Θεσσαλονίκη 8/3/2021

Αρ. πρωτ. 3373

**ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΔΡΕΥΣΗΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:** Οικονομικών
**ΤΜΗΜΑ:** Προμηθειών, Δ. Υ. & Αποθηκών
**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:** Ε. Παχατουρίδου
**ΤΗΛΕΦΩΝΟ:** 2310 966968

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**

**Για την Παροχή Υπηρεσιών υποστήριξης ICT Help-Desk**

Η Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε. προκειμένου να εξασφαλίσει παροχή υποστήριξης ICT Help-Desk με στόχο την ενίσχυση του τμήματος Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών της

**Προσκαλεί**

κάθε ενδιαφερόμενο, να καταθέσει προσφορά σε κλειστό φάκελο, στον οποίο θα αναγράφεται το αντικείμενο του διαγωνισμού, έως την **18/3/2021 ημέρα Πέμπτη και ώρα 14:30, στη διεύθυνση:**
Ε.Υ.Α.Θ. Α.Ε., Τμήμα Προμηθειών, Δ.Υ. & Αποθηκών, 8ος όροφος,
Τσιμισκή 98, Τ.Κ. 546 22 Θεσσαλονίκη,

Ο προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των **είκοσι τριών χιλιάδων ευρώ** (**23.000,00€**), πλέον ΦΠΑ ο οποίος μπορεί να ανέλθει στις 46.000,00 € πλέον ΦΠΑ συμπεριλαμβανόμενου του δικαιώματος προαίρεσης

Οι ως άνω υπηρεσίες ταξινομούνται κατά CPV 6103010000
Η **χρονική διάρκεια** της σύμβασης ορίζεται σε ένα (1) έτος από την υπογραφή της (ή την ημερομηνία που ορίζεται ως ημέρα ενεργοποίησής της).

**Προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης** ως εξής:
Α. επέκταση της σύμβασης κατά 100% και συγκεκριμένα για χρονική επέκταση μέχρι και ένα (1) ακόμη έτος ή/και

Β. αύξηση των διατιθέμενων από τον ανάδοχο ωρών υποστήριξης μέχρι και 100% με ανάλογο τίμημα που θα προκύπτει από την προσφερόμενη τιμή μονάδας,

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς βάσει της τιμής.

## ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

**Άρθρο 1 : Αντικείμενο διαγωνισμού**

Η παροχή υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης, Help Desk, των συστημάτων πληροφορικής της ΕΥΑΘ και ειδικότερα:

- Συστημάτων Γραφείου
- Συστημάτων Δικτύων
- Συστημάτων Εξυπηρετητών

Η παροχή της υπηρεσίας θα αφορά επιτόπου τεχνικές υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών. Ειδικότερα οι υπηρεσίες θα παρέχονται

- τοπικά στα κτήρια επί της Εγνατίας 127, Τσιμισκή 98, Αγγελάκη 6, κατάστημα Βαρδαρίου, Πλουτάρχου 8 (Θεσσαλονίκη) και, απομακρυσμένα όπου υπάρχουν εγκαταστάσεις της ΕΥΑΘ και απαιτηθεί φυσική υποστήριξη υπηρεσιών πληροφορικής από την ΔΨΜ&Π. Η μετακίνηση του παρόχου υπηρεσιών στα απομακρυσμένα σημεία στις εγκαταστάσεις της ΕΥΑΘ θα γίνεται με ευθύνη και δαπάνες της ΕΥΑΘ Α.Ε.

**Άρθρο 2 : Τεχνικές προδιαγραφές**

**1. Συνθήκες εργασίας και περιβάλλον**

Τόπος παράδοσης των υπηρεσιών

Τα κεντρικά γραφεία της ΕΥΑΘ βρίσκονται στην Εγνατίας 127 Θεσσαλονίκη, και Αγγελάκη 6. Λόγω συγκεκριμένων περιστάσεων, ο ανάδοχος ενδέχεται να υποχρεωθεί να παρέχει υπηρεσίες εκτός των κεντρικών εγκαταστάσεων της ΕΥΑΘ (δηλ. συνεργεία, αποθήκες ή συνεδριακός χώρος). Στις περιπτώσεις αυτές, η ΕΥΑΘ καλύπτει τη μετακίνηση με χρήση εταιρικού αυτοκινήτου προς και από τις εγκαταστάσεις.

Πρόγραμμα εργασίας

Οι ζητούμενες υπηρεσίες Helpdesk παρέχονται καθημερινά κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες και εντός τους διαστήματος 07:00 έως 16:30, ανάλογα με το ημερήσιο πρόγραμμα των εργασιών και των δελτίων που θα προκύπτουν και θα δηλώνονται προκαταβολικά από την προηγούμενη ημέρα.

Κατ' εξαίρεση, ο ανάδοχος πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει υπηρεσία τα Σαββατοκύριακα / αργίες και να εργάζεται πέραν των ωρών λειτουργίας που αναφέρονται ανωτέρω, κατόπιν αιτήματος της ΕΥΑΘ. Η ΕΥΑΘ ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα. Στην περίπτωση αυτή η σχετική αποζημίωση θα καθορίζεται με τιμή μονάδας

απασχόλησης που θα δηλωθεί στην προσφορά του αναδόχου. Το δε συνολικό μηνιαίο τίμημα δεν θα ξεπερνάει το ύψος που καθορίζεται από τις 160 ώρες μηνιαίως πολλαπλασιαζόμενες με την προσφερόμενη τιμή ώρας κατά τις καθοριζόμενες προαναφερθείσες εργάσιμες ώρες και μέρες.

Στην οικονομική προσφορά των ενδιαφερομένων θα περιλαμβάνεται:

1. Η ωριαία αποζημίωση για τις καθημερινές (Τκ)
2. Η ωριαία αποζημίωση για Σαββατοκύριακα και Αργίες (Τα)

Όπως προαναφέρθηκε το μέγιστο μηνιαίο τίμημα δεν είναι δυνατό να υπερβαίνει το ποσό:

Tmax =160 X Τκ

Ανάδοχος θα αναδειχθεί ο ενδιαφερόμενος με την μικρότερη τιμή Tmax =160 X Τκ.

Εργασιακό περιβάλλον

Η ΕΥΑΘ παρέχει στις εγκαταστάσεις της γραφείο και εξοπλισμό Helpdesk (υπολογιστές, τηλέφωνο, υπό δοκιμή σύστημα ticketing), απαραίτητο για την ομαλή εκτέλεση των υπηρεσιών του αναδόχου.

Πεδίο εφαρμογής των υπηρεσιών που πρέπει να παρέχονται

Το Helpdesk θα απαντά κυρίως σε όλα τα δελτία, και κατ' εξαίρεση στις τηλεφωνικές κλήσεις, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα αιτήματα στο γραφείο.

Θα τηρεί (βάσει εταιρικής διαδικασίας) καθημερινά μητρώο των περιστατικών που αντιμετωπίζουν και των λύσεων που βρίσκουν, καθώς και τις λύσεις που καταβάλλονται ενημερώνοντας το σχετικό knowledge base system. Θα βοηθά το προσωπικό της ΕΥΑΘ στη χρήση προγραμμάτων, είτε με την επίλυση απλών προβλημάτων και ερωτήσεων είτε με την υποβολή χρήσιμων προτάσεων.

Ένας πιο αναλυτικός κατάλογος καθημερινών και ενδεικτικών καθηκόντων δίνεται παρακάτω:

Καθημερινές εργασίες

a) Υποστήριξη πρώτου επιπέδου για τους χρήστες της ΕΥΑΘ που καλύπτουν όλες τις πτυχές των Πληροφοριακών Συστημάτων της εταιρείας.
b) Ταξινόμηση περιστατικών και παροχή αρχικής υποστήριξης.
c) Βασικές διαδικασίες αντιμετώπισης προβλημάτων και απαντήσεις σε βασικές ερωτήσεις για τις υποστηριζόμενες εφαρμογές.
d) Εξέταση και αντιστοίχιση ζητήματος σε σχετική υποστήριξη εσωτερικού $2^{ου}$ επιπέδου με επαρκή τεκμηρίωση (π.χ. θέμα, πλαίσιο, περιβάλλον, ολοκληρωμένη αντιμετώπιση, πιθανή αιτία κλπ.) που περιλαμβάνονται στο σύστημα ticketing και καταγραφή διαδικασίας κλιμάκωσης εάν δεν είναι δυνατή η επίλυση του προβλήματος.
e) Καταγραφή και εξυπηρέτηση αιτημάτων χρηστών για παροχή περιφερειακών συσκευών υπολογιστή και τηλεπικοινωνιών και αναλώσιμων εκτυπωτών.

Ενδεικτικές εργασίες:

1. Ζητήματα υλικού σχετικά με τον Προσωπικό Υπολογιστή και άλλων περιφερειακών (π.χ. εκτυπωτές, σαρωτές) καθώς και φορητούς υπολογιστές.
2. Ερωτήσεις ή θέματα σχετικά με τα λειτουργικά συστήματα π.χ. windows 7/8/10 και εφαρμογές γραφείου όπως το MS Office.
3. Θέματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που επηρεάζουν τους χρήστες.
4. Απαιτήσεις πλατφόρμας όπως μορφοποίηση, μετατροπή ή μετάδοση εγγράφων.
5. Βασικά θέματα επικοινωνιών όπως συνδεσιμότητα στο δίκτυο, πρόσβαση στο διαδίκτυο.
6. Διαχείριση αναλωσίμων εκτυπωτών
7. Συγγραφή οδηγιών χρήσης λογισμικού και διαδικασιών του τμήματος Πληροφοριακών Συστημάτων και Τηλεπικοινωνιών.

**2. Υποδομή ΕΥΑΘ που θα υποστηρίζεται από την παρεχόμενη υπηρεσία**

Μια περιγραφή της υποδομής με έμφαση στην πλευρά του πελάτη περιγράφεται παρακάτω:

1. Τρέχον ενδεικτικό υλικό:
   a) Φορητοί υπολογιστές Dell, HP , Lenovo.
   b) Σταθεροί υπολογιστές Dell, HP, Lenovo.
   c) Tablets: iPads, Samsung.
   d) Κινητά τηλέφωνα ios και android.
   e) Routers, switches.

2. Τρέχον ενδεικτικό λογισμικό:
   a) Windows 10.
   b) Office365.
   c) Office 97, 2007, 2010, 2016, 2019.

3. Εκτύπωση και άλλες περιφερειακές συσκευές:
   a) Εκτυπωτές δικτύου OKI, Lexmark,Epson,HP, Panasonic
   b) Σαρωτές Fujitsu, AVision, HP.

Ενδεικτικά KPIs που θα συντηρούνται από τον ανάδοχο κατά την παρεχόμενη υπηρεσία:

- Ticketing
  - Incidents ανά Είδος Συμβάντος και State
  - Incidents ανά Είδος Συμβάντος και Assigned To
  - Number of Problems by State and CI
  - Operations Incidents Opened (Group by assigned to)
  - SLA Breached: True

### 3. Ομάδα Έργου παροχής υπηρεσιών

Για την παροχή της υπηρεσίας ο ανάδοχος οφείλει να διαθέτει 1-3 άτομα κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες. Ειδικότερα θα πρέπει σε εβδομαδιαία βάση να είναι σε θέση να διαθέτει τις εξής ώρες τεχνικές υποστήριξης:

- Όχι λιγότερο από 25 ώρες/εβδομάδα και συνολικά 120 ώρες το μήνα (ως ελάχιστη απασχόληση κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες)
- Όχι περισσότερο από 35 ώρες/εβδομάδα 140 ώρες το μήνα (ως μέγιστη απασχόληση κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες).

Ο ανάδοχος **πριν την υπογραφή της σύμβασης** θα υποβάλλει τα στοιχεία της ομάδας έργου που θα διαθέτει για την υλοποίηση της.

### 4. Ελάχιστες απαιτήσεις της Ομάδας Έργου

Ο πάροχος οφείλει να παρέχει ομάδα έργου από 1-3 άτομα κατ' ελάχιστον με τις κάτωθι απαιτήσεις:

Προφίλ τεχνικού (ελάχιστες απαιτήσεις):

- Ελάχιστη 2 ετής αποδεδειγμένη εμπειρία ως Τεχνικός Helpdesk. Προς απόδειξη υποβάλλεται **πριν την υπογραφή της σύμβασης** σχετική βεβαίωση, καθώς και οποιοδήποτε άλλο έγγραφο από Δημόσια Αρχή όπως και οποιοδήποτε άλλο επίσημο έγγραφο τεκμηριώνει την παραπάνω εμπειρία.
- Καλές δεξιότητες επικοινωνίας (προφορικές και γραπτές).
- Καλή γνώση Αγγλικών.

Γνώση σε:

- Windows 7/8/10.
- Android mobile OS.
- iOS mobile OS.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων εκτυπωτών δικτύου και άλλων περιφερειακών συσκευών.
- Βασικές γνώσεις και δεξιότητες δικτύωσης (TCP/IP).
- Εμπειρία σε περιβάλλοντα με > 50 χρήστες.

## <u>Άρθρο 4:</u> Περιεχόμενο φακέλου τεχνικής προσφοράς

Η τεχνική προσφορά θα περιλαμβάνει Υπεύθυνη δήλωση (δήλωση συμμόρφωσης) ότι κατανοούν τις τεχνικές προδιαγραφές, συμφωνούν και θα τις τηρήσουν.

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

-Οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό υποβάλλουν επί ποινή αποκλεισμού τα παρακάτω δικαιολογητικά συμμετοχής:

- **Πιστοποιητικό** με το οποίο αποδεικνύεται η εγγραφή τους σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο σχετικό με την άσκηση της δραστηριότητας που απαιτείται για την εκτέλεση του φυσικού αντικειμένου της παρούσας, που θα βρίσκεται σε ισχύ κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.
- **Φορολογική ενημερότητα**
- **Ασφαλιστική ενημερότητα**
- **Υπεύθυνη Δήλωση** Ν.1599/1986 έκδοσης τελευταίου τριμήνου από την ημερομηνία της πρόσκλησης, στην οποία ο προσφέρων δηλώνει ότι δεν συντρέχει κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού που αναφέρονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016,

Η Επιτροπή Διαγωνισμού έχει τη δυνατότητα πριν την υπογραφή της Σύμβασης, να ζητήσει από τον προσωρινό ανάδοχο την προσκόμιση των δικαιολογητικών τα οποία αναφέρονται στην ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση.

- **Εγγύηση συμμετοχής**

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό απαιτείται η κατάθεση εγγύησης συμμετοχής για ποσό που αντιστοιχεί σε ποσοστό 2% της συνολικής προϋπολογισθείσης δαπάνης.

Η εγγύηση θα περιλαμβάνει **κατ' ελάχιστον** τα ακόλουθα στοιχεία:

**α)** την ημερομηνία έκδοσης

**β)** τον εκδότη

**γ)** τον αναθέτοντα φορέα προς τον οποίο απευθύνονται

**δ)** τον αριθμό της εγγύησης

**ε)** το ποσό που καλύπτει η εγγύηση

**στ)** την πλήρη επωνυμία, τον ΑΦΜ και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση

**ζ)** τους όρους ότι: (i) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως και (ii) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου

**η)** τα στοιχεία της σχετικής πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος (αρ. πρωτ. και τίτλος) και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών.

**θ)** την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης (τρείς μήνες από την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών)

**ι)** την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται

- Ο ανάδοχος θα αναδειχθεί για το σύνολο της υπηρεσίας.

- Οι προσφορές θα εξεταστούν από την αρμόδια επιτροπή αξιολόγησης και θα επιλεγεί ο προσφέρων με τη χαμηλότερη προσφερόμενη τιμή στο σύνολο, από εκείνους των οποίων οι προσφορές έχουν κριθεί ως αποδεκτές με βάση τα ανωτέρω περιγραφόμενα.

- Το ποσοστό του αναλογούντος ΦΠΑ, θα αναφέρεται χωριστά. Σε διαφορετική περίπτωση θεωρείται ότι έχει συνυπολογισθεί στην τιμή της προσφοράς.

- Οι προσφορές θα ισχύουν για 90 ημέρες.

- Η εξόφληση των τιμολογίων θα γίνει σε 45 με 60 ημέρες από την παραλαβή αυτών από το Τμήμα Προμηθειών Δ.Υ. & Αποθηκών, και την υπογραφή των σχετικών πρωτοκόλλων από την επιτροπή παραλαβής.

- Τον ανάδοχο βαρύνει κράτηση 0,07% υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ και 0,06% υπέρ ΑΕΠΠ.

- Τα συμβαλλόμενα μέρη δεσμεύονται από τις διατάξεις του Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

Για περισσότερες πληροφορίες που αφορούν στους ειδικούς όρους, μπορείτε να απευθυνθείτε στον κ. Θωμά Σκόδρα στο τηλέφωνο: 2310966746

ELENI PACHATOURIDOU
Digitally signed by ELENI PACHATOURIDOU
Date: 2021.03.08 12:15:37 +02'00'

**Ο Διευθυντής Οικονομικών**

Dimitrios Alexandris
Digitally signed by Dimitrios Alexandris
Date: 2021.03.08 12:33:12 +02'00'

**Δημήτρης Αλεξανδρής**