

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (ΟΔ)
Τμήμα Διαχείρισης Συμβάσεων
(Contract Management)

Πληροφορίες : Δράκου Μερόπη
Τηλέφωνο : 213 - 1300 813
Fax : 213 - 1300 800-1
e-mail : mdrakou@ktpae.gr

Προς:

Παραλήπτες της υπ' αρ. 9602/04-05-2023 (ΟΕ: 08-05-2023)
Διακήρυξης της ΚτΠ Μ.Α.Ε.

ΘΕΜΑ: Παροχή συμπληρωματικών πληροφοριών και διευκρινίσεων επί των όρων της υπ' αρ. 9602/04-05-2023 (ΟΕ: 08-05-2023) Διακήρυξης του Ηλεκτρονικού Ανοικτού Κάτω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο: «**Προμήθεια / Ανανέωση αδειών χρήσης λογισμικού (Office 365) εταιρίας Microsoft Άδειες και Προμήθεια Υπηρεσιών υποστήριξης λογισμικού, για την ενίσχυση της λειτουργίας της ΚτΠ ΜΑΕ, με προηγμένα εργαλεία συνεργασίας περιβάλλοντος γραφείου**»

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παραπάνω αναφερόμενη διακήρυξη [υπ' αριθ. πρωτ. 9602/04-05-2023 (ΟΕ: 08-05-2023) παράγραφος 2.1.3] παρέχουμε τις ακόλουθες συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις, απαντώντας στα ερωτήματα που λάβαμε εγγράφως εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου:

Διευκρινίσεις επί κειμένου Διακήρυξης:

A/A	Σελίδα	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	Διευκρινήσεις
1.	71	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, Παράγραφος 1.2. Αντικείμενο της Σύμβασης	Διευκρινίζεται ότι, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην Παρ. 1.2. Αντικείμενο της Σύμβασης του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι - Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης της διακήρυξης, προσδιορίζοντας πιο αναλυτικά την περιγραφή των υπηρεσιών υποστήριξης αναφέρουμε, ότι οι υπηρεσίες υποστήριξης αφορούν την εύρυθμη λειτουργία των Cloud Υπηρεσιών στο Office 365 και το Azure Tenant της ΚτΠ ΜΑΕ.

			<p>Ενδεικτικά παραδείγματα είναι τα κάτωθι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Θέματα συγχρονισμού νέων λογαριασμών χρηστών μέσω του υβριδικού περιβάλλοντος της ΚτΠ ΜΑΕ (On Premise Active Directory με Cloud). ○ Θέματα συγχρονισμού mailbox. Delegation δικαιωμάτων χρηστών σε mailbox. ○ Προβλήματα με τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας και του Tenant. Διαχείριση του προβλήματος και escalation εάν απαιτηθεί. ○ Ενεργοποίηση αδειών και ανάθεσή τους σε χρήστες εάν δεν μπορεί να καλυφθεί από το τμήμα Υποστήριξης Εταιρικών Υποδομών της ΚτΠ ΜΑΕ ○ Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και καθοδήγηση του τμήματος Υποστήριξης Εταιρικών Υποδομών της ΚτΠ ΜΑΕ εάν προκύψει ανάγκη. ○ <p>Οι υπηρεσίες μπορεί να παρέχονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή αποστολής οδηγιών με email. • Μέσω υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης (TEAMS e.t.c) • Μέ επιτόπια επίσκεψη στα γραφεία της ΚτΠ ΜΑΕ σε πολύ ειδικές περιπτώσεις και εφόσον κριθεί απολύτως αναγκαίο. <p>Σχετικά με τους επιθυμητούς χρόνους απόκρισης του αναδόχου έπειτα από αίτημα υποστήριξης της ΚτΠ ΜΑΕ, διευκρινίζεται ότι η Υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης δεν συνοδεύεται από SLA. Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης το αργότερο (Next Business Day) από την χρονική στιγμή που θα του γνωστοποιηθεί αίτημα από το αρμόδιο τμήμα Υποστήριξης Εταιρικών Υποδομών ή την αρμόδια Διεύθυνση Διοίκησης & Λειτουργίας.</p>
--	--	--	---

Κατ' εντολή του Διευθύνοντος Συμβούλου

Ο Διευθυντής Οικονομικής Διαχείρισης

Γεώργιος Χριστόπουλος

Συνημμένα:

Κοινοποίηση:

Εσωτερική Διανομή:

- Γραμματεία ΔΣ
- Γραμματεία Διοίκησης
- Γραφείο Υποστήριξης Διευθύνοντος Συμβούλου
- Γενική Διεύθυνση Λειτουργίας
- Διεύθυνση Διοίκησης & Λειτουργίας (Υπεύθυνος Έργου: Μαυρομμάτης Παναγιώτης)
- Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης (ΟΔ)
- Τμήμα Υποστήριξης Εταιρικών Υποδομών
- Τμήμα Διαχείρισης Συμβάσεων (Contract Management)