίθμηση με αυτή των παραγράφων του άρθρου 10.)
- iv. Το χρόνο παράδοσης.
- v. Τα πρότυπα ποιότητας που θα τηρήσει καθώς και τα πιστοποιητικά και διακριβώσεις που θα προσκομίσει.

Η τεχνική προσφορά πρέπει να πληροί τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών, σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στο άρθρο 10 της παρούσας πρόσκλησης υποβολής προσφορών.

Επισημαίνεται ότι αν δεν υποβληθούν τα ως άνω δικαιολογητικά συμμετοχής και η τεχνική προσφορά δε θα γίνεται αποδεκτή η συμμετοχή στο διαγωνισμό.

3.7. Ο **Β' υποφάκελος** με την ένδειξη ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ θα αποσφραγισθεί εφόσον γίνει αποδεκτή, από την Επιτροπή του διαγωνισμού, η συμμετοχή κάθε υποψήφιας εταιρείας στο διαγωνισμό, δηλαδή εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις συμμετοχής και καλύπτονται οι απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών.

3.8. Η οικονομική προσφορά θα πρέπει να περιέχει αναλυτικά την προσφερόμενη τιμή μονάδας ανά είδος, καθώς και το συνολικά προσφερόμενο τίμημα σε ευρώ, πλέον ΦΠΑ 23%, όπως αναλύεται στον συνημμένο Προϋπολογισμό της Δ/σης Προμηθειών. Με την οικονομική προσφορά θα δίνεται το τίμημα με παράδοση ελεύθερη από κάθε επιβάρυνση του ΟΛΠ Α.Ε. στον τόπο, χρόνο και τον τρόπο που προβλέπεται στην παρούσα Πρόσκληση Υποβολής Προσφορών. Με την οικονομική προσφορά να δίνεται και ο χρόνος ισχύος της προσφοράς που πρέπει να είναι διάρκειας εξήντα (60) ημερών από την ημέρα του διαγωνισμού.

4. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ:

4.1. Οι ενδιαφερόμενοι οφείλουν, με ποινή αποκλεισμού, την αίτηση συμμετοχής με τον κλειστό φάκελο της προσφοράς να τα αποστέλουν ή προσκομίσουν στη Γραμματεία της Διεύθυνσης Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε. (Γραφείο 212, 1^{ος} όροφος των Κεντρικών Γραφείων του ΟΛΠ, Ακτή Μιαούλη – 10, τ.κ. 185 38, Πειραιάς) **μέχρι τις 10:00' ώρα της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού.** Με την κατάθεση της αίτησης συμμετοχής και της προσφοράς οι υποβάλλοντες θα παραλαμβάνουν από το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο του ΟΛΠ Α.Ε. απόδειξη στην οποία θα αναγράφεται η ημέρα και ώρα κατάθεσης.

4.2. Στις περιπτώσεις που οι υποβαλλόμενες ή οι ταχυδρομικά αποστέλλόμενες προσφορές δεν πληρούν τα οριζόμενα από τους όρους του διαγωνισμού, δεν λαμβάνονται υπόψη αλλά επιστρέφονται χωρίς να αποσφραγισθούν.

4.3. Η Επιτροπή του διαγωνισμού θα παραλάβει από τη Γραμματεία της Διεύθυνσης Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε. την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού όλες τις προσφορές. Όσες προσφορές κατατέθηκαν εμπρόθεσμα αποσφραγίζονται την ορισθείσα ώρα. Τις προσφορές που κατατέθηκαν εκπρόθεσμα τις παραδίδει στην Διεύθυνση Προμηθειών για επιστροφή.

5. ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ - ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ - ΑΝΤΙΠΡΟΣΦΟΡΕΣ - ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ:

5.1. Μέσα στον ενιαίο σφραγισμένο φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλοι οι υποφάκελοι με τα ζητούμενα δικαιολογητικά και στοιχεία.

5.2. Όλα τα έγγραφα που απαιτούνται για τη διενέργεια του διαγωνισμού και τη συμμετοχή σε αυτόν, συντάσσονται στην Ελληνική Γλώσσα. Επιτρέπεται η υποβολή μόνο των τεχνικών στοιχείων (PROSPECTUS) της προσφοράς στην Αγγλική Γλώσσα.

5.3. Οι προσφορές δεν πρέπει να έχουν ξέσματα, σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις. Εάν υπάρχει στην προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση, αυτή πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και μονογραμμένη από τον προσφέροντα, το δε αρμόδιο όργανο παραλαβής και αποσφράγισης των προσφορών πρέπει κατά τον έλεγχο να καθαρογράψει την τυχόν διόρθωση, να μονογράψει και να σφραγίσει αυτή. Η προσφορά απορρίπτεται όταν υπάρχουν σε αυτή διορθώσεις οι οποίες την καθιστούν ασαφή κατά την κρίση της Επιτροπής διενέργειας του διαγωνισμού.

5.4. Η κοινή προσφορά που υποβάλλεται, σε περίπτωση Ενώσεων προσώπων, ή εταιρειών, υπογράφεται υποχρεωτικά είτε από όλους αυτούς που αποτελούν την Ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη.

5.5. Με την υποβολή της προσφοράς κάθε μέλος της Ένωσης προσώπων ευθύνεται για το σύνολο του έργου. Η ευθύνη αυτή σε περίπτωση κατακύρωσης εξακολουθεί μέχρι της πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης.

5.6. Στην προσφορά απαραίτητα πρέπει να αναγράφεται το μέρος των εργασιών που αντιστοιχεί στον καθένα από το σύνολο του έργου.

5.7. Σε περίπτωση που εξ αιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή ανωτέρας βίας, μέλος της Ένωσης προσώπων δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της Ένωσης κατά τον χρόνο αξιολόγησης των προσφορών, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν την ευθύνη ολόκληρης της κοινής προσφοράς με την ίδια τιμή. Εάν η παραπάνω ανικανότητα προκύψει κατά τον χρόνο εκτέλεσης της σύμβασης, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη της ολοκλήρωσης αυτής με την ίδια τιμή και τους ίδιους όρους.

5.8. Τα υπόλοιπα μέλη της Ένωσης και στις δύο περιπτώσεις μπορούν να προτείνουν αντικατάσταση.

5.9. Η αντικατάσταση μπορεί να εγκριθεί με απόφαση του αρμόδιου οργάνου διοίκησης του ΟΛΠ Α.Ε., ύστερα από γνώμη της Επιτροπής του Διαγωνισμού.

5.10. Ο προσφέρων θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους του παρόντος, οι οποίοι είναι όλοι ουσιώδεις. Μετά την κατάθεση της προσφοράς δεν γίνεται αποδεκτή αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου του παρόντος ή της προσφοράς. Διευκρινίσεις επί της προσφοράς παρέχονται μόνον όταν ζητούνται από την Επιτροπή του Διαγωνισμού.

5.11. Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες εξήντα (60) ημέρες από την επομένη της διενέργειας του διαγωνισμού, καθώς και για το χρόνο που αποδέχθηκαν να παρατείνουν την προσφορά τους. Προσφορές που ορίζουν χρόνο ισχύος μικρότερο από τον προβλεπόμενο στο παρόν απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

5.12. Η ισχύς της προσφοράς παρατείνεται υποχρεωτικά, εφόσον ζητηθεί από την Υπηρεσία, πριν από τη λήξη της, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με επιπλέον εξήντα (60) ημέρες.

5.13. Στο διαγωνισμό δεν γίνονται δεκτές εναλλακτικές προσφορές ή αντιπροσφορές. Σε περίπτωση υποβολής των, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

5.14 Οι αναγραφόμενες τιμές για κάθε είδος και συνολικά να είναι σαφείς, χωρίς διορθώσεις ή προσθήκες και χωρίς να περιέχουν όρους που τις καθιστούν αόριστες ή υπό αίρεση.

5.15. Εφόσον από την οικονομική προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη με απόφαση του αρμόδιου οργάνου διοίκησης του ΟΛΠ Α.Ε., ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής του Διαγωνισμού.

6. ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:

6.1. Αρμόδια για την αποσφράγιση των προσφορών είναι η επιτροπή του διαγωνισμού, η οποία αποτελείται από υπάλληλους του ΟΛΠ Α.Ε. και θα ορισθεί προς τούτο με απόφαση του αρμόδιου οργάνου διοίκησης της Εταιρείας.

6.2. Οι φάκελοι των προσφορών θα αποσφραγισθούν την ημέρα και ώρα που αναγράφεται στην πρόσκληση υποβολής προσφορών σε δημόσια ανοικτή συνεδρίαση της επιτροπής του διαγωνισμού.

7. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ – ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:

7.1 Θεωρούνται αποδεκτές μόνο οι προσφορές που καλύπτουν τις ελάχιστες τεχνικές απαιτήσεις που ορίζονται στο άρθρο 10 της παρούσας. Κατά την διαδικασία του διαγωνισμού αξιολογούνται μόνο οι προσφορές που είναι αποδεκτές, σύμφωνα με τους όρους του διαγωνισμού.

7.2 Κριτήριο ανάθεσης αποτελεί η χαμηλότερη τιμή που θα δοθεί στο σύνολο του προϋπολογισμού του ΟΛΠ Α.Ε., εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις συμμετοχής και οι τεχνικές προδιαγραφές.

7.3 Την τελική απόφαση λαμβάνει το αρμόδιο όργανο Διοίκησης του Ο.Λ.Π. Α.Ε.

7.4 Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, το αρμόδιο όργανο Διοίκησης του Ο.Λ.Π. Α.Ε. μπορεί να αποφασίσει:

- Κατακύρωση της προμήθειας.
- Ματαίωση της διαδικασίας και επανάληψη της με τους ίδιους ή τροποποιημένους όρους και τεχνικές προδιαγραφές.
- Ματαίωση της διαδικασίας και προσφυγή στη διαδικασία με διαπραγμάτευση.
- Οριστική ματαίωση της διαδικασίας, εφόσον η Εταιρεία δεν χρειάζεται το συγκεκριμένο υλικό ή υπηρεσία ή συντρέχει άλλος λόγος οριστικής ματαίωσης.

8. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ – ΑΝΑΘΕΣΗ - ΣΥΜΒΑΣΗ:

8.1. Στον προσφέροντα στον οποίο γίνεται η κατακύρωση αποστέλλεται σχετική **ανακοίνωση**. Η ανακοίνωση περιλαμβάνει:

- I. Το είδος της προμήθειας που κατακυρώθηκε.
- II. Τις ποσότητες / είδη των εξοπλισμών – λογισμικών - εργασιών – κατασκευών.
- III. Την τιμή ανά είδος και στο σύνολο.
- IV. Κάθε άλλο στοιχείο χρήσιμο κατά την κρίση του ΟΛΠ Α.Ε.

Η ανάθεση θα γνωστοποιηθεί (με fax) με επίσημο έγγραφο από τη Διεύθυνση Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε.

8.2. Η σύμβαση θεωρείται ότι συνάφθηκε με την υπογραφή της.

8.3. Η σύμβαση συντάσσεται στην Ελληνική γλώσσα και η αλληλογραφία μέχρι την ολοκλήρωση της προμήθειας γίνεται επίσης στην Ελληνική γλώσσα.

8.4. Η σύμβαση θα διέπεται από τον Κανονισμό Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε. και το Ελληνικό δίκαιο, θα καταρτιστεί δε με βάση τους όρους του διαγωνισμού όπως αναφέρονται στην παρούσα πρόσκληση υποβολής προσφορών, τον προϋπολογισμό της δαπάνης και την προσφορά του επιλεγέντος και θα περιλαμβάνει τουλάχιστον όσα αναφέρονται στα εν λόγω έγγραφα.

8.5. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει **εγγύηση καλής εκτέλεσης** των όρων της σύμβασης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε **ποσοστό 5%** της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς τον Φ.Π.Α. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης κατατίθεται κατά την υπογραφή της σύμβασης. Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο παράδοσης των εργασιών κατά δύο (2) μήνες. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή της προμήθειας και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις, η αποδέσμευση της εγγυητικής καλής εκτέλεσης γίνεται μετά την αντιμετώπιση, κατά τα προβλεπόμενα, των παρατηρήσεων.

Ως προς την **εγγύηση καλής λειτουργίας** ισχύουν και τα ακόλουθα:

8.6. Ο Ανάδοχος πρέπει να δώσει εγγύηση καλής λειτουργίας **διάρκειας δύο (2) ετών τουλάχιστον** από την οριστική παραλαβή, χωρίς χρέωση υλικών (εξαρτημάτων, ανταλλακτικών και γενικά κάθε στοιχείου του εξοπλισμού/λογισμικού) και εργασίας α) για φθορές που δεν οφείλονται στον Ο.Λ.Π. Α.Ε. β) για αστοχία υλικών και γ) για αντικατάσταση ανταλλακτικών που απαιτούνται από το πλάνο συντήρησης.

Προς τούτο οι συμμετέχοντες υποχρεούνται να δηλώσουν το χρόνο εγγύησης καλής λειτουργίας και με Υπεύθυνη Δήλωση Ν.1599/86 να δηλώσουν ότι σε περίπτωση κατακύρωσης θα καταθέσουν σχετική εγγυητική επιστολή πριν από την έναρξη του χρόνου καλής λειτουργίας (από την οριστική παραλαβή) η αξία της οποίας θα είναι ίση με το **10% της κατακυρωθείσας τιμής χωρίς ΦΠΑ**. Ο χρόνος ισχύος της θα είναι κατά δύο (2) μήνες επιπλέον του συμβατικού χρόνου εγγύησης καλής λειτουργίας.

8.7. Το έγγραφο της τελικής σύμβασης, κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο τούτο στηρίζεται, όπως πρόσκληση υποβολής προσφορών, προσφορά και απόφαση κατακύρωσης ή ανάθεσης, εκτός καταδήλων σφαλμάτων ή παραδρομών.

8.8. Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέσθηκε όταν εκπληρωθούν όλες οι συμβατικές υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευτούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα από τη σύμβαση.

9. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ:

Για όλα τα θέματα ενστάσεων – προσφυγών εφαρμογή έχουν οι διατάξεις του άρθρου 30 του Κανονισμού Προμηθειών του ΟΛΠ Α.Ε.

10. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ:

10.1. ΓΕΝΙΚΑ:

Η Τεχνική Προδιαγραφή καθορίζει τους όρους και τις απαιτήσεις για την αναβάθμιση των υφιστάμενων τεσσάρων (4) γεφυροπλαστιγγών του Κεντρικού Λιμένα και μίας (1) γεφυροπλάστιγγας στην Πύλη του Σταθμού Εμπορευματοκιβωτίων (Σ.ΕΜΠΟ) του Ο.Λ.Π. Α.Ε.

10.2 ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗ

Οι προσφέροντες πριν να συντάξουν και υποβάλλουν τις προσφορές τους οφείλουν να επισκεφθούν επιτόπου τις γεφυροπλάστιγγες για να λάβουν επιτόπια γνώση των συνθηκών λειτουργίας, των τεχνικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών/ικανοτήτων καθόσον η εκ μέρους των υποβολή προσφοράς προϋποθέτει και αποτελεί απόδειξη ότι έλαβαν γνώση και αποδέχθηκαν τους όρους του διαγωνισμού, των εγγράφων στα οποία αυτή αναφέρεται καθώς και των τοπικών και λοιπών εν γένει συνθηκών που αφορούν την προμήθεια.

10.3 ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΗΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΤΩΝ ΤΕΣΣΑΡΩΝ (4) ΓΕΦΥΡΟΠΛΑΣΤΙΓΓΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΛΙΜΕΝΑ ΚΑΙ ΤΗΣ ΓΕΦΥΡΟΠΛΑΣΤΙΓΓΑΣ ΣΤΗΝ ΠΥΛΗ ΤΟΥ Σ.ΕΜΠΟ

ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

10.3.1. ΣΥΣΤΗΜΑ ΖΥΓΙΣΗΣ (ΓΕΝΙΚΑ)

Η αναβάθμιση των ζυγιστηρίων θα γίνει έτσι ώστε όλα τα ζυγιστήρια να είναι όμοια μεταξύ τους. Το κάθε ζυγιστήριο θα πρέπει να διαθέτει δικό του ελεγκτή:

10.3.1.1. Ελεγκτής ζύγισης (Controller)

Η κάθε μονάδα (module) θα πρέπει να ελέγχει:

1. Τις εκτυπώσεις
2. Τη θέση των οχημάτων στην πλάστιγγα
3. Την ουρά αναμονής των οχημάτων
4. Τους φωτεινούς σηματοδότες
5. Τη φωτογράφιση του οχήματος

Επίσης θα πρέπει να έχει δικτυακή σύνδεση με:

1. Την κεντρική βάση δεδομένων
2. Τις πινακίδες μηνυμάτων (VMS)
3. Τις φωτογραφικές μηχανές (IP Cameras)

Θα πρέπει να αποθηκεύει τα δεδομένα ζύγισης και ταυτόχρονα να τα αποστέλλει στην κεντρική βάση δεδομένων. Σε περίπτωση απώλειας δικτυακής σύνδεσης, θα πρέπει να τα αποθηκεύει και να τα αποστέλλει με την αποκατάσταση του δικτύου. Επίσης θα πρέπει να κάνει τον έλεγχο σωστής θέσης του οχήματος, τη φωτογράφιση του οχήματος και των πινακίδων του και την αναγνώριση αυτών των πινακίδων.

Το σύστημα θα πρέπει επίσης να διαθέτει έλεγχο πρόσβασης των ζυγιστών/χειριστών (login).

10.3.1.2. Διεπαφή ζύγισης με γραφικό περιβάλλον (GUI)

Ο ελεγκτής θα πρέπει να διαθέτει οθόνη αφής (touchscreen) με λογισμικό που διαθέτει εύχρηστο γραφικό περιβάλλον. Για τη διευκόλυνση της ζύγισης, για κάθε όχημα που εισέρχεται θα πρέπει να εμφανίζονται στην οθόνη προσυμπληρωμένα όλα τα αναγκαία δεδομένα δηλαδή:

1. Εάν βρίσκεται σε σωστή θέση για ζύγιση
2. Τρεις (3) φωτογραφίες του οχήματος ως εξής:
 - A. Μπροστινή πινακίδα
 - B. Πίσω πινακίδα
 - Γ. Πλευρική
3. Το τρέχον βάρος του οχήματος
4. Τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος (και της πίσω πινακίδας, εάν διαφέρουν)
5. Την κατηγορία βάρους (μέγιστο επιτρεπόμενο βάρος) του οχήματος (εάν είναι γνωστή)
6. Την ναυτιλιακή εταιρία μεταφοράς του οχήματος (εάν είναι γνωστή)
7. Τις τελευταίες ζυγίσεις του οχήματος ανεξαρτήτως σταθμού ζύγισης (με επισήμανση παρατυπιών σύμφωνα με κριτήρια που θα οριστούν)
8. Εάν το όχημα είναι υπέρβαρο και το ποσοστό υπέρβασης
 - Οι ναυτιλιακές εταιρίες θα εμφανίζονται στην οθόνη με αλφαριθμητική σειρά και θα μπορεί ο χειριστής να επιλέξει μια από αυτές.
 - Τα πλοία θα εμφανίζονται στην οθόνη με αλφαριθμητική σειρά και θα είναι επιλέξιμα και αυτά.
 - Οι προμηθεύτριες εταιρείες καυσίμων θα επιλέγονται με τον ίδιο τρόπο από λίστα που θα εμφανίζεται στην οθόνη.
 - Το μέγιστο επιτρεπόμενο βάρος των οχημάτων θα επιλέγεται από τα σχήματα που θα εμφανίζονται στην οθόνη ή θα πληκτρολογούνται από τον χειριστή. Τα υπέρβαρα οχήματα θα εμφανίζουν τα κιλά και το ποσοστό επί της εκατό στο ζυγολόγιο.

Ο ζυγιστής θα μπορεί να διαβάσει προηγούμενες ζυγίσεις που έχουν γίνει σε οποιαδήποτε από τις γεφυροπλάστιγγες του ΟΛΠ Α.Ε. μετά την αναγνώριση της πινακίδας του οχήματος. Επίσης θα πρέπει να είναι δυνατή η επισκόπηση κάποιας προηγούμενης ζύγισης του οχήματος μαζί με της φωτογραφίες που τη συνοδεύουν.

10.3.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ (PROCEDURE) ζύγισης ΦΟΡΤΗΓΟΥ – ΒΥΤΙΟΦΟΡΟΥ

10.3.2.1 Διαδικασία (procedure) ζύγισης ΦΟΡΤΗΓΟΥ σε κάποια από τις τέσσερις γεφυροπλάστιγγες του Κεντρικού Λιμένα

Τα στοιχεία που θα πρέπει να συμπληρωθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας της ζύγισης, που περιλαμβάνει τη ζύγιση, την εκτύπωση του ζυγολογίου και τη δημιουργία των αναγκαίων στοιχείων τιμολόγησης είναι τα εξής:

1. ΑΡΙΘΜΟΣ κυκλοφορίας οχήματος
2. ΑΡΙΘΜΟΣ ΡΥΜ/ΝΟΥ (εάν υπάρχει)
3. **ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ:** Επιλογή από **Μητρώο ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ**
4. Κωδικός πελάτη: Επιλογή από **Μητρώο ΠΕΛΑΤΩΝ ΟΛΠ**
5. ΠΛΟΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ: Επιλογή από **Μητρώο πλοίων**
6. ΜΕΓΙΣΤΟ ΕΠΙΤΡΕΠΟΜΕΝΟ ΒΑΡΟΣ: Επιλογή από λίστα η οποία θα περιέχει τις επιτρεπτές τιμές βάσει των αξόνων, όπως δίδονται από το Λιμενικό Σώμα (μετά την επιλογή θα εμφανίζεται σχετικό εικονίδιο προς διευκόλυνση του χρήστη) ή πληκτρολόγηση σε περίπτωση αδυναμίας.
7. Κωδικός οχήματος: Επιλογή από **Μητρώο Ειδών οχήματος**
8. **Σημείο ζύγισης:** Επιλογή από **Μητρώο Σημείων ζύγισης**
9. Είδος Ζύγισης, (0: Ακτοπλοΐα, 1: Κρουαζιέρα),
10. Α/Α ζύγισης
11. Ένδειξη ζύγισης (0: νέα ζύγιση, 1: επαναζύγιση)
12. Αριθμός ζυγολογίου 1^{ης} ζύγισης (το πεδίο θα ενημερώνεται στην περίπτωση επαναζύγισης)
13. Αριθμός ζυγολογίου τρέχουσας ζύγισης
14. Ποσότητα ζύγισης,
15. Είδος περιεχομένου (κωδικός αποθήκης)
16. Flag, που θα δείχνει το status της εγγραφής. π.χ. 0: νέα εγγραφή, 1: μεταβολή (ενημέρωση από το παρόν σύστημα),(3: έχει μεταφερθεί η εγγραφή στο ORAMA, αυτή η ενημέρωση θα γίνεται από την Ανάδοχο του ERP-ORAMA

10.3.2.2. Διαδικασία (procedure) ζύγισης ΒΥΤΙΟΦΟΡΟΥ σε κάποια από τις τέσσερις γεφυροπλάστιγγες του Κεντρικού Λιμένα

Τα στοιχεία που θα πρέπει να συμπληρωθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας της ζύγισης, που περιλαμβάνει τη ζύγιση, την εκτύπωση του ζυγολογίου και τη δημιουργία των αναγκαίων στοιχείων τιμολόγησης είναι τα εξής:

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΟΧΗΜΑΤΟΣ
2. ΑΡΙΘΜΟΣ ΡΥΜ/ΝΟΥ (εάν υπάρχει)
3. **ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ:** Επιλογή από **Μητρώο ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ**
4. ΠΕΤΡΕΛ. ΕΤΑΙΡΙΑ: Επιλογή από **Μητρώο Πελατών ΟΛΠ**
5. ΠΕΤΡΕΛ. ΠΛΟΙΟ 1: Επιλογή από Μητρώο Πλοίων
6. ΠΕΤΡΕΛ. ΠΛΟΙΟ 2: Επιλογή από Μητρώο Πλοίων
7. ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΡΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑ: Επιλογή από Πίνακα Εταιριών Καυσίμων
8. Κωδικός οχήματος: Επιλογή από **Μητρώο Ειδών οχήματος**
9. **Σημείο ζύγισης:** Επιλογή από **Μητρώο** Σημείων ζύγισης
10. Είδος Ζύγισης, (0: Ακτοπλοΐα, 1: Κρουαζιέρα),
11. Α/Α ζύγισης
12. Ένδειξη ζύγισης (0: νέα ζύγιση, 1: επαναζύγιση)
13. Αριθμός ζυγολογίου 1^{ης} ζύγισης (το πεδίο θα ενημερώνεται υποχρεωτικά στην περίπτωση επαναζύγισης)
14. Αριθμός ζυγολογίου τρέχουσας ζύγισης
15. Ποσότητα ζύγισης,
16. Είδος περιεχομένου (κωδικός αποθήκης)
17. Flag, που θα δείχνει το status της εγγραφής. π.χ. 0: νέα εγγραφή, 1: μεταβολή (ενημέρωση από το παρόν σύστημα), (3: έχει μεταφερθεί η εγγραφή στο ORAMA, αυτή η ενημέρωση θα γίνεται από την Ανάδοχο του ERP-ORAMA

Στην πετρέλευση το σύστημα θα προτείνει αυτόματα στον χειριστή επαναζύγιση, βάσει της καταγεγραμμένης προηγούμενης ζύγισης ανεξαρτήτως σε ποια πλάστιγγα έγινε αυτή. Στο σύστημα θα καταγράφεται η επιλογή του χρήστη (επαναζύγιση ή νέα ζύγιση). Εάν θα επιλέγεται επαναζύγιση, θα καταχωρούνται υποχρεωτικά τα παρακάτω:

1. ΑΡΙΘΜ. ΖΥΓΟΛ. 1ης ΖΥΓΙΣΗΣ: (Αυτόματη εισαγωγή εάν υπάρχει 1η ζύγιση), σύμφωνα με τα πιο πάνω και επί πλέον
2. Καθαρό Βάρος Εκφορτωμένου Καυσίμου: Θα υπολογίζεται αυτόματα το βάρος Καυσίμου που εκφόρτωσε το Φορτηγό, από τη διαφορά της πρώτης Ζύγισης σε σχέση με την Επαναζύγιση.»

10.3.2.3. Διαδικασία (procedure) ζύγισης ΦΟΡΤΗΓΟΥ στη γεφυροπλάστιγγα του Σ.ΕΜΠΟ.

Τα στοιχεία που θα πρέπει να συμπληρωθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας της ζύγισης, που περιλαμβάνει τη ζύγιση, την εκτύπωση του ζυγολογίου και τη δημιουργία των αναγκαίων στοιχείων τιμολόγησης είναι τα εξής:

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΟΧΗΜΑΤΟΣ
2. ΑΡΙΘΜΟΣ ΡΥΜ/ΝΟΥ (εάν υπάρχει)
3. ΕΤΑΙΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ: Επιλογή από Μητρώο Μεταφορικών Εταιριών
4. ΑΡΙΘΜ. ΖΥΓΟΛ. 1ης ΖΥΓΙΣΗΣ: Αυτόματη εισαγωγή εάν υπάρχει 1η ζύγιση
5. ΜΕΓΙΣΤΟ ΕΠΙΤΡΕΠΟΜΕΝΟ ΒΑΡΟΣ: Επιλογή από λίστα η οποία θα περιέχει τις επιτρεπτές τιμές βάσει των αξόνων, όπως δίδονται από το Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών & Δικτύων (μετά την επιλογή θα εμφανίζεται σχετικό εικονίδιο προς διευκόλυνση του χρήστη) ή πληκτρολόγηση σε περίπτωση αδυναμίας.

10.3.3. ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ

Όταν εκτυπώνεται ένα ζυγολόγιο, από οποιαδήποτε γεφυροπλάστιγγα, θα ελέγχει το σύστημα εάν έχει ζυγιστεί το συγκεκριμένο αυτοκίνητο τις τελευταίες 24 ώρες και εάν έχει ζυγιστεί, στο τέλος του ζυγολογίου θα εκτυπώνεται το όνομα της γεφυροπλάστιγγας, ο αριθμός ζυγολογίου, ο αριθμός κυκλοφορίας, το βάρος και η ημερομηνία, και η ώρα της ζύγισης. Τα ζυγολόγια θα εκτυπώνονται σε χαρτί Α5.

Για το Σ.ΕΜΠΟ:

- Εκτύπωση Ζυγολογίου χωρίς Ιστορικό (μέγεθος Α5).
- Εκτύπωση Ζυγολογίου ΜΕ Ιστορικό (μέγεθος Α4).

Ο ζυγιστής θα μπορεί να εκτυπώσει όσα ζυγολόγια θέλει αλλά μόνο για την τελευταία ζύγιση.

10.3.4. ΑΝΑΦΟΡΕΣ (REPORTS) ΑΥΤΟΜΑΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΖΥΓΙΣΗΣ

Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης σε γραφικό περιβάλλον της κεντρικής βάσης δεδομένων για την εποπτεία του συστήματος και την δημιουργία και εύκολη εκτύπωση αναφορών. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να διαθέτει έλεγχο πρόσβασης (login) και διαχείριση χρηστών (ζυγιστών και εποπτών).

Ενδεικτικά αναφέρονται οι τύποι αναφορών που θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υλοποιούνται (με επιλογή χρονικού πλαισίου σε κάθε περίπτωση):

1. Για συγκεκριμένο όχημα
2. Για συγκεκριμένο είδος οχήματος
3. Για συγκεκριμένη πλάστιγγα
4. Για όλες τις πλάστιγγες
5. Για συγκεκριμένο χειριστή
6. Για συγκεκριμένο πλοίο μεταφοράς/πετρελέυσης
7. Για συγκεκριμένη εταιρία (ναυτιλιακή/πετρελαϊκή)

Και για κάθε μία από αυτές τις αναφορές θα πρέπει να μπορεί να εξαγεί μετρήσεις με βάση τις:

1. Συνολικές ζυγίσεις
2. Ζυγίσεις με υπέρβαρο
3. Ζυγίσεις πετρελεύσεων με/χωρίς επαναζύγιση
4. Βάρος εκφόρτωσης πετρελεύσεων

Επίσης θα πρέπει να είναι δυνατή η επισκόπηση οποιασδήποτε ζύγισης έχει καταγραφεί μαζί με τις αντίστοιχες φωτογραφίες του οχήματος.

10.3.5. ΕΛΕΓΧΟΣ ΘΕΣΗΣ ΖΥΓΙΣΗΣ

Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει αισθητήρες για τον έλεγχο της σωστής θέσης του οχήματος. Η ενημέρωση του ζυγιστή θα γίνεται μέσω της γραφικής διεπαφής του συστήματος, και του οδηγού θα γίνεται με φωτεινό σηματοδότη. Σε περίπτωση που το όχημα δε βρίσκεται στη σωστή θέση (ολόκληρο πάνω στην πλάστιγγα) δε θα είναι δυνατή η ολοκλήρωση της ζύγισης και η εκτύπωση του ζυγολογίου.

10.3.6. ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΠΙΝΑΚΙΔΑΣ (ALPR)

Θα πρέπει να γίνεται φωτογράφιση του οχήματος και αυτόματη αναγνώριση των πινακίδων του όταν το όχημα βρίσκεται στη σωστή θέση.

10.3.7. ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΕ ΔΙΚΤΥΟ

Η διασύνδεση μεταξύ των πέντε ζυγιστηρίων (Κεντρικού Λιμένα και Σ.ΕΜΠΟ.) και της κεντρικής βάσης δεδομένων θα γίνει μέσω του ethernet δικτύου του ΟΛΠ Α.Ε.

10.3.8. ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΑΛΛΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΑΝΑΘΕΤΟΝΤΟΣ ΦΟΡΕΑ

Α) Το σύστημα θα πρέπει να λαμβάνει και να αξιοποιεί κατά την εισαγωγή δεδομένων, από λίστες τιμών, στοιχεία από τους πιο κάτω Interface πίνακες:

- Μητρώο Ναυτιλιακών Εταιριών (κωδικός Ναυτιλιακής, επωνυμία Ναυτιλιακής)
- Μητρώο Πελατών ΟΛΠ (κωδικός πελάτη, ΑΦΜ πελάτη, επωνυμία Πελάτη)
- Μητρώο Πλοίων (κωδικός πλοίου, IMO, ονομασία πλοίου)
- Είδος οχήματος (κωδικός οχήματος, περιγραφή οχήματος)
- Σημείο ζύγισης (κωδικός σημείου ζύγισης, περιγραφή σημείου ζύγισης)
- Είδος περιεχομένου (κωδικός περιεχομένου, περιγραφή περιεχομένου)

Β) Το σύστημα θα πρέπει να μεταφέρει σε Interface πίνακα τα πιο κάτω στοιχεία, για τις ζυγίσεις σε όλες τις γεφυροπλάστιγγες πλην των ζυγίσεων στη γεφυροπλάστιγγα του Σ.ΕΜΠΟ:

- Κωδικός πλοίου μεταφοράς,
- Κωδικός πελάτη,
- Κωδικός οχήματος,
- Αριθμός κυκλοφορίας οχήματος,
- Σημείο ζύγισης,
- Είδος Ζύγισης, (0: Ακτοπλοΐα, 1: Κρουαζιέρα),
- Α/Α ζύγισης,
- Ένδειξη ζύγισης (0: νέα ζύγιση, 1: επαναζύγιση)
- Αριθμός ζυγολογίου 1^{ης} ζύγισης (το πεδίο θα ενημερώνεται στην περίπτωση επαναζύγισης)
- Αριθμός ζυγολογίου τρέχουσας ζύγισης
- Ποσότητα ζύγισης,
- Είδος περιεχομένου (κωδικός αποθήκης)
- Flag, που θα δείχνει το status της εγγραφής. π.χ. 0: νέα εγγραφή, 1: μεταβολή (ενημέρωση από το παρόν σύστημα), 3: έχει μεταφερθεί η εγγραφή στο ORAMA, αυτή η ενημέρωση θα γίνεται από την Ανάδοχο του ERP-ORAMA

- Λίστα με μέγιστα επιτρεπόμενα βάρη βάσει των αξόνων, όπως δίδονται από το Λιμενικό Σώμα

10.3.9. ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΡΙΤΩΝ

10.3.9.1 Διασύνδεση με το Λιμενικό Σώμα

Λίστα με μέγιστα επιτρεπόμενα βάρη, βάσει των αξόνων

10.3.9.2 Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών & Δικτύων (Μελλοντική Υλοποίηση)

- *Μητρώο πινακίδων οχημάτων*

10.3.10. ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

10.3.10.1 Λογισμικό Συστήματος

Για λόγους ευελιξίας, συντηρησιμότητας και επεκτασιμότητας του συστήματος, καθώς και συμβατότητας με υλικό και διαλειτουργικότητας με άλλα συστήματα, το λογισμικό επιθυμητά να είναι βασισμένο πάνω σε ανοικτές πλατφόρμες, κάνοντας χρήση Ελεύθερου Λογισμικού / Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ) όπου είναι δυνατόν. Επίσης κρίνεται σκόπιμο να χρησιμοποιεί ανοικτά πρωτόκολλα και τύπους αρχείων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η φορητότητα των δεδομένων και η διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα λογισμικού.

Ο ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να αναφέρει τον τύπο του λογισμικού καθώς και την εταιρεία που το προμηθεύει.

10.3.10.2. Τεχνικά Χαρακτηριστικά υλικοτεχνικής υποδομής

10.3.10.2.1. Τεχνικά Χαρακτηριστικά καμερών

Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει τρεις (3) IP Cameras για κάθε πλάστιγγα ως εξής:

1. Μπροστινή κάμερα φωτογράφισης πινακίδας
2. Πίσω κάμερα φωτογράφισης πινακίδας
3. Πλευρική κάμερα φωτογράφισης οχήματος (με υπερευρυγώνιο φακό)

Οι IP Cameras θα πρέπει να έχουν τα εξής τουλάχιστον τεχνικά χαρακτηριστικά:

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ανάλυση εικόνας τουλάχιστον 1080p (1920 x 1080) σε αναλογία 16:9 με ρυθμό λήψης 30 fps (κατ' ελάχιστον)	ΝΑΙ		
2	Δυνατότητα δικτυακής μεταφοράς φωτογραφιών με ευρέως χρησιμοποιούμενους και ανοικτούς τύπους αρχείων και πρωτοκόλλων (ενδεικτικά αναφέρονται τύπος εικόνας JPEG και MJPEG και δικτυακό πρωτόκολλο HTTP πάνω από TCP/IP)	ΝΑΙ		
3	Δυνατότητα λήψης φωτογραφιών ημέρα και νύχτα (με εγκατάσταση κατάλληλου προβολέα)	ΝΑΙ		
4	Έλεγχος Έκθεσης: Αυτόματο Gain Control	ΝΑΙ		
5	Τροφοδοσία DC / PoE	ΝΑΙ		
6	Interface 10/100 Ethernet	ΝΑΙ		
7	Πρόσβαση από web browser	ΝΑΙ		
8	Βαθμός Προστασίας - στεγανότητα: IP66	ΝΑΙ		
9	Αντιβανδαλιστική Προστασία (Vandalproof): IK10	ΝΑΙ		
10	Δυνατότητα χρήσης εναλλασσόμενου φακού με C-mount ή CS-mount	ΝΑΙ		
11	Auto Iris	ΝΑΙ		
12	Πιστοποιήσεις: CE, ROHS	ΝΑΙ		

Ο προσφέρων θα πρέπει να δηλώσει στην προσφορά του τον τύπο της χρησιμοποιούμενης κάμερας.

Σημείωση: Οι κάμερες θα είναι ικανές να ανταποκρίνονται στις συνθήκες λειτουργίας που επικρατούν στο λιμάνι του Πειραιά (ηλιοφάνεια, συννεφιά, ομίχλη, βροχή) και να αναγνωρίζουν τις πινακίδες των οχημάτων σε ποσοστό $\geq 95\%$

10.3.10.2.2. Βάση Δεδομένων

Όλες οι ζητούμενες τεχνικές προδιαγραφές του υλικοτεχνικού εξοπλισμού της βάσης δεδομένων αναφέρονται στο Παράρτημα 1 της παρούσης. Γενικά θα πρέπει να διασφαλίζονται τα εξής:

1. Δομικά Στοιχεία: Η ΒΔ του συστήματος θα πρέπει να αποθηκεύει όλη την απαραίτητη πληροφορία σχετική με κάθε ζύγιση, καθώς και όλες τις αντίστοιχες φωτογραφίες.
2. Ακεραιότητα Δεδομένων: Θα πρέπει να διασφαλίζεται διαρκώς η ακεραιότητα και η αξιοπιστία των διαθέσιμων πληροφοριών
3. Ιστορικότητα: Για οποιαδήποτε ενέργεια (διαγραφή/εισαγωγή/ενημέρωση) πάνω σε οποιαδήποτε πληροφορία της ΒΔ, θα πρέπει να καταγράφεται όλο το απαραίτητο ιστορικό της ενέργειας αυτής, καθώς κι ο υπεύθυνος της ενέργειας
4. Επιδόσεις: Θα πρέπει να διασφαλίζεται η ελαχιστοποίηση του χρόνου εκτέλεσης των διάφορων ερωτημάτων στη ΒΔ με τη δημιουργία όλων των απαραίτητων ευρετηρίων

Τα ελάχιστα τεχνικά χαρακτηριστικά της βάσης εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Αρχιτεκτονική Συστήματος				
1	Η προτεινόμενη αρχιτεκτονική θα πρέπει να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη παραγωγική λειτουργία του συστήματος σε περιβάλλον υψηλής διαθεσιμότητας	ΝΑΙ		
2	Διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας Active/Active ή Active/Passive: <ul style="list-style-type: none">• σε επίπεδο Database• σε επίπεδο Application Να περιγραφεί η προσφερόμενη διάταξη για την υψηλή διαθεσιμότητα του συστήματος.	ΝΑΙ ΝΑΙ ΝΑΙ		
3	Ελάχιστος αριθμός εξυπηρετητών για την εγκατάσταση του λογισμικού Database και Application server.	≥2		
4	Να αναφερθεί αν τα προσφερόμενα λογισμικά Database και Application θα εγκατασταθούν στο ίδιο ή σε ξεχωριστά ζεύγη φυσικών εξυπηρετητών.	ΝΑΙ		
5	Πλήρης συμβατότητα των προσφερόμενων εξυπηρετητών και υποσυστήματος σύστημα δίσκων με το λογισμικό Βάσης Δεδομένων	ΝΑΙ		
Γενικά χαρακτηριστικά εξυπηρετητών:				
6	Το μοντέλο να είναι σύγχρονο (το πολύ 24 μηνών) και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης/ απόσυρσής του	ΝΑΙ		
7	Μοντέλο με διεθνή πιστοποιητικά ποιότητας και ασφάλειας	ΝΑΙ		
8	Rack mounted	ΝΑΙ		
9	Προσφερόμενη μνήμη ανά εξυπηρετητή	≥64GB		
10	Μέγιστη υποστηριζόμενη μνήμη ανά εξυπηρετητή	Να αναφερθεί		
11	Αριθμός προσφερομένων φυσικών επεξεργαστών (CPUs) ανά εξυπηρετητή	1 CPU, 8-core, 64bit		

12	Μέγιστος αριθμός επεξεργαστών ανά εξυπηρετητή	Να αναφερθεί		
13	Πλήθος προσφερόμενων μονάδων εσωτερικών δίσκων ανά εξυπηρετητή σε διάταξη mirrored	≥2		
14	Ωφέλιμη χωρητικότητα ανά εξυπηρετητή (μετά την εφαρμογή του RAID)	≥ 200 GB		
15	Ονομαστική χωρητικότητα και ταχύτητα περιστροφής μονάδων εσωτερικών δίσκων	300GB, 10Krpm		
16	Θύρες Ethernet 1000Mbps	≥6		
17	Μονάδα DVD/ CD-RW	NAI		
18	Redundant τροφοδοτικά	NAI		
19	Redundant κάρτες διασύνδεσης με το εξωτερικό υποσύστημα δίσκων	NAI		
20	Με το σύστημα να προσφερθούν τα απαραίτητα, καλώδια και εξαρτήματα για τη σύνδεση των εξυπηρετητών, με βάση την προτεινόμενη αρχιτεκτονική.	NAI		
Γενικά χαρακτηριστικά κοινού εξωτερικού υποσυστήματος δίσκων:				
21	Να προσφερθεί εξωτερικό υποσύστημα δίσκων Rack-mounted για την διασύνδεση των ανωτέρω εξυπηρετητών σε διάταξη cluster	NAI		
22	Το μοντέλο να είναι σύγχρονο και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης/ απόσυρσής του	NAI		
23	Τεχνολογία διασύνδεσης τύπου SAS ή ανώτερη (FC)	NAI		
24	Το προσφερόμενο σύστημα θα έχει χαρακτηριστικά υψηλής διαθεσιμότητας (no single point of failure), και κατ'ελάχιστον: <ul style="list-style-type: none"> • Διπλοί controllers • Μηχανισμό εξασφάλισης δεδομένων που βρίσκονται στην cache σε περίπτωση απώλειας τροφοδοσίας • Διπλά τροφοδοτικά • Υποστήριξη τοπολογιών δίσκων τουλάχιστον RAID τουλάχιστον 0, 1, 5 	NAI NAI NAI NAI		
25	Προσφερόμενη ωφέλιμη χωρητικότητα μετά την εφαρμογή Raid-5 και την ενεργοποίηση ενός hot-spare δίσκου	≥3TB		
26	Τεχνολογία δίσκων SAS, ταχύτητας τουλάχιστον 10Krpm	NAI		
27	Με το σύστημα να προσφερθούν τα απαραίτητα, καλώδια και εξαρτήματα με βάση την προτεινόμενη αρχιτεκτονική.	NAI		
Διαχείριση — Παρακολούθηση				
28	Να προσφερθεί το σύνολο του λογισμικού και εξοπλισμού που απαιτείται για την τοπική και απομακρυσμένη διαχείριση των servers, μέσω γραφικού περιβάλλοντος.	NAI		
29	Να προσφερθεί ανεξάρτητη κάρτα απομακρυσμένης διαχείρισης.	NAI		
Λογισμικά συστήματος				
30	Να προσφερθούν όλες οι απαιτούμενες άδειες λειτουργικού συστήματος των προσφερόμενων	NAI		

	εξυπηρετητών.			
Λογισμικό RDBMS				
31	Το λογισμικό RDBMS να είναι ORACLE Data Base ή Microsoft SQL Server.	NAI		
32	Να προσφερθούν οι απαραίτητες άδειες βάσης δεδομένων.	NAI		
33	Να προσφερθούν άδειες χρήσης λογισμικών βελτιστοποίησης και επίλυσης προβλημάτων μέσω διαγνωστικών της βάσης δεδομένων (Tuning Pack, Diagnostics Pack)			
Application Servers				
34	Να προσφερθούν οι απαραίτητες άδειες χρήσης λογισμικού Application Server	NAI		
Τεκμηρίωση				
35	Να προσφερθεί τουλάχιστον ένα πλήρες set τεκμηρίωσης , σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή των προσφερόμενων λογισμικών	NAI		
36	Να προσφερθεί τουλάχιστον ένα set εγκατάστασης των προσφερόμενων λογισμικών	NAI		

Ο προσφέρων θα πρέπει να δηλώσει στην προσφορά του τον τύπο της χρησιμοποιούμενης βάσης δεδομένων.

10.3.10.2.3. Τεχνικά χαρακτηριστικά εκτυπωτών (βιομηχανικού τύπου)

Ο ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τα τεχνικά χαρακτηριστικά του προσφερόμενου εκτυπωτή βιομηχανικού τύπου, ο οποίος θα πρέπει να είναι εύφημου οίκου και να ανταποκρίνεται στον μεγάλο όγκο εκτυπώσεων των ζυγιστηρίων (υψηλή διαθεσιμότητα και αξιοπιστία, ελάχιστη συντήρηση και ανταλλακτικά, χαμηλή κατανάλωση σε μελάνι). Επίσης θα πρέπει να δηλώσει τον τύπο του προσφερόμενου εκτυπωτή.

10.3.10.2.4. Τεχνική περιγραφή γραμμής αναμονής ζύγισης και συστήματος ενημέρωσης οδηγών

Ο έλεγχος της γραμμής αναμονής των οχημάτων σε κάθε θέση (ΗΕΤΙΩΝ - ΑΚΤΗ ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗ - ΑΓ. ΣΠΥΡΙΔΩΝ) θα γίνεται αυτόματα ως εξής: Τα οχήματα θα εισέρχονται από πύλη εφοδιασμένη με αισθητήρες που θα καταγράφουν τον αριθμό οχημάτων που έχουν εισέλθει στην ουρά. Σε συνδυασμό με την καταγραφή εξόδου οχήματος από την πλάστιγγα, δίνεται η δυνατότητα καταμέτρησης των οχημάτων που αναμένουν σε κάθε σταθμό ζύγισης. Για τη βέλτιστη λειτουργία του συστήματος η ουρά αναμονής οχημάτων θα είναι οριοθετημένη έτσι ώστε να μην επιτρέπεται η έξοδος των οχημάτων που έχουν εισέλθει πριν τη ζύγιση.

Εναλλακτικά ο έλεγχος της γραμμής αναμονής των οχημάτων σε κάθε θέση (ΗΕΤΙΩΝ - ΑΚΤΗ ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗ - ΑΓ. ΣΠΥΡΙΔΩΝΑ) θα γίνεται με την προσθήκη ειδικών αισθητήρων ανίχνευσης οχημάτων σε μήκος περίπου 150m. Οι τελευταίοι θα στέλνουν ένα σήμα, όταν καλύπτονται από κάποιο αυτοκίνητο. Ανάλογα με την ποσότητα των αισθητηρίων που είναι απασχολημένα, θα καταγράφεται στην πινακίδα των άλλων θέσεων και το αντίστοιχο μήνυμα. Η θέση των αναφερόμενων αισθητήρων θα είναι στο επίπεδο του δρόμου. Εκτός από τους αισθητήρες θέσης θα τοποθετηθούν επίσης και οι αντίστοιχοι σταθμοί αναμετάδοσης, οι οποίοι θα λαμβάνουν το σήμα για να το στείλουν στο κεντρικό σύστημα.

Ανεξάρτητα από τη λύση που θα επιλεγεί ο ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του αναλυτικά τους τύπους και τις ποσότητες του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού.

Οι πινακίδες θα πρέπει να ενημερώνονται σε πραγματικό χρόνο με πληροφορίες για τις ουρές αναμονής των οδηγών στον παρόντα σταθμό ζύγισης καθώς και τους άλλους σταθμούς ζύγισης, και να παρουσιάζουν κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία ταυτόχρονα:

- Όνομα σταθμού ζύγισης ("ΕΔΩ" και τα ονόματα των άλλων σταθμών ζύγισης)
- Τον αριθμό των οχημάτων που αναμένουν στον κάθε σταθμό ζύγισης
- Τον εκτιμώμενο χρόνο αναμονής στον κάθε σταθμό ζύγισης

10.3.10.2.5. Τεχνικά χαρακτηριστικά πινακίδων

Οι πινακίδες θα απαρτίζονται από δύο (2) μέρη: Το σταθερό μεταλλικό (με το λογότυπο του ΟΛΠ Α.Ε. και όλες τις σχετικές πληροφορίες όπως βέλη για τη γραμμή αναμονής ζύγισης, όνομα γεφυροπλάστιγγας κλπ επιφάνειας περίπου 1,80m² και την πινακίδα τύπου LED η οποία θα εμφανίζει μηνύματα). Η τελευταία θα έχει τα εξής τουλάχιστον τεχνικά χαρακτηριστικά.

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ύψος Χαρακτήρα: τουλάχιστον 11cm	ΝΑΙ		
2	Γωνία Ανάγνωσης: τουλάχιστον 140°	ΝΑΙ		
3	Απόσταση ανάγνωσης: Τουλάχιστον 100m	ΝΑΙ		
4	Βαθμός προστασίας - στεγανότητα: IP66	ΝΑΙ		
5	Χαρακτήρες: Ελληνικοί – Λατινικοί	ΝΑΙ		
6	Πιστοποιήσεις: CE, ROHS	ΝΑΙ		
7	Θερμοκρασία Λειτουργίας: -20 - +60 °C, Σχετική	ΝΑΙ		

	Υγρασία: 10 – 95%			
8	Πλαίσιο: κατασκευασμένο από προφίλ αλουμινίου βαμμένο με ηλεκτροστατική βαφή. Απόλυτα στεγανό για χρήση σε εξωτερικό περιβάλλον	ΝΑΙ		

Ο προσφέρων θα πρέπει να δηλώσει στην προσφορά του τον τύπο της χρησιμοποιούμενης ηλεκτρονικής πινακίδας και το εργοστάσιο κατασκευής.

Οι πινακίδες θα είναι αναρτημένες σε διπλό ιστό από χαλυβδοσωληνα κατάλληλα προστατευμένο από τις έντονα διαβρωτικές συνθήκες που επικρατούν στο Λιμάνι του Πειραιά, διαμέτρου 3” και το ύψος των πινακίδων θα είναι 2 ½ m. Ο χώρος τοποθέτησης θα είναι πλησίον κάθε γεφυροπλάστιγγας. Η κατασκευή και η στήριξη των πινακίδων θα είναι σύμφωνη με τα εξής πρότυπα:

1. ΕΛΟΤ EN 12899-1 Fixed vertical road traffic signs –Σταθερές πινακίδες κατακόρυφης οδικής σήμανσης
2. ΕΛΟΤ ΤΟ 1501-05-04-07-00:2009 Διατάξεις στήριξης πινακίδων κατακόρυφης σήμανσης.

10.3.10.2.6. Τεχνικά χαρακτηριστικά φωτεινού σηματοδότη

Ο φωτεινός σηματοδότης να έχει τα εξής ελάχιστα χαρακτηριστικά:

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Να αποτελείται από δύο (2) υπομονάδες διαμέτρου 210 mm.	ΝΑΙ		
2	Όλες οι υπομονάδες να διαθέτουν ανεξάρτητο σύστημα πρόσβασης στο εσωτερικό τους.	ΝΑΙ		
3	Το υλικό κατασκευής του σώματος, να είναι υψηλής ποιότητας, μεταλλικής κατασκευής αλουμινίου, σε μαύρη απόχρωση (RAL 9005), ιδιαίτερα ανθεκτικό στην έκθεση σε συνθήκες παραθαλάσσιου χώρου.	ΝΑΙ		
4	Στο εσωτερικό να τοποθετηθούν φωτιστικά LED. Οι φακοί (lenses) του σηματοδότη να είναι κατασκευασμένοι από γυαλί σε χρώμα πράσινο και κόκκινο.	ΝΑΙ		
5	Κάθε υπομονάδα του σηματοδότη να είναι εξοπλισμένη με ειδικά εξαρτήματα αλουμινίου (σκιάδια) που εξασφαλίζουν την σωστή λειτουργία του σηματοδότη ακόμα και σε συνθήκες έντονης ηλιοφάνειας.	ΝΑΙ		
6	Εξωτερικά, η διάταξη του φωτεινού σηματοδότη ρύθμισης κυκλοφορίας να διαθέτει κατάλληλα σημεία κα εξαρτήματα για να στερεωθεί η μονάδα πάνω σε μεταλλικούς ιστούς.	ΝΑΙ		
7	Ο σηματοδότης να φέρει σήμανση CE.	ΝΑΙ		
8	Βαθμός προστασίας τουλάχιστον IP 65 και να είναι σύμφωνος με την Ευρωπαϊκή οδηγία 89/106 ή νεώτερη ότι έχει περάσει όλους τους απαραίτητους εργαστηριακούς ελέγχους και ικανοποιεί όλα τα Ευρωπαϊκά πρότυπα που τον αφορούν.	ΝΑΙ		

Ο προσφέρων θα πρέπει να δηλώσει στην προσφορά του τον τύπο του χρησιμοποιούμενου σηματοδότη.

10.4. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Σύμφωνα με τα παραρτήματα I, II, III και IV της παρούσης.

11. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

1. Μετά το πέρας της αναβάθμισης των γεφυροπλαστιγγών ο προμηθευτής υποχρεούται να τις διακρίβώσει από αναγνωρισμένο φορέα και να υποβάλλει τα πιστοποιητικά διακρίβωσης στον ΟΛΠ Α.Ε.
2. Ο ΟΛΠ Α.Ε. δύναται να ορίσει Ανεξάρτητο Φορέα με σκοπό τη παρακολούθηση θεμάτων ποιότητας του έργου και πιστοποίησης της συμμόρφωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και εργασιών του αναδόχου με τη Σύμβαση και τα εφαρμοζόμενα Ελληνικά και Διεθνή Πρότυπα. Για το λόγο αυτό, ο Ανάδοχος του Έργου, υποχρεούνται να παρέχει κάθε απαραίτητη ευκολία στον Ανεξάρτητο Φορέα κατά τη φάση της εκπόνησης των μελετών και της υλοποίησης των εργασιών της σύμβασης κατασκευής, όπως ενδεικτικά αναφέρεται η διάθεση για ανασκόπηση των μελετών εφαρμογής, η απρόσκοπτη παροχή πρόσβασης στους εργοταξιακούς χώρους, στα εργαστήρια δοκιμών και στις έδρες προμηθευτών για τα συμβατικά αντικείμενα.
3. Επίσης ο Ανάδοχος θα υποβάλει για έγκριση το Πρόγραμμα Ποιότητας έργου με τις σχετικές διαδικασίες και τα φύλλα ελέγχου εργασιών πριν την έναρξη των εργασιών, όπως επίσης και τα αποτελέσματα των δοκιμών κατά την εξέλιξη του έργου. Υποχρεούνται παράλληλα να ενημερώνει έγκαιρα και να συντονίζεται χρονικά με τον Ανεξάρτητο Φορέα για τη παρακολούθηση της ποιότητας του έργου ενώ σημειώνεται ότι το αντικείμενο παρακολούθησης της ποιότητας δεν υποκαθιστά την επίβλεψη εκ μέρους του ΟΛΠ Α.Ε.
4. Η αποδέσμευση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης του Αναδόχου, συναρτάται, πέραν των λοιπών συμβατικών προβλέψεων και με την αποκατάσταση τυχόν μη συμμορφώσεων και τη σχετική επιβεβαίωση από τον Ανεξάρτητο Φορέα.
5. Να λάβει κάθε απαιτούμενο και πρόσφορο μέτρο για την προστασία του περιβάλλοντος της Λιμενικής Ζώνης του ΟΛΠ, καθώς και για την απομάκρυνση με περιβαλλοντικά ορθό τρόπο ή/και την εναλλακτική διαχείριση των αποβλήτων που θα προκύψουν από την εκτέλεση των εργασιών του.
6. Να έχει την αποκλειστική αστική και ποινική ευθύνη απέναντι σε οποιονδήποτε τρίτο, συμπεριλαμβανομένου και του προσωπικού του ΟΛΠ Α.Ε. για οποιαδήποτε ζημία ή απαιτήσεις, οι οποίες θα προέλθουν από δικές του, ή των προστηθέντων του, ενέργειες ή παραλείψεις οφειλόμενες σε δόλο ή αμέλεια, κατά την μεταφορά και παράδοση των υλικών του, καθώς και κατά την εκτέλεση των εργασιών του.
7. Να εξασφαλίσει, πριν την έναρξη των εργασιών του, όλες τις απαιτούμενες άδειες και εγκρίσεις, καθώς επίσης να λαμβάνει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα τήρησης της εργατικής νομοθεσίας για το προσωπικό που απασχολεί και των διατάξεων για την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας.

12. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ - ΠΑΡΑΛΑΒΗ:

Για την παρακολούθηση της υλοποίησης της σύμβασης θα ορισθεί επιτροπή επίβλεψης και παραλαβής της προμήθειας, η οποία θα αποτελείται από υπαλλήλους του ΟΛΠ Α.Ε. και θα ορισθεί προς τούτο από το αρμόδιο όργανο διοίκησης της Εταιρείας.

Η παραλαβή των υπό προμήθεια υλικών και εργασιών θα γίνει εντός του προκαθορισμένου, από τις Τεχνικές Προδιαγραφές και Προϋπολογισμό, χρόνου.

Η παραλαβή θα γίνει από επιτροπή που θα αποτελείται από υπάλληλους του ΟΛΠ Α.Ε.

13. ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Με την τεχνική προσφορά να δοθεί ο χρόνος υλοποίησης της προμήθειας, ο οποίος δεν πρέπει να υπερβαίνει τους **πέντε (5) μήνες** από την υπογραφή της σύμβασης.

14. ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ - ΠΛΗΡΩΜΗ:

14.1. Το συνολικό τίμημα του έργου του προμηθευτή θα καταβληθεί τμηματικά ως εξής:

- I. Προκαταβολή ίση με ποσοστό 30% επί του συνολικού τιμήματος εντός δέκα (10) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης.
- II. Με την παράδοση/εγκατάσταση του υπό προμήθεια εξοπλισμού λογισμικού και μετά την προσωρινή παραλαβή του από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής του ΟΛΠ, την έκδοση του σχετικού τιμολογίου από τον Ανάδοχο και την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας θα καταβληθεί σε αυτόν επιπλέον ποσοστό 40 % επί της συμβατικής αξίας, ή 70% επί της συμβατικής αξίας εφόσον δεν προηγηθεί χορήγηση προκαταβολής.
- III. Εξόφληση του υπολοίπου ποσοστού 30% επί του συνολικού τιμήματος αμέσως μετά την οριστική παραλαβή της προμήθειας και αφού έχει λειτουργήσει επιτυχώς η εγκατάσταση για δύο (2) μήνες από την έναρξη της παραγωγικής της λειτουργίας. Με την εξόφληση της προμήθειας θα επιστραφεί στον ανάδοχο η εγγύηση καλής εκτέλεσης και θα κατατεθεί η εγγύηση καλής λειτουργίας.

15.2. Η εξόφληση θα γίνει από το Ταμείο του ΟΛΠ Α.Ε. την 20^η ημέρα του αμέσως επόμενου μήνα από την ημερομηνία που θα έχει εκδοθεί το σχετικό τιμολόγιο και θα έχει υπογραφεί το σχετικό πρωτόκολλο παραλαβής από την αρμόδια επιτροπή.

15.3. Οι πληρωμές του τιμήματος γίνονται μόνον είτε με έκδοση επιταγής, είτε με την κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό που θα πρέπει να τηρεί ο προμηθευτής στις Τράπεζες ΕΘΝΙΚΗ ή ALPHA BANK και **εφόσον η αποστολή του τιμολογίου του συνοδεύεται από φορολογική και από ασφαλιστική ενημερότητα.**

16. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Κατά τα λοιπά ισχύουν τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό σύναψης και εκτέλεσης συμβάσεων προμηθειών, υπηρεσιών, έργων, παραχωρήσεων και εκποιήσεων του ΟΛΠ Α.Ε. (ΦΕΚ 513/24-03-2008 τ.Β'), όπως αυτός τροποποιήθηκε - συμπληρώθηκε και ισχύει (ΦΕΚ 2647/30-12-2008 τ.Β').

Ο Διευθυντής
Προμηθειών

ΓΑΒΡΙΗΛ ΚΑΡΑΚΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.

ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

A. Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας

Η Παραγωγική Λειτουργία του Συστήματος ξεκινά από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της παράδοσης/εγκατάστασης του υπό προμήθεια εξοπλισμού/λογισμικού, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 13 (ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ-Προσωρινή Παραλαβή έργου) της παρούσης Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών, διαρκεί για ένα χρονικό διάστημα τουλάχιστον δύο (2) μηνών και λήγει με την Παραλαβή του Έργου (Βλ. ΆΡΘΡΟ 12 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ-ΠΑΡΑΛΑΒΗ).

Σκοπός των Υπηρεσιών Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας είναι η υποστήριξη του Αναθέτοντος Φορέα κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος, καθώς και η σταδιακή μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό αυτού προκειμένου να αποκτήσει σταδιακά όλη την απαραίτητη τεχνογνωσία για να υποστηρίζει εσωτερικά το Σύστημα.

Ο Ανάδοχος, κατά το χρονικό διάστημα της υποστήριξης του Συστήματος, έχει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη της καλής λειτουργίας του Συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να βελτιώνει, να αναπτύσσει, να επεκτείνει και να συμπληρώνει το σύστημα, σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά το χρονικό αυτό διάστημα, διαθέτοντας ειδικευμένο προσωπικό κατά περίπτωση.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής στο σύνολο του Συστήματος ο Ανάδοχος οφείλει να επικαιροποιήσει, όταν και όπου αυτό απαιτείται, την τεκμηρίωση του Συστήματος και να παραδώσει στον Αναθέτοντα Φορέα την επικαιροποιημένη σειρά **Τευχών Τεχνικής και Λειτουργικής Τεκμηρίωσης** του Συστήματος.

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας περιγράφονται αναλυτικά στη συνέχεια.

A.1 Τεχνική Υποστήριξη

A.1.1. Οργάνωση παροχής τεχνικής υποστήριξης (Δομή-Σκοπός-Στόχος)

Η Τεχνική Υποστήριξη θα παρέχεται από τον Ανάδοχο καθ' όλη τη διάρκεια της Παραγωγικής Λειτουργίας του Έργου της παρούσης Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών, μέσω του **Γραφείου Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)** και της **Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ)**.

Η συνύπαρξη και συνεργασία μεταξύ των δύο (2) κρίνεται απαραίτητη για την άμεση και αποτελεσματική επίλυση όλων των προβλημάτων / βλαβών, που προκύπτουν κατά τη «**Παραγωγική Λειτουργία**» του Έργου, ώστε να είναι εφικτή η ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του Συστήματος και η υποστήριξη του συνόλου των Τελικών Χρηστών του.

Το **Γραφείο Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)** θα είναι προσιτό σε όλους τους χρήστες του Συστήματος και θα αποτελεί τον αρχικό παραλήπτη όλων των θεμάτων υποστήριξης που προκύπτουν, προκειμένου να γίνεται σωστή κατανομή τους και να αποφεύγεται η απευθείας επικοινωνία του προσωπικού του Αναθέτοντος Φορέα με την **Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ)**, η οποία δυσχεραίνει την αναλυτική καταγραφή των θεμάτων υποστήριξης και των ενεργειών επίλυσης αυτών και επιβαρύνει σημαντικά το προσωπικό της **Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ)**. Το Γραφείο Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) θα στεγάζεται σε χώρους, που θα υποδείξει και θα παρέχει ο Ο.Λ.Π. Α.Ε., ενώ ο απαιτούμενος εξοπλισμός θα παρασχεθεί δωρεάν από τον Ανάδοχο.

Η **Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ)** θα βρίσκεται στους χώρους του Αναθέτοντος Φορέα, για επιτόπου υποστήριξη στα θέματα, που ανακύπτουν σε οποιαδήποτε περιοχή (4 γεφυροπλάστιγγες Κεντρικού Λιμένα, Γεφυροπλάστιγγα Σ.ΕΜΠΟ, Data Center). Είναι σε άμεση συνεργασία με το Helpdesk, το οποίο κατανέμει τα θέματα υποστήριξης για τα οποία απαιτείται η παρέμβαση της **Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης** και εξασφαλίζει την άμεση και ακριβή καταγραφή των ενεργειών, που πραγματοποιούνται.

A.1.2 ΣΤΟΧΟΣ

Η Τεχνική Υποστήριξη θα παρέχεται με τη συνεργασία του Helpdesk και της ΤΟΥ, σύμφωνα με την παρακάτω ιεραρχική δομή:

Πρώτο Επίπεδο Παρέμβασης (Helpdesk)

Η βοήθεια σε πρώτο επίπεδο παρέχεται από το Helpdesk και λειτουργεί στο πλαίσιο της υποστήριξης του συνόλου των Τελικών Χρηστών του συστήματος.

Η Υπηρεσία HelpDesk έχει τους παρακάτω στόχους:

- να συγκεντρώσει και να κατηγοριοποιήσει τα αναφερόμενα προβλήματα που θα εμφανιστούν κατά τη παραγωγική λειτουργία του συστήματος
- να καταγράψει και να επιλύσει μεμονωμένες περιπτώσεις προβλημάτων όπως αυτές αναφέρονται από τους χρήστες του συστήματος
- να εξασφαλίζει την διόρθωση / διαχείριση λαθών των χρηστών στη χρήση του συστήματος (λογισμικού εφαρμογών και λογισμικού συστήματος)
- να υποστηρίζει τους χρήστες στη χρήση και λειτουργία του περιβάλλοντος του Νέου ΟΠΣ
- να υποστηρίζει τους διαχειριστές του όλου συστήματος στην υποστήριξη του περιβάλλοντος και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας αυτού
- να παρέχει υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία του Εξοπλισμού.
- Ενημερώνει του χρήστες για την κατάσταση επίλυσης αναφερθέντων προβλημάτων ή για την γενικότερη κατάσταση του συστήματος

Δεύτερο Επίπεδο Παρέμβασης (επιτόπου– on site)

Όταν ένα θέμα υποστήριξης δεν μπορεί να επιλυθεί απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο (1ο) επίπεδο παρέμβασης, θα προωθείται στα στελέχη της **Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ)**, τα οποία θα δίνουν την απαιτούμενη λύση σε 2^ο επίπεδο, επιτόπου, στους χώρους του Αναθέτοντος Φορέα (on site).

Η Ομάδα που θα παρέχει τις υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας / Τεχνικής Υποστήριξης υπάγεται στον Υπεύθυνο Υποστήριξης του Αναδόχου του έργου.

Υπεύθυνος Υποστήριξης

Ο Υπεύθυνος Υποστήριξης έχει την ευθύνη για τον συντονισμό της Ομάδας και τον καθορισμό του προγράμματος παροχής των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας.

Συνεργάζεται στενά με τον Υπεύθυνο Εγκατάστασης Εξοπλισμού και Δικτύου, τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Λογισμικού Εφαρμογών καθώς και με τον Υπεύθυνο Υλοποίησης του Έργου, ενώ για θέματα που αφορούν προβλήματα σε εξοπλισμό / λογισμικό από προμηθευτές / υπεργολάβους συνεργάζεται και με το Βλαβοληπτικό Κέντρο (Υπηρεσία Help Desk-πρώτο επίπεδο παρέμβασης) και την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης ((ΤΟΥ)-Δεύτερο Επίπεδο παρέμβασης), που έχουν την ευθύνη τεχνικής υποστήριξης του κεντρικού εξοπλισμού, του λογισμικού συστήματος και λογισμικού

εφαρμογών και του εξοπλισμού υποδομής και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του συνόλου του συστήματος.

Τρίτο επίπεδο παρέμβασης

Η Υποστήριξη Τρίτου Επιπέδου ενεργοποιείται στις περιπτώσεις κατά τις οποίες εντοπίσθηκε κάποιο πρόβλημα από την Υποστήριξη Δευτέρου Επιπέδου, που δεν μπορεί να επιλυθεί επί τόπου (όπως bug στο λογισμικό εφαρμογών, οπότε είναι αναγκαία τροποποίηση του λογισμικού εφαρμογών ή βλάβη στον εξοπλισμό που απαιτεί επισκευή στα εργαστήρια της Εταιρίας ή στον προμηθευτή).

Στην περίπτωση αυτή ενεργοποιούνται οι αντίστοιχες διαδικασίες που αναφέρονται κατωτέρω στην παράγραφο της εγγύησης/συντήρησης.

A.2. Διαδικασία Αναφοράς/Επίλυσης Προβλημάτων

Ενέργεια	Περιγραφή
1	Ο χρήστης του συστήματος αναφέρει τηλεφωνικά, με FAX, ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με εγγραφή στην WEB εφαρμογή το οποιοδήποτε πρόβλημα ή δυσλειτουργία ή αίτημα για βοήθεια
2	Το προσωπικό του Help Desk: Με την εμπειρία του και τις γνώσεις του γύρω από το σύστημα, επιχειρεί την επίλυση του προβλήματος καθοδηγώντας τον χρήστη. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι εφικτό, με κατάλληλες ερωτήσεις προσπαθεί να προσδιορίσει με την μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια το πρόβλημα (<u>Υποστήριξη 1^{ου} επιπέδου</u>) Ενημερώνει του χρήστες για την κατάσταση επίλυσης αναφερθέντων προβλημάτων ή για την γενικότερη κατάσταση του συστήματος Βοηθά το χρήστη (αν είναι αίτημα για βοήθεια) στη χρήση του συστήματος.
3	Το προσωπικό του Help Desk προωθεί το πρόβλημα (κλιμάκωση 1 ^{ου} επιπέδου) στους μηχανικούς άμεσης επέμβασης (ΤΟΥ).
4	Το προσωπικό της ΤΟΥ ενημερώνει το Help Desk για τις ενέργειες του, τα αποτελέσματα και την κατάσταση (status) του προβλήματος που έχει αναλάβει να επιλύσει.
5	Οι μηχανικοί άμεσης επέμβασης προβαίνουν σε περαιτέρω κλιμάκωση του προβλήματος μεταφέροντας το πρόβλημα στους μηχανικούς της Εταιρίας στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Εταιρίας (professional services), οι οποίοι έχουν στη διάθεση τους όλα τα απαραίτητα «εργαλεία» για την επίλυση (bugs λογισμικού συστήματος και εφαρμογών, βλάβη εξοπλισμού, προβλήματα απόδοσης, αναβαθμίσεις κ.λπ.)
6	Αίτηση συμπληρωματικών πληροφοριών – Οδηγίες προς τους μηχανικούς άμεσης επέμβασης

Ενέργεια	Περιγραφή
7	Πρωώθηση προβλήματος από το Help Desk απευθείας στους μηχανικούς professional services της Εταιρίας. Π.χ. περιπτώσεις επαναλαμβανόμενων προβλημάτων, προβλήματα που αφορούν περισσότερες λειτουργίες του συστήματος, πιθανές ανάγκες αναβαθμίσεων κ.λπ.
8	Αίτηση συμπληρωματικών πληροφοριών – Οδηγίες προς τους μηχανικούς άμεσης επέμβασης
9	<u>Υποστήριξη 1^{ου} επιπέδου</u> - Οι μηχανικοί άμεσης επέμβασης επικοινωνούν με το χρήστη για την περαιτέρω διερεύνηση του προβλήματος (π.χ για να προσδιορίσουν πιθανά ανταλλακτικά)
10	Οι μηχανικοί άμεσης επέμβασης μεταβαίνουν στο χώρο του τελικού χρήστη (<u>Υποστήριξη 2^{ου} επιπέδου</u>).

A.3. Διαθεσιμότητα (Availability) του συστήματος

- Ο προσφερόμενος κεντρικός εξοπλισμός (κεντρικοί servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων), το έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικό Application Server), και το λογισμικό εφαρμογών και τον εξοπλισμό υποδομής (ζυγιστήρια, ελεγκτές ζύγισης, φωτεινοί σηματοδότες, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.), που θα υποστηρίζουν τις λειτουργίες του Αναθέτοντος Φορέα και των οποίων η προμήθεια και η εγκατάσταση αποτελεί αντικείμενο του παρόντος Έργου, οφείλουν να είναι διαθέσιμα 24 ώρες την ημέρα για όλες για όλες τις μέρες του έτους(24 X 7 X 365)
- Η διαθεσιμότητα (**Availability**) του Συστήματος μετρημένη σε μηνιαία βάση πρέπει να είναι μεγαλύτερη ή ίση του **99,99% για τον** κεντρικό εξοπλισμό (κεντρικοί servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων), το έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικό Application Server),, και **99,90% για την λειτουργία του Λογισμικού Εφαρμογών και τον Εξοπλισμό υποδομής** (ζυγιστήρια, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.).
- **Ο υπολογισμός της διαθεσιμότητας γίνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ενότητα B.2.2 του παρόντος Παραρτήματος.**
- Στην περίπτωση που η διαθεσιμότητα μετρημένη σε μηνιαία βάση υστερεί του 99,99% για το HW (κεντρικοί servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων) και το έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικού Application Server), ή υστερεί του 99,90% για την λειτουργία του Λογισμικού Εφαρμογών και του εξοπλισμού υποδομής (ζυγιστήρια, **ελεγκτές ζύγισης, φωτεινοί σηματοδότες**, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.), όπως αυτά λεπτομερώς θα περιγραφούν και στην Οικονομική προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου κατά τα πρότυπα των πινάκων Δ.1, Δ.2, Δ.3 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ II της Παρύσης Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών, **θα ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο A.8 «Ρήτρες μη διαθεσιμότητας», που ακολουθεί.**

- **Διευκρινίζεται ότι οποιαδήποτε βλάβη συστατικού μέρους των ανωτέρω η οποία δεν επηρεάζει την λειτουργία του συστήματος δεν προσμετράται στο ποσοστό μη διαθεσιμότητας.**

A.4 Όροι που διέπουν τις Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

- *Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ):* ορίζεται το διάστημα μεταξύ 07:00 και 23:00 κάθε εργάσιμης μέρας.
- *Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ):* ορίζεται το διάστημα εκτός των ΚΩΚ, για τις εργάσιμες μέρες.
- *Εργάσιμες Ημέρες (ΕΜ):* οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση.
- *Ολική Απώλεια:* Πρόβλημα/βλάβη εξοπλισμού / λογισμικού, που συνεπάγεται την καθολική αδυναμία εργασιών των χρηστών του Συστήματος.
- *Μερική Απώλεια:* Πρόβλημα / βλάβη εξοπλισμού / λογισμικού, που συνεπάγεται μερική αδυναμία λειτουργίας αυτού.
- *Χρόνος Απόκρισης:* το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την απόκριση του Helpdesk σε 1ο επίπεδο, η οποία να επιβεβαιώνει την ανάληψη της ευθύνης και την έναρξη της επίλυσης του προβλήματος.
- *Χρόνος Αποκατάστασης:* το διάστημα από την απόκριση στην αναγγελία του προβλήματος/βλάβης και την ανάληψη της ευθύνης επίλυσης μέχρι την επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία. Στην περίπτωση μη απόκρισης του Helpdesk, ορίζεται ως Χρόνος Αποκατάστασης, το διάστημα, από την διαπίστωση του προβλήματος, που είναι καταγεγραμμένο το πρόβλημα, μέχρι την επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία.

A.5. Χρόνοι Απόκρισης

Οι Χρόνοι Απόκρισης αφορούν αποκλειστικά στο 1^ο Επίπεδο Παρέμβασης **Helpdesk**, για **Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) και την Υπηρεσία Βλαβηφόρου Κέντρου (Call Centre) για τις Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ)**, το οποίο αποτελεί και τον παραλήπτη του συνόλου των θεμάτων υποστήριξης, .

Οι Χρόνοι Απόκρισης θα είναι εντός 15 λεπτών για το σύνολο των κλήσεων. Οι κλήσεις αναφέρονται και στους τέσσερις (4) εναλλακτικούς τρόπους πρόσβασης στο Helpdesk (τηλεφωνική κλήση, λήψη fax – email, καταχώρηση θέματος στη web εφαρμογή) που θα υποβάλλονται εντός ΚΩΚ.

- Σε περίπτωση που η αναγγελία της βλάβης γίνει από το προσωπικό του Αναθέτοντος φορέα εντός εργάσιμων ημερών και ωρών (**Κανονικές Ώρες κάλυψης** στο εξής: **ΚΩΚ**), δηλαδή τις εργάσιμες ημέρες και μεταξύ 07:00 και 23:00, ο χρόνος απόκρισης προσμετράται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης.
- Σε περίπτωση που η αναγγελία της βλάβης γίνει από το προσωπικό του αναθέτοντος φορέα εκτός εργάσιμων ημερών και δηλαδή τις εργάσιμες ημέρες εκτός ωραρίου 07:00 και 23:00 ή τις μη εργάσιμες ημέρες ωρών (**Επιπλέον Ώρες κάλυψης** στο εξής: **ΕΩΚ**), ο χρόνος απόκρισης προσμετράται από τις 07:00 της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απόκρισης, οι επιπλέον χρόνοι προσμετρώνται στους χρόνους αποκατάστασης.

A.6. Χρόνοι Αποκατάστασης Χρόνος Αποκατάστασης Βλάβης (SLA)

Ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης θα είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα **B.2.1.2** του παρόντος Παραρτήματος και η Διαθεσιμότητα του Συστήματος θα προσμετράται με βάση τα οριζόμενα στην ενότητα **B.2.2 «Ποσοστό Διαθεσιμότητας – Παράμετροι – Δείκτες Ποιότητας»** του παρόντος Παραρτήματος.

A.5.1 Διευκρινίσεις επί των Χρόνων Αποκατάστασης

Ισχύουν τα οριζόμενα στην παράγραφο b της ενότητας B.2.1.1.1 του παρόντος Παραρτήματος.

A.6. Υπηρεσίες Περιόδου Παραγωγικής Λειτουργίας

Κατά τη διάρκεια της δίμηνης Παραγωγικής Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παράσχει υπηρεσίες Πλαισίου Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας (Service Level Agreement – SLA), για να εξασφαλιστούν όλα όσα λεπτομερώς, αναλύονται στις ενότητες **B.2.1.4 έως και B.2.1.11** που ακολουθούν.

A.7 Μηνιαίες Εκθέσεις Τεχνικής Υποστήριξης

Στο τέλος κάθε μήνα, ο Ανάδοχος του έργου, θα υποβάλλει έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων, που διέπουν την υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας του συνόλου του συστήματος, στον Αναθέτοντα Φορέα, εντός του πρώτου δεκαημέρου του επόμενου μήνα και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Αριθμό θεμάτων υποστήριξης, συνολικά και ανά είδος
- Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης ανά θέμα υποστήριξης και συνολική κατανομή
- Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους αποκατάστασης των θεμάτων υποστήριξης και συνολική κατανομή
- Αναλυτικά στοιχεία για κάθε θέμα, που επιλύθηκε πέραν των αποδεκτών χρόνων αποκατάστασης, που αναφέρονται στην παρούσα.

A.8 Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου Μη Διαθεσιμότητας ΚΩΚ και ΕΩΚ, κατά την περίοδο Παραγωγικής λειτουργίας του έργου, με υπαιτιότητα του Αναδόχου, θα παρακρατείται από την Εγγυητική Επιστολή καλής Εκτέλεσης του Έργου, που έχει καταθέσει ο Ανάδοχος, ως ρήτρα μη Διαθεσιμότητας, ποσοστό 12,5% επί του συνολικού ποσού της Εγγυητικής καλής Εκτέλεσης του Έργου, σε μηνιαία βάση. Σε περίπτωση, που το συνολικό ποσό των ρητρών μη Διαθεσιμότητας **ΚΩΚ** και **ΕΩΚ** καλύψει το ποσό της εγγυητικής επιστολής καλής λειτουργίας, τότε ο Εργοδότης έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο.

B. Προσφερόμενες Υπηρεσίες μετά την Οριστική Παραλαβή του Έργου

ΟΡΙΣΜΟΣ

Ως **ΠΕΣ** ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης, η οποία ξεκινά την επομένη της Οριστικής Παραλαβής του Έργου και με **χρονική διάρκεια επτά (7) έτη**.

B.1. Περιορισμοί – Δεσμεύσεις

1. Η **ελάχιστη ζητούμενη** Περίοδος Εγγύησης **είναι δύο (2) έτη** από την **Οριστική Παραλαβή** του Έργου. **Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος προσφέρει χρόνο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, επιπλέον από τον ζητούμενο, αυτός θα πρέπει:**
 - να αφορά σε ακέραιο αριθμό ετών και
 - να καλύπτει το σύνολο της προσφερόμενης λύσης.
2. **Παράλληλα με τη Σύμβαση υλοποίησης του έργου, που προβλέπεται στην παρούσα,** ο Ανάδοχος υποχρεούται να υπογράψει και **Σύμβαση Εγγύησης**, για συνολικό διάστημα δύο (2) ετών, το οποίο αντιστοιχεί στην Περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις δεσμεύσεις, που αναφέρονται στην ενότητα **B.2 (Σύμβαση Εγγύησης)**, που ακολουθεί, **άνευ τιμήματος** και με ημερομηνία έναρξης ισχύος την επόμενη της ημερομηνίας Οριστικής Παραλαβής του Έργου και σύμφωνα με το Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, το οποίο θα υποβάλλει στην προσφορά του.
 - Στην περίπτωση, που η ημερομηνία Οριστικής Παραλαβής του Έργου, δεν πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, το οποίο θα υποβάλλει στην προσφορά του, είναι υποχρεωμένος, εφόσον κληθεί από τον Αναθέτοντα φορέα, να υπογράψει τροποποιητική Σύμβαση Εγγύησης σε ότι αφορά το χρονικό διάστημα ισχύος της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις δεσμεύσεις, που ως άνω περιγράφονται.
3. Με τη λήξη της σύμβασης Εγγύησης, εφόσον ο Αναθέτων φορέας το επιθυμεί, ο Ανάδοχος είναι υποχρεούται, να υπογράψει **Σύμβαση Συντήρησης (Παροχής Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας (SLA))** με τους τεχνικούς και οικονομικούς όρους που ορίζονται στην παρούσα και θα είναι σύμφωνοι με την προσφορά του.
Στην περίπτωση αυτή ο Αναθέτων φορέας υποχρεούται να ενημερώσει εγγράφως τον Ανάδοχο, τρεις μήνες τουλάχιστον πριν τη λήξη εγγύησης καλής λειτουργίας.

B.2. Σύμβαση Εγγύησης

Ο υποστηριζόμενος εξοπλισμός (Hardware), του έτοιμου λογισμικού (system software, RDBMS, λογισμικού Application Server), του λογισμικού εφαρμογών και του εξοπλισμού υποδομής (ζυγιστήρια, ελεγκτές ζύγισης, φωτεινοί σηματοδότες, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.) θα είναι σύμφωνα με τα αντίστοιχα προσφερόμενα αντικείμενα στα πλαίσια του διαγωνισμού, όπως αυτά λεπτομερώς θα περιγραφούν και στην Οικονομική προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου κατά τα πρότυπα των πινάκων Δ.1, Δ.2, Δ.3 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΙΙ της παρούσης Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών.

- Στη σύμβαση Εγγύησης θα περιλαμβάνονται και θα αναλύονται όλες οι Υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας (Υπηρεσίες Πλαισίου Εγγυημένου Επι-

πέδου Διαθεσιμότητας (Service Level Agreement – SLA), του ως άνω **εξοπλισμού (Hardware), του έτοιμου λογισμικού (system software, RDBMS, λογισμικού Application Server), του λογισμικού εφαρμογών και του εξοπλισμού υποδομής (ζυγιστήρια, ελεγκτές ζύγισης, φωτεινοί σηματοδότες, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.)**, που ο Ανάδοχος θα προσφέρει στα πλαίσια της **Περίόδου Εγγύησης**, με τους όρους και τις προϋποθέσεις όπως αυτές περιγράφονται στη συνέχεια.

- Οι παρεχόμενες, στη Σύμβαση Εγγύησης SLA υπηρεσίες μπορούν να διαφοροποιηθούν, μόνο υπό την έγκριση και σύμφωνη γνώμη του Αναθέτοντος Φορέα.
- Με τη λήξη της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει το σύστημα (up and running), στα επίπεδα βέλτιστης απόδοσης, η οποία θα έχει καταμετρηθεί κατά την διάρκεια της περιόδου παροχής υπηρεσιών SLA.

B.2.1 Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, Εξοπλισμού και Λογισμικού

Στα πλαίσια της Σύμβασης Εγγύησης, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παράσχει υπηρεσίες Πλαισίου Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας (Service Level Agreement – SLA), για να εξασφαλιστούν όλα όσα λεπτομερώς, αναλύονται στις ενότητες B.2.1.1 έως και B.2.1.11 που ακολουθούν.

B.2.1.1. Διαθεσιμότητα (Availability) του συστήματος

- Ο προσφερόμενος κεντρικός εξοπλισμός (κεντρικοί servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων), το έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικό Application Server), και το λογισμικό εφαρμογών και τον εξοπλισμό υποδομής (ζυγιστήρια, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.), που θα υποστηρίζουν τις λειτουργίες του Αναθέτοντος Φορέα και των οποίων η προμήθεια και η εγκατάσταση αποτελεί αντικείμενο του παρόντος Έργου, οφείλουν να είναι διαθέσιμα 24 ώρες την ημέρα για όλες τις μέρες του έτους(24 X 7 X 365)
- Η διαθεσιμότητα (**Availability**) του Συστήματος μετρημένη σε μηνιαία βάση πρέπει να είναι μεγαλύτερη ή ίση του **99,99% για τον** κεντρικό εξοπλισμός (κεντρικοί servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων), το έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικό Application Server),, και **99,90% για την λειτουργία του Λογισμικού Εφαρμογών και τον Εξοπλισμό υποδομής** (ζυγιστήρια, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.).
- Στα πλαίσια της Εγγύησης καλής Λειτουργίας **ο υπολογισμός της διαθεσιμότητας γίνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ενότητα B.2.2 του παρόντος Παραρτήματος.**
- Στην περίπτωση που η διαθεσιμότητα μετρημένη σε μηνιαία βάση υστερεί του 99,99% για το HW (κεντρικοί servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων) και το έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικού Application Server), ή υστερεί του 99,90% για την λειτουργία του Λογισμικού Εφαρμογών και του εξοπλισμού υποδομής (ζυγιστήρια, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.), όπως αυτά

λεπτομερώς θα περιγραφούν και στην Οικονομική προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου κατά τα πρότυπα των πινάκων Δ.1, Δ.2, Δ.3 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΙΙ της Παρούσης Πρόσκλησης Ενδιαφέροντος, **θα ισχύουν τα οριζόμενα στο άρθρο Β.2.3 «Ρήτρες μη διαθεσιμότητας».**

- ο **Διευκρινίζεται ότι οποιαδήποτε βλάβη συστατικού μέρους των ανωτέρω η οποία δεν επηρεάζει την λειτουργία του συστήματος δεν προσμετράται στο ποσοστό μη διαθεσιμότητας.**

Β.2.1.1.1 Ορισμοί-Διευκρινιστικοί όροι

α. Χρόνος Απόκρισης

Οι Χρόνοι Απόκρισης αφορούν αποκλειστικά στο 1^ο Επίπεδο Παρέμβασης (**Υπηρεσία Βλαβοληπτικού Κέντρου (Call Centre) (24X7)**) , το οποίο αποτελεί και τον παραλήπτη του συνόλου των θεμάτων υποστήριξης.

Οι Χρόνοι Απόκρισης θα είναι εντός 15 λεπτών για το σύνολο των κλήσεων. Οι κλήσεις αναφέρονται και στους τέσσερις (4) εναλλακτικούς τρόπους πρόσβασης στο Helpdesk (τηλεφωνική κλήση, λήψη fax – email, καταχώρηση θέματος στη web εφαρμογή) που θα υποβάλλονται εντός ΚΩΚ.

- ο Σε περίπτωση που η αναγγελία της βλάβης γίνει από το προσωπικό του Αναθέτοντος φορέα εντός εργάσιμων ημερών και ωρών (**Κανονικές ώρες κάλυψης** στο εξής: **ΚΩΚ**), δηλαδή τις εργάσιμες ημέρες και μεταξύ 07:00 και 23:00, ο χρόνος απόκρισης προσμετράται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης.
- ο Σε περίπτωση που η αναγγελία της βλάβης γίνει από το προσωπικό του αναθέτοντος φορέα εκτός εργάσιμων ημερών και δηλαδή τις εργάσιμες ημέρες εκτός ωραρίου 07:00 και 23:00 ή τις μη εργάσιμες ημέρες ωρών (**Επί πλέον Ώρες κάλυψης** στο εξής: **ΕΩΚ**),, ο χρόνος απόκρισης προσμετράται από τις 07:00 της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απόκρισης, οι επιπλέον χρόνοι προσμετρώνται στους χρόνους αποκατάστασης.

β. Διευκρινίσεις επί των Χρόνων Αποκατάστασης

- Εφόσον η ειδοποίηση έγινε εντός ΚΩΚ, οι ενέργειες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν μέσα στα χρονικά πλαίσια, όπως αυτά περιγράφονται στον ορισμό του Χρόνου Αποκατάστασης προβλήματος/βλάβης. Εφόσον απαιτούνται εργασίες πέραν του χρόνου λήξης των ΚΩΚ, ο χρόνος αποκατάστασης προσμετράται και στις ΕΩΚ. Οι ενέργειες αποκατάστασης ξεκινούν από το 1^ο επίπεδο παρέμβασης (**Γραφείο Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)**) και συνεχίζονται στο 2^ο επίπεδο (**Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ)**), αν δεν δοθεί επίλυση από το 1^ο.
- Εφόσον η ειδοποίηση έγινε εντός ΕΩΚ ο χρόνος αποκατάστασης προσμετράται από τις 07:00, το πρωί της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- Οι απαιτούμενες ώρες του χρόνου αποκατάστασης διαμορφώνονται ανάλογα με τη κατηγορία του θέματος υποστήριξης, σύμφωνα με τον Πίνακα 1, που ακολουθεί. Σε περίπτωση που ο χρόνος αποκατάστασης ξεπερνά τις απαιτούμενες ώρες, όπως αυτές αναφέρονται παρακάτω, τότε η διαφορά του πραγματοποιηθέντος χρόνου αποκατάστασης από τον απαιτούμενο χρόνο αποκατάστασης διπλασιάζεται για τον υπολογισμό της ΜΗ διαθεσιμότητας του Συστήματος.
- Οι ώρες εκτός λειτουργίας ενός στοιχείου λογίζονται και ως ώρες εκτός λειτουργίας όλων των στοιχείων που εξαρτώνται λειτουργικά από το συγκεκριμένο στοιχείο.

Για την επίτευξη των κατωτέρω:

- Ο Αναθέτων Φορέας θα παρέχει στο προσωπικό υποστήριξης της Αναδόχου εταιρίας, άμεση πρόσβαση σε όλους τους χώρους που έχει εγκατασταθεί εξοπλισμός, σε 24ώρη βάση ανεξαρτήτως Αργιών.
- Σε όλη την διάρκεια διερεύνησης – επίλυσης κάποιου προβλήματος θα παρίσταται μαζί με τον τεχνικό της εταιρίας μας και εξειδικευμένος υπάλληλος του Οργανισμού.

Β.2.1.2 Οι απαιτούμενοι χρόνοι αποκατάστασης βλάβης και τα μέγιστα επιτρεπτά ποσοστά μη διαθεσιμότητας κατά περίπτωση, περιγράφονται λεπτομερώς στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 1: Απαιτούμενοι χρόνοι αποκατάστασης και μέγιστα επιτρεπτά ποσοστά μη διαθεσιμότητας

Κατηγορία Προβλήματος / Βλάβης	Χρόνος αποκατάστασης ΚΩΚ (ώρες)	Χρόνος αποκατάστασης ΕΩΚ (ώρες)	Μέγιστα ποσοστά ΜΗ Διαθεσιμότητας ΚΩΚ	Μέγιστα ποσοστά ΜΗ Διαθεσιμότητας ΕΩΚ
1.1 ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ (Κεντρικοί Servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων)				
Ολική απώλεια	3 ώρες	6 ώρες	0,6%	1,2%
Μερική απώλεια που επηρεάζει ≥ 1 χρήστες	6 ώρες	12 ώρες	1,2%	2,4%
Μερική απώλεια που δεν επηρεάζει τους χρήστες	24 ώρες	48 ώρες	5%	10%
1.2 ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (system software, RDBMS, λογισμικό Application Server)				
Ολική απώλεια	3 ώρες	6 ώρες	0,6%	1,2%
Μερική απώλεια που επηρεάζει ≥ 1 χρήστες	6 ώρες	12 ώρες	1,2%	2,4%
Μερική απώλεια που δεν επηρεάζει τους χρήστες	48 ώρες	96 ώρες	10%	20%
1.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (συμπεριλαμβανομένων και των διεπαφών με άλλα λογισμικά εφαρμογών του Αναθέτοντος Φορέα ή συστήματα τρίτων)				
Ολική απώλεια	2 ώρες	4 ώρες	0,4%	0,8%
Απώλεια Υποσυστήματος	24 ώρες	48 ώρες	5%	10%

Απώλεια Λειτουργικού χαρακτηριστικού υποσυστήματος	24 ώρες	48 ώρες	5%	10%
Βλάβη (που επιτρέπει τη συνέχιση των εργασιών)	48 ώρες	96 ώρες	10%	20%
1.4 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ (ζυγιστήρια, ελεγκτές ζύγισης, φωτεινοί σηματοδότες, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.)				
Ολική απώλεια εξοπλισμού της ίδιας ομάδας (π.χ. ζυγιστήρια)	2 ώρες	4 ώρες	0,4%	0,8%
Απώλεια μεμονωμένου εξοπλισμού ομάδας	24 ώρες	48 ώρες	5%	10%
Απώλεια Λειτουργικού χαρακτηριστικού εξοπλισμού	24 ώρες	48 ώρες	5%	10%
Βλάβη εξοπλισμού (που επιτρέπει τη συνέχιση των εργασιών)	48 ώρες	96 ώρες	10%	20%

B.2.1.3 Τήρηση ειδικών απαιτήσεων στις εφαρμογές

Ο υποψήφιος Ανάδοχος δεσμεύεται να καλύψει τις ειδικές απαιτήσεις στις εφαρμογές, σύμφωνα με τον Πίνακα 2 που ακολουθεί.

Πίνακας 2 : Ειδικές απαιτήσεις σε εφαρμογές

α/α	Υποσύστημα	Απαίτηση	Συχνότητα Εκτέλεσης	Κατηγορία
1.	Εκτυπωτικά	3 sec	Καθημερινά	Online
2.	Φόρμες Ενημέρωσης	3 sec	Καθημερινά	Online
3.	Διαδικασίες γεφυρών, για ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα λογισμικού εφαρμογών του Αναθέτοντος Φορέα (βλ. άρθρο 10.3.2.1 Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών) ή συστήματα τρίτων (βλ. άρθρο 10.3.2.2 Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών)	15 min	3 φορές ημερησίως, αυτοματοποιημένα	Batch
4.	Διαδικασία Backup	10 min	Καθημερινά	Online
5.	Διαδικασία αποθήκευσης ιστορικών αρχείων	30 min		
6.	Χρόνος απόκρισης για ταυτόχρονη εκτέλεση των ως άνω διαδικασιών 1, 2, 3, 4 να μην υπερβαίνει το 1% του χρόνου που εκτελούνται μεμονωμένα.	3% επιπλέον του χρόνου εκτέλεσης μεμονωμένα	Καθημερινά	Online/ Batch

Για την επίτευξη των ανωτέρω, ο Αναθέτων Φορέας, θα μεριμνά τα ακόλουθα::

- Την πιστή τήρηση των διαδικασιών διαχείρισης (administration) των βάσεων δεδομένων (π.χ. τακτική αναδιοργάνωση, τακτική εκτέλεση διαδικασιών Archive – Purging κλπ)
- Οι Βάσεις Δεδομένων του Οργανισμού θα διατηρούν σταθερό όγκο δεδομένων ενός (1) έτους.

Η απόκριση του συστήματος, θα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να υπερκαλύπτει τις απαιτήσεις για χρόνους απόκρισης του Πίνακα 2 για το σύνολο των εφαρμογών σε ώρα αιχμής. Σε περίπτωση μη ικανοποίησης της πιο πάνω απαίτησης ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να κάνει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες ή και προσθήκες σε H/W, S/W για την άμεση επίτευξη αυτού του στόχου με δαπάνες του χωρίς να επηρεάζεται ο σχεδιασμός και η λειτουργικότητα των εφαρμογών.

B.2.1.4 Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Εξοπλισμού

Η Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Εξοπλισμού στοχεύει στην εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού του Συστήματος μέσω προληπτικών συντηρήσεων και αναβαθμίσεων, αλλά και μέσω αποκαταστάσεων των έκτακτων βλαβών και άλλων προβλημάτων, που ανακύπτουν κατά τη συνολική λειτουργία του Συστήματος.

Στην περίπτωση αποκαταστάσεων βλαβών και άλλων προβλημάτων, που ανακύπτουν κατά τη συνολική λειτουργία του Συστήματος, οι χρόνοι αποκατάστασης δεν θα ξεπερνούν τους χρόνους αποκατάστασης όπως αυτοί καθορίζονται στον ως άνω Πίνακα 1, ώστε να εξασφαλίζεται η απαιτούμενη διαθεσιμότητα του Συστήματος. Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου Μη Διαθεσιμότητας ΚΩΚ και ΕΩΚ, θα ισχύουν ποινικές ρήτρες, όπως αυτές προβλέπονται στην ενότητα **B.2.1.3 του παρόντος Παραρτήματος.**

Στα πιο πάνω αναφερόμενα συμπεριλαμβάνονται και αντίστοιχες υπηρεσίες από τους εκάστοτε κατασκευαστές – προμηθευτές των προσφερόμενων προϊόντων.

Διευκρινίζεται ότι η διασφάλιση καλής λειτουργίας εξοπλισμού συμπεριλαμβάνει όλο τον εξοπλισμό στο πλαίσιο του παρόντος Έργου.

B.2.1.5 Προληπτική Συντήρηση (Εργασίες και Ανταλλακτικά) του Εξοπλισμού

Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να καθορίσει τη συχνότητα, με την οποία εκτιμά ότι πρέπει να διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις και εσωτερικοί καθαρισμοί του εξοπλισμού, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι των ευαίσθητων εξαρτημάτων του, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία του χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών. Προτείνεται η προληπτική συντήρηση να γίνεται τουλάχιστο μία (1) φορά κάθε τέσσερις (4) μήνες.

Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού από τον Ανάδοχο και τον Αναθέτοντα Φορέα ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία του Οργανισμού. Ειδικά θέματα (π.χ. πρόσβαση στους χώρους), που θα προκύψουν από την απαίτηση εργασιών εκτός κανονικού ωραρίου λειτουργίας των σημείων εγκατάστασης του Συστήματος, θα συμπεριληφθούν στη σχετική Σύμβαση Αναθέτοντος Φορέα – Αναδόχου.

B.2.1.6 Αποκατάσταση των Βλαβών και Ανωμαλιών Λειτουργίας του Εξοπλισμού

Με τον όρο αυτό εννοούνται οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά), που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό, προκειμένου να αποκατασταθεί η ομαλή λειτουργία του, μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος.

Ενδεικτικά, οι ενέργειες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν τον έλεγχο (οπτικό, ηλεκτρονικό, ή άλλο), τις ρυθμίσεις, την παροχή και εφαρμογή των απαραίτητων ανταλλακτικών ή υπομονάδων (units), τον καθαρισμό, αν απαιτείται, σε συνάρτηση με τον τύπο και τις συνθήκες χρήσης του εξοπλισμού.

Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν πραγματοποιηθεί από τον Ανάδοχο εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου, που ορίζεται στην ενότητα τα B.2.1.2 του παρόντος Παραρτήματος, θα επιβάλλονται οι ανάλογες ρήτρες.

B.2.1.7 Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Συστήματος και Εφαρμογών

Ως διασφάλιση καλής λειτουργίας Λογισμικού Συστήματος και Εφαρμογών νοείται η παράδοση και εγκατάσταση τυχόν βελτιώσεων, διορθώσεων και νέων εκδόσεων του λογισμικού Συστήματος και Εφαρμογών (upgrades, patches, new versions, κλπ).

Διευκρινίζεται ότι η διασφάλιση καλής λειτουργίας Λογισμικού Συστήματος και Εφαρμογών αναφέρεται στα Υποσυστήματα του Συστήματος, που θα εγκαταστήσει ο Ανάδοχος. Στα παραπάνω συμπεριλαμβάνονται (εφόσον απαιτηθεί) και αντίστοιχες υπηρεσίες από τους εκάστοτε κατασκευαστές – προμηθευτές των προσφερομένων προϊόντων, ώστε να διασφαλίζεται:

- Η αντιμετώπιση προβλημάτων (bugs) στο Λογισμικό Συστήματος και Εφαρμογών.
- Η απόδοση του Συστήματος βάσει των προδιαγραφών του παρόντος Παραρτήματος

Στην περίπτωση προβλημάτων (bugs), ή διαπίστωσης ελλιπούς προσαρμογής των λογισμικών εφαρμογών ή ελλιπούς ή εσφαλμένης παραμετροποίησης ή άλλων προβλημάτων, που ανακύπτουν κατά τη συνολική λειτουργία του Συστήματος, οι χρόνοι αποκατάστασης δεν θα ξεπερνούν τους χρόνους αποκατάστασης όπως αυτοί καθορίζονται στον Πίνακα 1 ([υποπίνακες 1.2, 1.3](#)) της § [B.2.1.2 του παρόντος Παραρτήματος](#), ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα που απαιτεί ο Αναθέτων Φορέας, όπως αυτή λεπτομερώς αναφέρεται στην ενότητα **B.2.1.1**. Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου Μη Διαθεσιμότητας ΚΩΚ και ΕΩΚ, ο υπολογισμός της οποίας θα γίνεται με βάση τα όσα ορίζονται στην ενότητα **B.2.2**, θα ισχύουν ποινικές ρήτρες όπως αυτές προβλέπονται στην § [B.2.3](#). Στα πιο πάνω αναφερόμενα εμπερικλείονται και αντίστοιχες υπηρεσίες από τους εκάστοτε κατασκευαστές – προμηθευτές των προσφερόμενων προϊόντων.

Διευκρινίζεται ότι η διασφάλιση καλής λειτουργίας Λογισμικού Συστήματος και Εφαρμογών συμπεριλαμβάνει όλα τα Λογισμικά Συστημάτων και Εφαρμογών στα πλαίσια του παρόντος Έργου, προκειμένου, να είναι βέλτιστη η συνολικά απαιτούμενη λειτουργικότητα για το Σύστημα.

B.2.1.8 Πλαίσιο Διασφάλισης Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Συστήματος και Εφαρμογών

Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία, με τη συνδρομή τρίτων προμηθευτών, όταν και όπου αυτό απαιτηθεί, και συγκεκριμένα στις περιπτώσεις όπου:

- Το λογισμικό τρίτου προμηθευτή σχετίζεται με τη λειτουργία του Συστήματος
- Υπεύθυνος για την αναβάθμιση του λειτουργικού συστήματος του εξοπλισμού είναι τρίτος προμηθευτής

Οι νέες εκδόσεις περιλαμβάνουν τόσο τις Εκδόσεις Συντήρησης, όσο και τις Νέες Κύριες Εκδόσεις, έστω και αν αυτές χαρακτηρίζονται ως νέο προϊόν.

Για κάθε νέα έκδοση του Λογισμικού Εφαρμογών που έχει αναπτυχθεί από τον Ανάδοχο ειδικά για τους σκοπούς του παρόντος Έργου, θα πρέπει να παρέχεται υποχρεωτικά στον Αναθέτοντα Φορέα –κατά τη διάρκεια εξέλιξης του Έργου– τόσο ο πηγαίος όσο και ο εκτελέσιμος κώδικας σε ηλεκτρονική μορφή.

Η διαδικασία αναβάθμισης, που θα εκτελείται, θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην πρόταση του Αναδόχου και θα αναλυθεί περαιτέρω, περιλαμβάνοντας συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιάγραμμα. Οι απαιτήσεις του Αναθέτοντος Φορέα από τον Ανάδοχο, όσον αφορά στην εν λόγω διαδικασία, συνοψίζονται στις επόμενες παραγράφους.

Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης λογισμικού (π.χ. Υποσυστήματος) συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων σε άλλο λογισμικό (π.χ. RDBMS), ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Αναθέτοντος Φορέα.

Ο Ανάδοχος οφείλει κατά τη διάρκεια παροχής των συγκεκριμένων Υποστηρικτικών Υπηρεσιών να επανυποβάλλει στον Αναθέτοντα Φορέα όλα τα Παραδοτέα της Τεχνικής και Λειτουργικής Τεκμηρίωσης του Συστήματος, που τροποποιούνται βάσει της μεταβολής/βελτίωσης/αναβάθμισης, κλπ. (Στα Παραδοτέα, που τροποποιούνται, θα συμπεριλαμβάνεται πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (ή κατ'ελάχιστο ένδειξη των εννοτήτων / παραγράφων που αλλάζουν).

B.2.1.9 Γνωστοποίηση / Έγκριση της Αναβάθμισης / Επανεγκατάστασης

- Γνωστοποίηση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή) του Αναδόχου προς τον Αναθέτοντα Φορέα για όλες τις νέες εκδόσεις σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από

την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστή. Η γνωστοποίηση πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει:

- περιγραφή των χαρακτηριστικών της νέας έκδοσης
 - περιγραφή των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση
- ❑ Ο Αναθέτων Φορέας μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων, που προσφέρει η νέα έκδοση, και των πιθανών προβλημάτων, που θα προκαλέσει η τυχόν εγκατάστασή της.
- ❑ Εφόσον ο Αναθέτων Φορέας αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και το γνωρίσει εγγράφως στον Ανάδοχο, ο Ανάδοχος –μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Αναθέτοντα Φορέα– είναι υποχρεωμένος το αργότερο εντός έξι (6) μηνών από την απόφαση του Αναθέτοντος Φορέα, να ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων στον εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, οπουδήποτε και αν αυτός είναι εγκατεστημένος.

B.2.1.10 Προετοιμασία και Εκτέλεση της Αναβάθμισης / Επανεγκατάστασης

- ❑ Πλήρης περιγραφή των βημάτων υλοποίησης της αναβάθμισης / επανεγκατάστασης (προετοιμασία, υλοποίηση, εμπλεκόμενοι του Αναθέτοντος Φορέα και του Αναδόχου, χρονοδιάγραμμα, κλπ) και των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν (π.χ. ηλεκτρονική διανομή (software download), διανομή με τη βοήθεια μαγνητικών μέσων, κλπ).
- ❑ Σε κάθε περίπτωση εφόσον απαιτηθεί επιπλέον «μεταβατικός» εξοπλισμός για την ομαλή αναβάθμιση του περιβάλλοντος Παραγωγικής Εκμετάλλευσης, αυτός θα προσφέρεται από τον Ανάδοχο.
- ❑ Ανάλογα με την κρισιμότητα της αναβάθμισης πραγματοποιείται πλήρης σειρά ελέγχων, ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή μετάβαση στο αναβαθμισμένο περιβάλλον Παραγωγικής Εκμετάλλευσης.
- ❑ Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος α) για τη λήψη πλήρους αντιγράφου του Συστήματος (Λειτουργικό Σύστημα, Εφαρμογές, Δεδομένα) πριν την οποιαδήποτε εγκατάσταση / αναβάθμιση και β) για τη διασφάλιση της επιστροφής του Συστήματος στην τελευταία κατάσταση λειτουργίας (roll-back) σε περίπτωση ανεπιτυχούς αναβάθμισης.
- ❑ Σε κάθε περίπτωση οι αναβαθμίσεις θα εκτελούνται σε χρόνο που θα συμφωνείται , έτσι ώστε από κοινού. Διαφορετικά θα θεωρείται χρόνος εκτός λειτουργίας. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων στο περιβάλλον Παραγωγικής Εκμετάλλευσης θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του Συστήματος.
- ❑ Ο Ανάδοχος – μέσω των Στελεχών της Διεύθυνσης Πληροφορικής του Αναθέτοντος Φορέα– θα ενημερώνει τους χρήστες το αργότερο μία (1) εργάσιμη μέρα πριν την πραγματοποίηση έκτακτων εργασιών, ενώ για προγραμματισμένη αναβάθμιση θα πρέπει να ενημερώνει τους χρήστες το αργότερο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση των εργασιών.

- ❑ Αφού διασφαλιστεί ότι δε θα υπάρξουν προβλήματα κατά την αναβάθμιση του περιβάλλοντος παραγωγής, εκτελείται η αναβάθμιση.

B.2.1.11 Ενημερωτικά εγχειρίδια και τεκμηρίωση

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εφοδιάσει τον Αναθέτοντα Φορέα, με όλα τα εγχειρίδια και όποιο τεκμηριωτικό υλικό απαιτείται για να εξασφαλιστεί η ικανοποιητική και αποδοτική λειτουργία των εφαρμογών. Τα στοιχεία αυτά θα περιλαμβάνουν, αλλά όχι αποκλειστικά και μόνο, το τεκμηριωτικό υλικό που καθορίζεται στη Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος καθορίζει, στην Προσφορά τον αριθμό εγχειριδίων, τύπο και έκταση του τεκμηριωτικού υλικού.

Τα εγχειρίδια και το τεκμηριωτικό υλικό χορηγούνται συνταγμένα στη γλώσσα της Αναθέτοντος Φορέα.

Ο Ανάδοχος εκσυγχρονίζει ή αντικαθιστά στον κατάλληλο χρόνο **δωρεάν**, όλα τα εγχειρίδια και το τεκμηριωτικό υλικό (H/W & S/W) για διάστημα καθ' όλη τη διάρκεια του ΠΕΣ

Ο Ανάδοχος παραδίδει όλη την προβλεπόμενη από τη Διακήρυξη τεκμηρίωση και ότι επί πλέον αναφέρει στην Προσφορά του.

B.2.1.12 Μηνιαίες Εκθέσεις Τεχνικής Υποστήριξης

Στο τέλος κάθε μήνα, ο Ανάδοχος του έργου, θα υποβάλλει έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων, που διέπουν την εγγύηση καλής Λειτουργίας του συνόλου του συστήματος, στον Αναθέτοντα Φορέα, εντός του πρώτου δεκαημέρου του επόμενου μήνα και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Αριθμό θεμάτων υποστήριξης, συνολικά και ανά είδος
- Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης ανά θέμα υποστήριξης και συνολική κατανομή
- Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους αποκατάστασης των θεμάτων υποστήριξης και συνολική κατανομή
- Αναλυτικά στοιχεία για κάθε θέμα, που επιλύθηκε πέραν των αποδεκτών χρόνων αποκατάστασης, που αναφέρονται στην παρούσα.

B.2.2. Ποσοστό Διαθεσιμότητας – Παράμετροι – Δείκτες Ποιότητας

Η διαθεσιμότητα (%) σε μηνιαία βάση του συστήματος θα υπολογίζεται με βάση τον ακόλουθο τύπο:

$$\Delta = ((\Omega * M - T_o / \Omega * M) * 100) \%$$

όπου

Δ: Διαθεσιμότητα (%), M: Εργάσιμες μέρες μήνα (ΕΜ)

Ω: ΚΩΚ Ώρες ημέρας, T_o: Ο χρόνος που το σύστημα είναι εκτός λειτουργίας (ώρες)

Για την Διαθεσιμότητα του Λογισμικού Εφαρμογών (99,90%), θα ληφθούν υπόψη τα κάτωθι:

- Οι εφαρμογές θα είναι διαθέσιμες (24 X 7 X 365), δεδομένου ότι το λιμάνι λειτουργεί 365 ημέρες το χρόνο, πλην 8 βαρδιών (επισήμων αργιών) στο έτος.

Το εν λόγω σύστημα αποτελείται από τις Νι επιμέρους υπηρεσίες / λειτουργίες όπως αυτές θα διαμορφωθούν, με βάση την Τεχνική Προσφορά του Αναδόχου, η οποία θα συμπεριλαμβάνει υποχρεωτικά, πέραν των άλλων, Πίνακα «**Επί μέρους Υπηρεσιών-**

Λειτουργιών», κατά τα πρότυπα του Πίνακα «Επί μέρους Υπηρεσίες-Λειτουργίες « του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ IV της παρούσης Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών.

Για τον υπολογισμό του (Το) θα χρησιμοποιηθεί ο παρακάτω τύπος:

$$T_o = \sum_i T_{oi} * A(N_i)$$

Ο παραπάνω τύπος ορίζει ότι το T_o είναι το άθροισμα των επιμέρους διακριτών διαστημάτων στη διάρκεια ενός μήνα για τα οποία μπορεί να προσδιοριστεί σαφώς η χρονική διάρκεια καθώς και ο αριθμός των υπηρεσιών που δεν είναι διαθέσιμες στο χρονικό διάστημα. Η συνάρτηση A είναι η εξής :

$$A(N) = \begin{cases} 20\%, N = 1 \\ 50\%, N = 2 \\ 100\%, N \geq 3 \end{cases}$$

Το ποσοστό **ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΩΚ** του Συστήματος υπολογίζεται **σε μηνιαία βάση** και ορίζεται από το λόγο:

$$\text{ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΩΚ} = \frac{\sum \text{Χρόνος αποκατάστασης ΚΩΚ}}{\text{Συνολικό διάστημα αναφοράς ΚΩΚ}}$$

Το ποσοστό **ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΩΚ** του Συστήματος υπολογίζεται **σε μηνιαία βάση** και ορίζεται από το λόγο:

$$\text{ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΩΚ} = \frac{\sum \text{Χρόνος αποκατάστασης ΕΩΚ}}{\text{Συνολικό διάστημα αναφοράς ΕΩΚ}}$$

όπου:

- **Χρόνος αποκατάστασης ΚΩΚ** κάθε προβλήματος/ βλάβης λογίζεται ο αριθμός των ΚΩΚ από την αναγγελία έως την επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία. Ο συνολικός χρόνος αποκατάστασης ΚΩΚ σε επίπεδο μήνα είναι το άθροισμα των επιμέρους χρόνων αποκατάστασης ΚΩΚ του συνόλου των προβλημάτων/ βλαβών, για το μήνα αυτό.
- **Συνολικό διάστημα αναφοράς ΚΩΚ** ορίζεται το σύνολο των ωρών ΚΩΚ των εργάσιμων ημερών σε μηνιαία βάση.
- **Χρόνος αποκατάστασης ΕΩΚ** κάθε προβλήματος/ βλάβης λογίζεται ο αριθμός των ΕΩΚ από την αναγγελία έως την επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία. Ο συνολικός χρόνος αποκατάστασης ΕΩΚ σε επίπεδο μήνα είναι το άθροισμα των επιμέρους χρόνων αποκατάστασης ΕΩΚ του συνόλου των προβλημάτων/ βλαβών, για το μήνα αυτό.
- **Συνολικό διάστημα αναφοράς ΕΩΚ** ορίζεται το σύνολο των ωρών ΕΩΚ των εργάσιμων ημερών σε μηνιαία βάση.

Για την εξασφάλιση του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, τα μέγιστα επιτρεπτά ποσοστά ΜΗ Διαθεσιμότητας καθορίζονται ανάλογα με την κρισιμότητα του προβλήματος/ βλάβης και τους απαιτούμενους χρόνους αποκατάστασης, όπως αναφέρθηκαν στον προαναφερόμενο Πίνακα 1.

Μη διαθεσιμότητα Κεντρικού Συστήματος

Όσον αφορά το **Κεντρικό Σύστημα (Κεντρικοί Servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων)**, ισχύουν τα ακόλουθα :

- Το μέγιστο αποδεκτό ποσοστό ΜΗ διαθεσιμότητας δεν θα υπερβαίνει το 0,01% σε μηνιαία βάση (εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά στις επιμέρους περιπτώσεις)
- Το μέγιστο αποδεκτό ποσοστό ΜΗ διαθεσιμότητας για κάθε συνθετικό στοιχείο του κεντρικού συστήματος δεν θα υπερβαίνει το 5% σε μηνιαία βάση (εκτός και αν ορίζεται διαφορετικά στις επιμέρους περιπτώσεις)
- **Το ποσοστό ΜΗ διαθεσιμότητας** του κεντρικού συστήματος και κάθε συνθετικού στοιχείου του υπολογίζεται σε μηνιαία βάση και ορίζεται από το λόγο:

Χρόνος αποκατάστασης

Συνολικό διάστημα αναφοράς

όπου:

Χρόνος αποκατάστασης λογίζεται ο αριθμός ωρών από την αναγγελία της βλάβης έως την επαναφορά του συστήματος σε κανονική λειτουργία (για το σύνολο των βλαβών του μήνα).

Στην περίπτωση μη διαθεσιμότητας του Αναδόχου για αναγγελία της βλάβης εντός ΚΩΚ ή ΕΩΚ, οι επιπλέον ώρες καθυστέρησης συνυπολογίζονται στο χρόνο αποκατάστασης

Συνολικό διάστημα αναφοράς ορίζεται το σύνολο των ωρών σε μηνιαία βάση (24 x 30)

- Ο χρόνος αποκατάστασης βλαβών για κάθε συνθετικό στοιχείο του κεντρικού συστήματος δεν θα πρέπει να υπερβαίνει την μία εργάσιμη ημέρα

B.2.3 Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου Μη Διαθεσιμότητας ΚΩΚ και ΕΩΚ, κατά την περίοδο εγγύησης με υπαιτιότητα του Αναδόχου, θα παρακρατείται από την Εγγυητική Επιστολή καλής Λειτουργίας, που έχει καταθέσει ο Ανάδοχος, ως ρήτρα μη Διαθεσιμότητας, ποσοστό 12,5% επί του συνολικού ποσού της Εγγυητικής σε μηνιαία βάση. Σε περίπτωση, που το συνολικό ποσό των ρητρών μη Διαθεσιμότητας **ΚΩΚ** και **ΕΩΚ** καλύπτει το ποσό της εγγυητικής επιστολής καλής λειτουργίας, τότε ο Εργοδότης έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο.

Γ. Σύμβαση Συντήρησης (Παροχής Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας (SLA))

Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της **προσφερόμενης** Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της **ΠΕΣ**.

Ημερομηνία έναρξης ισχύος της Περιόδου Συντήρησης, είναι η επόμενη της ημερομηνίας λήξης της Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, σύμφωνα με το Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, το οποίο ο Ανάδοχος υποχρεούται υποβάλλει στην προσφορά του.

- Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εφόσον το επιθυμεί ο Αναθέτων Φορέας, να παρέχει Υπηρεσίες **Συντήρησης (Παροχής Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας (SLA))**, μετά το τέλος της προσφερόμενης από αυτόν Περιόδου Εγγύησης, για διάστημα 5 ετών. Στην περίπτωση αυτή ο Αναθέτων φορέας υποχρεούται να ενημερώσει εγγράφως τον Ανάδοχο, τρεις μήνες τουλάχιστον πριν τη λήξη εγγύησης καλής λειτουργίας προκειμένου να υπογράψει **Σύμβαση Συντήρησης (Παροχής Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας (SLA))**, σύμφωνα με τους τεχνικούς και οικονομικούς όρους της αρχικής προσφοράς του. Στη Σύμβαση SLA θα περιλαμβάνονται και θα αναλύονται, με αντίστοιχο τρόπο, όλες οι Υπηρεσίες που ο Ανάδοχος προσφέρει στο πλαίσιο της Εγγύησης και καλής Λειτουργίας του συστήματος. (βλ. ενότητα **B.2.1** του παρόντος Παραρτήματος).
- Αν οι παρεχόμενες στη Σύμβαση SLA υπηρεσίες διαφοροποιούνται, αυτό θα πρέπει να τελεί υπό την έγκριση του Αναθέτοντος Φορέα.

Όσον αφορά στο κόστος Συντήρησης, ο Ανάδοχος δεσμεύεται για τα ακόλουθα:

☐ Το κόστος Συντήρησης δεν περιλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του Έργου, ωστόσο το κόστος της Σύμβασης SLA θα συνυπολογιστεί στα πλαίσια της αξιολόγησης της Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου.

☐ Το τίμημα των υπηρεσιών της Σύμβασης SLA, για κάθε έτος μετά τη λήξη της εγγύησης καλής λειτουργίας του Συστήματος του Έργου και για συνολικά πέντε (5) έτη, θα αναφέρεται στην Προσφορά του Αναδόχου και θα αναλύεται στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς.

☐ Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλλουν στην οικονομική τους προσφορά και το κόστος Συντήρησης, για κάθε έτος ξεχωριστά, επιμερισμένο ανά συντηρούμενο είδος και υποσύστημα (βλέπε πίνακες Οικονομικής προσφοράς συντήρησης ([Α.1](#), [Α.2](#), [Α.3](#), [Α.4](#))).

☐ Η τιμή συντήρησης του κάθε προϊόντος, δεν μπορεί να υπερβαίνει σε καμιά περίπτωση την τρέχουσα τιμή συντήρησης που αναφέρεται στον επίσημο τιμοκατάλογο του υποψηφίου Αναδόχου για το αντίστοιχο προϊόν.

☐ Για να επιτευχθεί η ποσότητα, η ποιότητα και οι χρόνοι απόκρισης των Υπηρεσιών Υποστήριξης στο πλαίσιο της Σύμβασης SLA, το κόστος της Σύμβασης SLA). **για κάθε έτος μετά την προσφερόμενη Περίοδο Εγγύησης και έως τη λήξη της ΠΕΣ** δεν μπορεί να είναι μικρότερο είναι μικρότερο του **4%** ή μεγαλύτερο του **12%** της Οικονομικής Προσφοράς του.

☐ Στο κόστος συντήρησης περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού, αξίας ανταλλακτικών, εξαρτημάτων κλπ. (πλην αναλωσίμων), που κρίνονται κάθε φορά απαραίτητα για την διόρθωση του αντίστοιχου προβλήματος. Για το λόγο αυτό ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να ορίζει στην προσφορά του τα είδη που θεωρούνται αναλώσιμα.

Η σύμβαση συντήρησης θα ανανεώνεται σε ετήσια βάση. Το ύψος του ετήσιου κόστους συντήρησης στην ανανεωμένη (νέα) σύμβαση:

- δεν θα μπορεί να υπερβαίνει το ετήσιο κόστος συντήρησης της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου.
- δεν δύναται να υπερβαίνει το **12%** της συνολικής τιμής της προσφοράς του Αναδόχου (μη συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης), ούτε να είναι μικρότερο του 4% της συνολικής τιμής της προσφοράς του Αναδόχου (μη συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης).

Επίσης, η ΟΛΠ ΑΕ, διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα της επέκτασης της ισχύος της σύμβασης συντήρησης με τους ίδιους όρους για τρία (3) έτη (3 ετήσιες ανανεώσεις), μετά τη λήξη της πενταετούς Σύμβασης Συντήρησης), υπό την προϋπόθεση ότι έχει προηγηθεί έγγραφη ειδοποίηση του Αναδόχου, 2 μήνες πριν τη λήξη ισχύος της Σύμβασης Συντήρησης και με ετήσιο τίμημα, το οποίο θα προκύψει μετά από διαπραγμάτευση των εμπλεκόμενων μερών.

Ο ΟΛΠ, διατηρεί το δικαίωμα με έγγραφη και μονομερή δήλωση προς τον Ανάδοχο, να εξαιρεί ή να επανεντάσσει οποιαδήποτε προϊόντα (H/W ή S/W) αναπροσαρμόζοντας ανάλογα το κόστος συντήρησης σύμφωνα με τους επί μέρους πίνακες ([Α.1](#), [Α.2](#), [Α. 3](#), [Α. 4](#)). Σε περίπτωση επανένταξης στη συντήρηση κάποιου προϊόντος που είχε εξαιρεθεί, τα συμβαλλόμενα μέρη εξακολουθούν να έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα που θα είχαν, εάν το συγκεκριμένο προϊόν δεν είχε ποτέ εξαιρεθεί από τη συντήρηση. Αν το συγκεκριμένο προϊόν αφορά έτοιμο λογισμικό, τότε οι όροι συντήρησης θα είναι ανάλογοι με την πολιτική του αντίστοιχου κατασκευαστή.

Σημείωση 1: Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων **δεν** λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.

Σημείωση 2: Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων Αναδόχων να προσφέρουν Περίοδο Εγγύησης μεγαλύτερη της **ελάχιστης ζητούμενης**, όμως αυτή θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών για ακέραιο αριθμό ετών.

Η **Σύμβαση Συντήρησης (Παροχής Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας (SLA))**, θα ανανεώνεται σε ετήσια βάση, με τίμημα κατά έτος, όπως αυτό αναφέρεται στην Οικονομική του Προσφορά (βλέπε πίνακες [Α.8](#), [Α.9](#)) και με όρους σύμφωνα με τα όσα λεπτομερώς αναφέρονται ενότητα **B.2.1** του παρόντος Παραρτήματος.

Στην περίπτωση, που η ημερομηνία Οριστικής Παραλαβής του Έργου, δεν πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, το οποίο θα υποβάλλει ο Ανάδοχος στην προσφορά του, αλλάζει αυτόματα η ημερομηνία λήξης τα Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.

Στα πλαίσια της Σύμβασης Συντήρησης, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, να εξασφαλίσει στον Αναθέτοντα όλες τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, ώστε να ισχύουν όλα όσα λεπτομερώς αναφέρονται στην ενότητα

Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Δ.1 Συντηρούμενος Εξοπλισμός και Υπηρεσίες Συντήρησης

Ο υποστηριζόμενος εξοπλισμός (Hardware), του έτοιμου λογισμικού (system software, RDBMS, λογισμικού Application Server), του λογισμικού εφαρμογών και του εξοπλισμού υποδομής (ζυγιστήρια, ελεγκτές ζύγισης, φωτεινοί σηματοδότες, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.) θα είναι σύμφωνα με τα αντίστοιχα προσφερόμενα αντικείμενα στα πλαίσια του διαγωνισμού, όπως αυτά λεπτομερώς θα περιγραφούν και στην Οικονομική προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου κατά τα πρότυπα των πινάκων Δ.1, Δ.2, Δ.3 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΙΙ της παρούσης Πρόσκλησης Υποβολής Προσφορών.

1. Εξοπλισμός (Hardware)-Εξοπλισμός υποδομής

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια της συντήρησης του υλικού (Hardware) θα παρέχει τα εξής :

- 1.1. Προληπτική συντήρηση που θα γίνεται στα τακτά χρονικά διαστήματα, εκτός των ωρών εργασίας των υπαλλήλων του Αναθέτοντος Φορέα (07:30 - 15:00) ή σε άλλο χρόνο κατόπιν συμφωνίας μεταξύ των Συμβαλλομένων, βάσει των οδηγιών των Κατασκευαστών των υλικών, σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται στην ενότητα **B.2.1.5 του παρόντος Παραρτήματος.**
- 1.2. Επανορθωτική συντήρηση που γίνεται σε κάθε περίπτωση βλάβης κατόπιν άμεσης ενημέρωσης από τον Αναθέτοντα Φορέα και περιλαμβάνει την αποκατάσταση των δυσλειτουργιών και των βλαβών, που μπορεί να παρουσιαστούν σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στις ενότητες B.2.1.1, B.2.1.2, B.2.1.3, B.2.1.4, B.2.1.6, B.2.1.7.
- 1.3. Βελτιστοποίηση της χρήσης (Tuning) του υλικού.
- 1.4. Κάλυψη των δαπανών των ανταλλακτικών που απαιτούνται για την προληπτική και επανορθωτική συντήρηση.

2. Έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικού Application Server)

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια της συντήρησης και ενημέρωσης του λογισμικού θα παρέχει τα εξής:

a) Παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων του λογισμικού (SW Updates)

Ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να παρακολουθεί και να παραδίδει τις νέες εκδόσεις του λογισμικού (new releases) ή διορθωτικές εκδόσεις (patches), που είναι ήδη διαθέσιμες από τον κατασκευαστικό οίκο και που έχουν προκύψει από αναφορές σφαλμάτων (bug fixes), το αργότερο μέσα σε ενενήντα (40) ημέρες από την ανακοίνωσή τους από τον προμηθευτικό οίκο. Επιπλέον υποχρεούται να:

- Ενημερώνει τον Φορέα Λειτουργίας για τις νέες εκδόσεις των προγραμμάτων λογισμικού που περιλαμβάνονται στο έργο και την απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις.
- Παρέχει βελτιώσεις, παράδοση και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του λογισμικού που έχει ήδη αναπτυχθεί (releases & new versions)
- Παρέχει ενημερωμένο τεκμηριωτικό υλικό (έντυπα και ηλεκτρονικά αντίτυπα) με τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις εξοπλισμού ή λογισμικού.

b) Παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων του λογισμικού (New Versions).

Ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να παρακολουθεί και να παραδίδει και εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις του λογισμικού (New Versions), εφόσον δεν θεωρούνται νέο προϊόν από τον κατασκευαστή.

Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέου λογισμικού απαιτεί και την αναβάθμιση υλικού (ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά: επιπλέον μνήμη, νέος κεντρικός

επεξεργαστής κτλ) η αναβάθμιση υλικού βαρύνει εξολοκλήρου τον Αναθέτοντα Φορέα.

Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και στις δύο ως άνω περιπτώσεις α) β) της ενότητας 2, του παρόντος κεφαλαίου Δ.1, θα γίνεται σύμφωνα με τις παρακάτω προϋποθέσεις:

A. Δυνατότητα υποστήριξης νέων εκδόσεων από τον υπάρχοντα εξοπλισμό.

B. Δυνατότητα υποστήριξης από το λογισμικό εφαρμογών.

Γ. Εξασφάλιση χρόνου (down time) μη λειτουργίας των συστημάτων.

Δ. Κατάρτιση προγράμματος αναβάθμισης του Λογισμικού σε από κοινού συνεργασία με μικτή ομάδα (Αναθέτων Φορέας - Ανάδοχος).

Ε. Εξασφάλιση βασικής λειτουργικότητας μετά από κάθε τροποποίηση, που θα οφείλεται σε αλλαγές στη σύνθεση του εξοπλισμού (Reconfiguration) που θα συμφωνηθούν μεταξύ των Συμβαλλομένων και θα εκτελεστούν από τον Αναθέτοντα Φορέα.

Σε περίπτωση που ο Αναθέτων Φορέας ζητήσει εγγράφως από τον Ανάδοχο οποιαδήποτε πρόσθετη Υπηρεσία πέραν των αναφερομένων στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος κεφαλαίου Δ.1. (Συντηρούμενος Εξοπλισμός και Υπηρεσίες Συντήρησης), ο Ανάδοχος κατόπιν συμφωνίας με τον Αναθέτοντα Φορέα, θα την παράσχει με χρονοδιάγραμμα που θα συμφωνηθεί μεταξύ των Συμβαλλομένων και με τις τιμές μονάδος, όπως αυτές αναφέρονται στον προσφερόμενο πίνακα τιμών του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΙΙΙ της παρούσας.

3. Λογισμικό Εφαρμογών

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια της συντήρησης του Λογισμικού Εφαρμογών θα παρέχει:

α) Υπηρεσίες συντήρησης- αποκατάστασης για θεραπεία τυχόν σφαλμάτων (bug fixing) σε σχέση με τις προδιαγραφές που έχουν υλοποιηθεί και αλλαγές που τυχόν ζητηθούν, οι οποίες όμως δεν θα επηρεάζουν τα κύρια καταχωρητικά προγράμματα των εφαρμογών και το σχήμα της βάσης δεδομένων.

β) Υπηρεσίες υλοποίησης αιτημάτων που δεν προβλέπονται στο άρθρο 3.α) του παρόντος κεφαλαίου Δ.1, που **επηρεάζουν τα κύρια καταχωρητικά προγράμματα των εφαρμογών και το σχήμα της βάσης δεδομένων, οι οποίες μπορεί να προκύψουν:**

- i. Είτε για την εξυπηρέτηση σχετικών αναγκών του, είτε λόγω ανειλημμένων υποχρεώσεων του προς τρίτους.
- ii. Είτε από αλλαγή νομοθεσίας, αλλαγή δομών λειτουργίας κ.λ.π..

Στις περιπτώσεις αυτές, ο Ανάδοχος αφού ενημερωθεί εγκαίρως από τον Αναθέτοντα Φορέα, είναι υποχρεωμένος να εφαρμόσει τις αναγκαίες αλλαγές/ή τυχόν επεκτάσεις.

Για την υλοποίησή τους θα αποστέλλει Οικονομική προσφορά και χρονοδιάγραμμα στον Αναθέτοντα Φορέα, με τίμημα που θα υπολογίζεται σύμφωνα με τον ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ της παρούσας.

Δ.2. ΑΠΟΚΡΙΣΗ - ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Για τον Υποστηριζόμενο εξοπλισμό, δηλ. τον Κεντρικό εξοπλισμό (κεντρικοί servers, Εξωτερικό Υποσύστημα δίσκων), το έτοιμο Λογισμικό (system software, RDBMS, λογισμικό Application Server), το λογισμικό εφαρμογών και τον εξοπλισμό υποδομής (ζυγιστήρια, πινακίδες μηνυμάτων (VMS), IP Cameras κ.λ.π.), η υπηρεσία (Hot Line/Help Desk), θα παρέχει SLA 24X7X365, με μέγιστο χρόνο απόκρισης τα 15 λεπτά από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης.

Αναλυτικότερα:

a. Χρόνος Απόκρισης

1. Οι Χρόνοι Απόκρισης αφορούν αποκλειστικά στο 1^ο Επίπεδο Παρέμβασης (**Υπηρεσία Βλαβοληπτικού Κέντρου (Call Centre) (24X7)**) , το οποίο αποτελεί και τον παραλήπτη του συνόλου των θεμάτων υποστήριξης.
 - Σε περίπτωση που η αναγγελία της βλάβης γίνει από το προσωπικό του αναθέτοντος φορέα εντός εργάσιμων ημερών και ωρών, δηλαδή τις εργάσιμες ημέρες και μεταξύ 07:00 και 23:00, ο χρόνος απόκρισης προσμετράται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης.
 - Σε περίπτωση που η αναγγελία της βλάβης γίνει από το προσωπικό του αναθέτοντος φορέα εκτός εργάσιμων ημερών και ωρών, δηλαδή τις εργάσιμες ημέρες εκτός ωραρίου 07:00 και 23:00 ή τις μη εργάσιμες ημέρες, ο χρόνος απόκρισης προσμετράται από τις 07:00 της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απόκρισης, οι επιπλέον χρόνοι προσμετρώνται στους χρόνους αποκατάστασης.

b. Χρόνος Αποκατάστασης Βλάβης (SLA)

Ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης θα είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα **B.2.1.2** του παρόντος Παραρτήματος και η Διαθεσιμότητα του Συστήματος θα προσμετράται με βάση τα οριζόμενα στην ενότητα **B.2.2** «Ποσοστό Διαθεσιμότητας – Παράμετροι – Δείκτες Ποιότητας» του παρόντος Παραρτήματος.

Ειδικά για την επίλυση σφάλματος (bug) **έτοιμου λογισμικού εφαρμογών:**

Ο Ανάδοχος θα ανταποκριθεί σύμφωνα με τους αναφερόμενους χρόνους απόκρισης στην **παράγραφο 2 του παρόντος Κεφαλαίου Δ.2.** θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την εύρεση προσωρινής λύσης. Προσωρινή λύση θεωρείται, όταν εξασφαλίζεται η λειτουργία των ελάχιστων δυνατοτήτων του Συστήματος που καθιστούν το σύστημα διαθέσιμο.

Για την πλήρη αποκατάσταση του σφάλματος, θα γίνεται κάθε δυνατή προσπάθεια χρήσης στο μέγιστο βαθμό της υποδομής της ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης, για την επίτευξη της διάθεσης από τον οίκο του κατασκευαστή κατάλληλης διορθωτικής έκδοσης (patch/fix) εντός (1) ημερολογιακής εβδομάδας.

Στις περιπτώσεις custom εφαρμογών καθώς και δυσλειτουργίας διεπαφών με άλλα λογισμικά εφαρμογών του Αναθέτοντος Φορέα ή συστήματα τρίτων, θα ισχύουν οι χρόνοι που περιγράφονται στον υποπίνακα 1.3 του Πίνακα 1 (**Απαιτούμενοι χρόνοι** αποκατάστασης και μέγιστα επιτρεπτά ποσοστά μη διαθεσιμότητας), του κεφαλαίου **B.2.1.2** του παρόντος Παραρτήματος.

Δ.3 Διαδικασίες Ενημέρωσης – Δυσλειτουργιών στα πλαίσια της συντήρησης

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες υποστήριξης στα πλαίσια της συντήρησης περιλαμβάνουν:

1. Υπηρεσία Βλαβοληπτικού Κέντρου (Call Centre) (24X7)

Το βλαβοληπτικό κέντρο αποτελεί το μοναδικό σημείο επικοινωνίας και συντονισμού μεταξύ Αναδόχου και Αναθέτοντος Φορέα.

Οποτεδήποτε παρουσιασθεί πρόβλημα, το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα μπορεί να επικοινωνεί με το βλαβοληπτικό κέντρο της Αναδόχου, που λειτουργεί σε 24ώρη βάση (24X7), για να αναφέρει βλάβη, πρόβλημα ή να ζητήσει πληροφορία σχετικά με τεχνικά ή λειτουργικά θέματα που αφορούν τον υποστηριζόμενο εξοπλισμό (H/W ή S/W).

Η επικοινωνία με το βλαβοληπτικό κέντρο μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, fax, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω εξειδικευμένου διαδικτυακού (web-based) Συστήματος Καταγραφής Βλαβών (ΣΚΒ - Call Tracking System).

Κατά την επικοινωνία, το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα θα πρέπει να δώσει διάφορα στοιχεία για την συμπλήρωση της αντίστοιχης αναφοράς (Fault Report Form). Η αναφορά περιλαμβάνει συνοπτικά τις παρακάτω πληροφορίες:

- Ημερομηνία & ώρα υποβολής αναφοράς
- Όνομα υπευθύνου Φορέα που ανακοινώνει το πρόβλημα
- Όνομα υπευθύνου Αναδόχου που δέχεται την αναφορά
- Αριθμό Αναφοράς (μοναδικός)
- Σύντομη περιγραφή προβλήματος / βλάβης
- Συστήματα που επηρεάζονται (τύπος συστήματος, κωδικός προϊόντος, S/N, version number)
- Μήνυμα σφάλματος (Error message, screen shot of fault if applicable)
- Τοποθεσία συστήματος
- Κατηγορία θέματος, σοβαρότητα, προτεραιότητα

Η παραπάνω αναφορά θα λάβει ένα μοναδικό αριθμό (ticket number) που θα χρησιμοποιείται σε οποιαδήποτε επικοινωνία σχετική με το πρόβλημα μεταξύ Αναδόχου και Αναθέτοντος Φορέα.

Μετά την καταγραφή της αναφοράς, το αίτημα δρομολογείται από το Βλαβοληπτικό κέντρο σε εξειδικευμένο μηχανικό ο οποίος είναι υπεύθυνος για την παροχή τεχνικής βοήθειας και συντονισμό των επιπλέον υπηρεσιών υποστήριξης που πιθανόν να χρειαστούν για την επίλυση του θέματος.

Τα στοιχεία επικοινωνίας του «Εξουσιοδοτημένου Προσωπικού Φορέα» με το Βλαβοληπτικό Κέντρο είναι τα ακόλουθα:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ- ΒΛΑΒΟΛΗΠΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ (24Χ7)	
Τηλέφωνο	-----
Fax	-----
E-Mail	-----
Web	-----

2. Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστήριξης (Hot Line/Help Desk)

Η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστήριξης αναφέρεται στην παροχή βοήθειας στο προσωπικό λειτουργίας-χειρισμού συστημάτων του Αναθέτοντος Φορέα μέσω τηλεφώνου, fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επίλυση βλαβών (Hot Line) ή την παροχή τεχνικών πληροφοριών και διευκρινίσεων (Help Desk).

Σε συνέχεια κατάθεσης σχετικής αναφοράς του αιτήματος στο Βλαβοληπτικό κέντρο, εξειδικευμένος & πιστοποιημένος μηχανικός του Αναθέτοντος Φορέα, θα ανταποκριθεί εντός 30 λεπτών το πολύ από την ώρα κλήσης, επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο του Αναθέτοντος Φορέα με σκοπό:

- Την λεπτομερέστερη ενημέρωση για το πρόβλημα
- Τον καθορισμό του βαθμού σοβαρότητας (Severity) του προβλήματος
- Την παροχή τεχνικής βοήθειας στον Αναθέτοντα Φορέα μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Την ενεργοποίηση επιπλέον υπηρεσιών υποστήριξης που προβλέπονται στο συμβόλαιο συντήρησης για την επίλυση της βλάβης
- Την κλιμάκωση όλων των απαιτούμενων ενεργειών σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες της Αναδόχου εταιρίας.
- Την εμπρόθεσμη ολοκλήρωση όλων των σχετικών με την αποκατάσταση προβλημάτων εργασιών σύμφωνα με τους χρόνους του SLA
- Την ενημέρωση του Αναθέτοντος Φορέα για την πορεία επίλυσης των προβλημάτων.

Δ.4 Τριμηνιαίες Εκθέσεις Τεχνικής Υποστήριξης

Η Εταιρία, δέκα ημέρες μετά τη λήξη κάθε τριμήνου και μέχρι το τέλος της αντίστοιχης περιόδου Συντήρησης, θα παραδίδει Τριμηνιαία Έκθεση Τεχνικής Υποστήριξης, στα πλαίσια των υπηρεσιών πλαισίου εξασφάλισης επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA), η οποία θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:

- Αριθμό θεμάτων υποστήριξης, συνολικά και ανά είδος
- Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης ανά θέμα υποστήριξης και συνολική κατανομή
- Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους αποκατάστασης των θεμάτων υποστήριξης και συνολική κατανομή
- Αναλυτικά στοιχεία για κάθε θέμα, που επιλύθηκε πέραν των αποδεκτών χρόνων αποκατάστασης, που αναφέρονται στην παρούσα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Δ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Σημείωση: Η αναφορά ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ (1^ο έτος, 2^ο έτος, 3^ο έτος, 4^ο έτος, 5^ο έτος) στους Πίνακες Δ.1, Δ.2, Δ.3 αφορά το κόστος από την έναρξη καταβολής δαπανών συντήρησης, δηλαδή μετά τη λήξη περιόδου εγγύησης (καλής λειτουργίας των συστημάτων), που θα είναι τουλάχιστον 2 έτη μετά την Οριστική Παραλαβή του ΕΡΓΟΥ.

Δ.1. Εξοπλισμός (Κεντρικός Εξοπλισμός και Εξοπλισμός Υποδομής)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤ Α	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]				
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος
				ΣΥΝΟΛΟ	A			A1	A2	A3	A4	A5

Δ.2. Έτοιμο Λογισμικό

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤ Α	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]				
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος
				ΣΥΝΟΛΟ	B			B1	B2	B3	B4	B5

Δ.3 Εφαρμογή/ές

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤ Α	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]				
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος
				ΣΥΝΟΛΟ	Γ			Γ1	Γ2	Γ3	Γ4	Γ5

Δ.4. Υπηρεσίες Υλοποίησης Συστήματος

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

Δ.5. Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΞΙΑ ΥΠΗΡΕΣΩΝ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΥΠΗΡΕΣΩΝ ΜΕ ΦΠΑ [€]
ΣΥΝΟΛΟ				

Δ.6 Άλλες δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

Δ.7. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Δ.7.1 Εκπαίδευση χρηστών

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

Δ.7.2 Εκπαίδευση τεχνικών-Διαχειριστών του Συστήματος

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΣΥΝΟΛΟ						

Δ.8.Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρ ωπομ ήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]				
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 ^ο έτος	2 ^ο έτος	3 ^ο έτος	4 ^ο έτος	5 ^ο έτος
ΣΥΝΟΛΟ							Δ1	Δ2	Δ3	Δ4	Δ5

Δ.9. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης (SLA)

Σημείωση: Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων **δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ (βλ. [Β.Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης](#)).**

ΕΤΟΣ*	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΑΝΘΡΩΠΟΜΗΝΕΣ *ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΤ' ΕΤΟΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΜΕ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**
1 ^ο	A1	B1	Γ1	Δ1	A1+B1+Γ1+Δ1			
2 ^ο	A2	B2	Γ2	Δ2	A2+B2+Γ2+Δ2			
3 ^ο	A3	B3	Γ3	Δ3	A3+B3+Γ3+Δ3			
4 ^ο	A4	B4	Γ4	Δ4	A4+B4+Γ4+Δ4			
5 ^ο	A5	B5	Γ5	Δ5	A5+B5+Γ5+Δ5			
ΣΥΝΟΛΟ								

* ΕΤΟΣ: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης

** Το **ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** (για την κάθε γραμμή του Πίνακα [Α.9](#)) προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του ίδιου Πίνακα με το «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του **Πίνακα Ε.**

Ε. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Εξοπλισμός			
2	Έτοιμο Λογισμικό			
3	Εφαρμογή/ές			
4	Υπηρεσίες υλοποίησης συστήματος			
5	Άλλες δαπάνες			
6	Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας			
	ΣΥΝΟΛΟ Ε.1			
7	Εκπαίδευση χρηστών			
8	Εκπαίδευση τεχνικών-Διαχειριστών Συστήματος			
	ΣΥΝΟΛΟ Ε.2			
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Τιμοκατάλογος παροχής Πρόσθετων Υπηρεσιών

Αντικείμενο Εργασίας	Μονάδα (ανθρωπομήνας)	Τιμή (Euro)
	1	
	1	
	1	
	1	
	1	

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

Για τον υπολογισμό του τιμήματος για περιόδους μικρότερες του ανθρωπομήνα θα εφαρμόζεται ο ακόλουθος τύπος :

Τιμή ανθρωπο-ημέρας = $\frac{\text{Τιμή ανθρωπομήνα}}{20}$

Για τον υπολογισμό των ανθρωπο-ημερών ισχύει ότι μια ανθρωπο-ημέρα είναι 8 ανθρωποώρες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV
Επί μέρους Υπηρεσιών Λειτουργίας

1. Εξοπλισμός (και αντίστοιχο λογισμικό ⁽²⁾) κεντρικών συστημάτων

A / A	A / A (Σημειώνεται ο αύξων αριθμός του προσφερόμενου εξοπλισμού του Παραρτήματος Ι (Πίνακες Δ1, Δ2 της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου)	Εξοπλισμός Κεντρικών συστημάτων (Λεπτομερής περιγραφή προσφερόμενου εξοπλισμού του Παραρτήματος Ι (Πίνακες Δ1, Δ2 της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου)	Ολική απώλεια	Μερική απώλεια που επηρεάζει ≥ 1 χρήστες	Μερική απώλεια που δεν επηρεάζει τους χρήστες
		Κοινό εξωτερικό υποσύστημα δίσκων			
		Μερική αστοχία συστοιχίας δίσκων			✓
		Απώλεια raid group		✓	
		Οπτικό switch (1)	✓		✓
		Οπτικό switch (2)			✓
		Ολική αστοχία συστοιχίας δίσκων	✓		
		Servers			
		Server (1)		✓	✓
		Server (2)			✓
		κ.λ.π.			
		ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ APPLICATION SERVERS			
		Αποτυχία ενεργοποίησης failover διαδικασίας	✓		
		ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ			

		Αποτυχία ενεργοποίησης failover διαδικασίας	✓		
--	--	--	---	--	--

Σημείωση:

(*) Ολική απώλεια ομάδας εξοπλισμού (υλικού ή λογισμικού συστήματος) ή Αποτυχία ενεργοποίησης failover διαδικασίας, που καθιστά μη διαθέσιμη την αντίστοιχη υπηρεσία

(2) Ως λογισμικό συστήματος, νοείται:

- Το λειτουργικό
- Όλα τα εγκατεστημένα ανά εξυπηρετητή λογισμικά, συμπεριλαμβανομένων των συνοδευτικών λογισμικών διαχείρισης του εξοπλισμού (εξαιρούνται τα λογισμικά εφαρμογών)

1. Λογισμικό εφαρμογών

(συμπεριλαμβανομένων και των διεπαφών με άλλα λογισμικά εφαρμογών του Αναθέτοντος Φορέα ή συστήματα τρίτων)

A / A	A / A (Σημειώνεται ο αύξων αριθμός του προσφερόμενου εξοπλισμού του Παρατήματος Ι (Πίνακας Δ.3 της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου)	Εφαρμογές	Ολική απώλεια	Απώλεια Υποσυστήματος	Απώλεια Λειτουργικού χαρακτηριστικού υποσυστήματος	Βλάβη που επιτρέπει την συνέχιση των εργασιών
		Ζύγιση ΦΟΡΤΗΓΟΥ σε κάποια από τις τέσσερις γεφυροπλάστιγγες του Κεντρικού Λιμένα	✓	✓		
		Ζύγιση ΒΥΤΙΟΦΟΡΟΥ σε κάποια από τις τέσσερις γεφυροπλάστιγγες του Κεντρικού Λιμένα		✓		
		Ζύγιση ΦΟΡΤΗΓΟΥ στη γεφυροπλάστιγγα του Σ.ΕΜΠΟ.		✓		
		Αυτόματη αναγνώριση πινακίδας και σωστή θέση ζύγισης	✓	✓		
		Γραμμή αναμονής και Σύστημα Ενημέρωσης Οδηγών		✓		
		Διεπαφή ζύγισης με γραφικό περιβάλλον (GUI)		✓		
		Διεπαφές με άλλα λογισμικά εφαρμογών του Αναθέτοντος Φορέα ή Συστήματα τρίτων				
		Μητρώο Ναυτιλιακών Εταιριών (read)	✓	✓		
		Μητρώο Πελατών (read)		✓		

		Μητρώο Πλοίων (read)		✓		
		Στοιχεία τιμολόγησης ζύγισης (write)		✓		
		Διασύνδεση με Υπουργείο Υποδομών Μεταφορών & Δικτύων (Μελλοντική Υλοποίηση)		✓		
		Εκτυπώσεις				
		Εκτύπωση Ζυγολογίου χωρίς Ιστορικό (μέγεθος A5).	✓	✓		
		Εκτύπωση Ζυγολογίου ΜΕ Ιστορικό (μέγεθος A4).		✓		

2. Εξοπλισμός Υποδομής

A / A	A / A (Σημειώνεται ο αύξων αριθμός του προσφερόμενου εξοπλισμού Υποδομής του Παραρτήματος Ι (Πίνακας Δ.1 της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου)	Εξοπλισμός	Ολική απώλεια εξοπλισμού της ίδιας ομάδας (π.χ. Ζυγιστήρια)	Απώλεια μεμονωμένου εξοπλισμού ομάδας	Απώλεια Λειτουργικού χαρακτηριστικού εξοπλισμού	Βλάβη εξοπλισμού (που επιτρέπει τη συνέχιση των εργασιών)
		Σύστημα Ζύγισης	✓	✓		
		Ελεγκτής Ζύγισης (Controller)		✓		
		Φωτεινός Σηματοδότης		✓		
		Πινακίδες μηνυμάτων (VMS)		✓		
		Φωτογραφικές μηχανές (IP Cameras)		✓		

