

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Πληροφ. τηλ. 210 320 2229
210 320 2281, 210 320 2282

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ Νο 3/2010
ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
**ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (IT SERVICE
MANAGEMENT)**

1.ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η Τράπεζα της Ελλάδος προκηρύσσει διαγωνισμό για την προμήθεια λογισμικού και των σχετικών υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης, εκπαίδευσης, συντήρησης και υποστήριξης για ένα ολοκληρωμένο σύστημα IT Service Management (ITSM).

Η Τράπεζα της Ελλάδος ενδιαφέρεται και έχει προγραμματίσει στο προσεχές μέλλον να υιοθετήσει διαδικασίες και ρόλους στα πλαίσια του ITSM. Οι διαδικασίες αυτές και οι ρόλοι θα υποστηριχθούν αποτελεσματικά μέσα από σχετικό λογισμικό. Ως πιλοτικό βήμα για την εφαρμογή του ITSM έχει επιλεγεί η Διαχείριση Συμβάντων (Incident Management).

Ειδικότερα απαιτείται η υποβολή προσφορών, που να περιλαμβάνουν λογισμικό και τις σχετικές υπηρεσίες εγκατάστασης, παραμετροποίησης, εκπαίδευσης, συντήρησης και υποστήριξης για:

- Ολοκληρωμένο σύστημα Διαχείρισης Συμβάντων (Incident Management) των χρηστών των Πληροφοριακών Συστημάτων της Τράπεζας της Ελλάδος.

Η χρήση του παραπάνω λογισμικού σε επίπεδο υποστήριξης αναμένεται να συμπεριλάβει το σύνολο του προσωπικού των υπηρεσιακών μονάδων που παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες, καθώς και μέρος του προσωπικού των μονάδων ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, ενώ σε επίπεδο χρηστών αναμένεται σταδιακά να συμπεριλάβει όλο το προσωπικό της Τράπεζας.

Προκειμένου η υποστήριξη που θα δοθεί στους χρήστες της Τράπεζας να είναι πληρέστερη και ποιοτικότερη, και επιπλέον να διευκολυνθεί και το έργο των υπηρεσιακών μονάδων που παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες, επικουρικά και σε συνδυασμό με το λογισμικό για ένα Ολοκληρωμένο σύστημα Διαχείρισης Συμβάντων, θα πρέπει να υποβληθούν προσφορές για λογισμικό και αντίστοιχες υπηρεσίες για:

- Την παρακολούθηση του επιπέδου των παρεχομένων υπηρεσιών (SLA Management/Monitoring).
- Την παρακολούθηση του εξοπλισμού της Πληροφορικής και των μεταβολών σε αυτόν (Asset Management).
- Την Διαχείριση Αλλαγών (Change Management).

Η χρήση του παραπάνω λογισμικού θα είναι σε αυτή τη φάση πολύ περιορισμένη, σε ολιγάριθμο επιλεγμένο προσωπικό των υπηρεσιακών μονάδων που παρέχουν υποστηρικτικές υπηρεσίες προς τους χρήστες πληροφοριακών συστημάτων.

Το προσφερόμενο λογισμικό μπορεί να αποτελεί ένα ενιαίο πακέτο ITSM ή τμήματα (modules) μίας σουίτας προϊόντων ITSM τα οποία θα συνεργάζονται αρμονικά μεταξύ τους.

Οι προτεινόμενες λύσεις θα πρέπει να προστατεύουν την επένδυση της Τράπεζας της Ελλάδος, καλύπτοντας τις σημερινές αλλά και τις μελλοντικές ανάγκες της σε επεκτάσεις – αναβαθμίσεις υλικού και λογισμικού.

2.ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η Διεύθυνση Πληροφορικής της Τράπεζας της Ελλάδος διαθέτει δύο υπηρεσιακές μονάδες για την υποστήριξη των χρηστών των πληροφοριακών της συστημάτων σε πρώτο επίπεδο. Η πρώτη εδρεύει στο Κεντρικό Κατάστημα και έχει ως έργο την αντιμετώπιση ενδεχόμενων προβλημάτων και την παροχή υποστήριξης στους χρήστες των πληροφοριακών συστημάτων. Η δεύτερη εδρεύει στο Κέντρο Πληροφορικής και έχει ως έργο την παροχή βοήθειας προς τους χρήστες του «Συστήματος Συναλλαγών» της Τράπεζας, ιδιαίτερα προς αυτούς των Υποκαταστημάτων και Πρακτορείων.

Καθεμία από τις παραπάνω μονάδες δέχεται, κυρίως τηλεφωνικά, κλήσεις για συμβάντα που αφορούν είτε σε υλικό (όπως υπολογιστές, εκτυπωτές, κλπ), είτε σε λογισμικό συστήματος (όπως Windows, κλπ), είτε στο δίκτυο ή στις επικοινωνίες κ.λ.π., είτε σε λογισμικό των διαφόρων εφαρμογών. Αμέσως μετά από την κλήση αξιολογείται το συμβάν και δρομολογείται η διευθέτησή του από την ίδια την ομάδα υποστήριξης. Στην περίπτωση που κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατόν τότε προωθείται το συμβάν στο δεύτερο επίπεδο υποστήριξης, το οποίο μπορεί να είναι το Τμήμα Υποστήριξης Εξοπλισμού και Λειτουργικών Συστημάτων, το Τμήμα Δικτύων και Επικοινωνιών, το Τμήμα Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων ή κάποιο από τα τέσσερα Τμήματα Ανάπτυξης Εφαρμογών.

Συνολικά ασχολούνται 9 άτομα στο πρώτο επίπεδο υποστήριξης και 60 άτομα στο δεύτερο επίπεδο υποστήριξης. Ο συνολικός αριθμός των υπαλλήλων της Τράπεζας που απευθύνονται στο Γραφείο υποστήριξης είναι περίπου 2.000.

3.ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

3.1 Λογισμικό

Το προϊόν που θα επιλεγεί, όσον αφορά στη Διαχείριση Συμβάντων, θα πρέπει απαραίτητα να διαθέτει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Αυτόματη απόδοση ενός μοναδικού αριθμού (trouble ticket) σε κάθε συμβάν.
- Πλήρης καταγραφή κάθε συμβάντος.
- Δυνατότητα κλιμάκωσης σε ανώτερα επίπεδα για κάθε συμβάν.
- Υποστήριξη Διαδικασίας Κλεισίματος συμβάντος και ενημέρωσης χρηστών.

- Δυνατότητα καταγραφής των λύσεων που δίδονται σε Βάση Γνώσης (Knowledge Base) και δυνατότητα εύκολης αναζήτησης στη βάση αυτή (π.χ. με τη χρήση λέξεων-κλειδιών).
- Διευκόλυνση της οργάνωσης της λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης.
- Δυνατότητα παραγωγής στατιστικών στοιχείων.
- Δυνατότητα παρακολούθησης (tracking) της εξέλιξης των συμβάντων.
- Υποστήριξη αξιολόγησης και κατηγοριοποίησης των συμβάντων λαμβάνοντας υπόψη διάφορες παραμέτρους, όπως για παράδειγμα το μέγιστο χρόνο ανάκαμψης (RTO: recovery Time Objective).

Επιπλέον, συνολικά το προϊόν ITSM που θα επιλεγεί θα πρέπει απαραίτητως να πληροί και τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- Περιβάλλον λειτουργίας Microsoft Windows Server 2008.
- Υποστήριξη Web-based λειτουργίας. Θα πρέπει να συνεργάζεται εξαιρετικά τουλάχιστον με Internet Explorer 6 ή νεώτερο και Mozilla Firefox.
- Υποστήριξη ροών εργασίας (workflows).
- Δυνατότητα δημιουργίας νέων ροών εργασίας καθώς και παραμετροποίησης των υφιστάμενων μέσω γραφικού περιβάλλοντος.
- Υποστήριξη του ITIL v.3 (διαδικασίες, ρόλοι κ.λ.π.).
- Υποστήριξη προκατασκευασμένων διαδικασιών ITIL v.3 με δυνατότητα επιλογής της υιοθέτησής τους ή όχι, καθώς και αντιγραφής και προσαρμογής τους.
- Δυνατότητα παραμετροποίησης της εμφάνισης και του περιεχομένου των οθονών, μέσω γραφικού περιβάλλοντος, από τους διαχειριστές.
- Δυνατότητα για δυναμική δημιουργία και παραμετροποίηση της εμφάνισης και του περιεχομένου αναφορών (reports) μέσω γραφικού περιβάλλοντος (report generator με δυνατότητα για grouping, summary fields, κ.λ.π.)
- Βάση δεδομένων δομημένη στα πρότυπα του Configuration Management Data Base (CMDB) όπως προβλέπεται στο ITIL v.3.
- Συνεργασία στην ίδια πλατφόρμα ή σουίτα με την ίδια CMDB όλων των τμημάτων (modules) ITSM, όπως για παράδειγμα Διαχείριση Παγίων (Asset Management), Διαχείριση Αλλαγών (Change Management) και Διαχείριση Συμφωνητικών Παροχής Υπηρεσιών (SLA Management).
- Οι παραμετροποιημένες οντότητες (ροές εργασίας, οθόνες, αναφορές, στοιχεία βάσεων δεδομένων κ.λ.π.) θα πρέπει να μπορούν να ενσωματωθούν σε επόμενες εκδόσεις του προϊόντος χωρίς να απαιτείται αναδημιουργία τους.
- Υποστήριξη συνεργασίας με το Microsoft Active Directory (έκδοση 2003) σε ό,τι αφορά την ταυτοποίηση (authentication) των χρηστών της εφαρμογής (χρήση της βάσης των χρηστών (users) και ομάδων χρηστών (user groups) του Active Directory).
- Πλήρης εξελληνισμός στις οθόνες και στις αναφορές.
- Δυνατότητα εισαγωγής στοιχείων (import) τουλάχιστον από Microsoft Access, Microsoft Excel και SAP.

Η μορφή και η σειρά των χαρακτηριστικών των Πινάκων 1 και 2 του Παραρτήματος Α θα πρέπει να ακολουθηθεί κατά γράμμα.

Όλες οι απαντήσεις θα πρέπει να αναγραφούν στην αντίστοιχη θέση του αντίστοιχου πίνακα και εφόσον κρίνεται σκόπιμο θα μπορούν να συνοδεύονται από τις αντίστοιχες παραπομπές προς τη σελίδα (ή υποενότητα) της προσφοράς όπου υπάρχουν εκτενέστερες πληροφορίες.

Οι απαντήσεις θα πρέπει να είναι αρκούντως τεκμηριωμένες και να μην αφήνουν περιθώρια παρερμηνειών.

3.2 Απαιτούμενες Υπηρεσίες Υλοποίησης

1. Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση του προσφερόμενου προϊόντος σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα σε περιβάλλον δοκιμών.
2. Δημιουργία διαδικασίας εισαγωγής στοιχείων από Microsoft Access, Microsoft Excel και SAP, η οποία θα μπορεί να εκτελεστεί από τους διαχειριστές του συστήματος όποτε και όσες φορές χρειαστεί.
3. Εκπαίδευση στη Λειτουργία του σε επίπεδο Χρηστών και Διαχειριστών.
4. Δοκιμαστικοί έλεγχοι για την πιστοποίηση της καλής λειτουργίας της εγκατάστασης.
5. Πλήρης μετάπτωση από το περιβάλλον δοκιμών στο περιβάλλον κανονικής λειτουργίας.

Οι παραπάνω υπηρεσίες και η σειρά με την οποία έχουν παρατεθεί είναι ενδεικτικές. Οι εταιρίες που θα λάβουν μέρος στο διαγωνισμό θα πρέπει να περιγράψουν με σαφήνεια και με χρονική διαδοχή τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τη συμμετοχή τόσο της Τράπεζας όσο και άλλων εταιριών στην υλοποίηση του έργου, καθώς και τη σχέση συνεργασίας της προσφέρουσας εταιρίας με τις άλλες εταιρίες.

3.3 Γενικά

Τη συνολική ευθύνη για την καλή εκτέλεση του όλου έργου (ολοκληρωμένης λύσης) θα έχει η προσφέρουσα εταιρία, η οποία θα πρέπει να αναφέρει τα αντίστοιχα έργα που έχει υλοποιήσει την τελευταία εξαετία. Στην περίπτωση που συμμετέχουν συνεργάτες της προσφέρουσας εταιρίας στην εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων του έργου, θα πρέπει να αναφερθούν οι δραστηριότητες αυτές, καθώς επίσης και οι συνεργάτες της προσφέρουσας εταιρίας που θα τις εκτελέσουν. Σημειώνεται ότι για όλο το προσωπικό (προμηθευτή και συνεργατών) που θα απασχοληθεί στο έργο αυτό, θα πρέπει να υποβληθούν επαρκή στοιχεία από τα οποία να τεκμαίρεται η εμπειρία τους σε αντίστοιχα έργα.

Επισημαίνεται ότι η Τράπεζα αποδίδει πολύ μεγάλη σημασία στην ταχύτερη δυνατή εκτέλεση του έργου και για το λόγο αυτό θα πρέπει οι προσφέρουσες εταιρίες να δεσμεύσουν όλους τους απαιτούμενους πόρους για την επίτευξη του σκοπού αυτού.

Επισημαίνεται επίσης ότι οι προσφερόμενες λύσεις θα πρέπει να πληρούν στο σύνολό τους τις Βασικές Τεχνικές Προδιαγραφές. Εάν δεν πληρούται έστω και μία από τις Βασικές Τεχνικές Προδιαγραφές, η Επιτροπή Αξιολόγησης θα μπορεί κατά την απόλυτη κρίση της να απορρίψει την προσφορά.

4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΙΜΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Ιδιαίτερο βάρος για την τελική επιλογή του προϊόντος θα δοθεί στα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Δυνατότητα σύνδεσης με monitoring tools (π.χ. Patrol, Tivoli, Microsoft Operations Manager, BMS).
- Αξιολόγηση κατά Gartner/Forrester για το προϊόν.
- Υποστηρικτική ομάδα με μόνιμη έδρα στην Ελλάδα.
- Εγκαταστάσεις του προϊόντος στην Ελλάδα σε επιχειρήσεις αναλόγου μεγέθους.
- Λειτουργίες ITSM οι οποίες καλύπτονται από το σύνολο του πακέτου ή της σουίτας (π.χ. Διαχείριση Χαρτοφυλακίου Έργων κ.λ.π.), πέρα από τη Διαχείριση Συμβάντων, Παγίων, Συμφωνητικών Παροχής Υπηρεσιών και Αλλαγών.
- Δυνατότητες του λογισμικού επιπλέον των βασικών που δίνονται στην Ενότητα 3.
- Απαιτήσεις υλικού σε physical ή virtual μηχανή (server). Συγκεκριμένα πρέπει να δοθούν οι απαιτήσεις σε υλικό για την βέλτιστη λειτουργία του προϊόντος λογισμικού, όπως το πλήθος των physical ή virtual server που απαιτούνται καθώς και οι βέλτιστες διαμορφώσεις (configurations) των μηχανημάτων αυτών.

Η μορφή και η σειρά των χαρακτηριστικών του Πίνακα 3 του Παραρτήματος Α θα πρέπει να ακολουθηθεί κατά γράμμα.

Όλες οι απαντήσεις θα πρέπει να αναγραφούν στην αντίστοιχη θέση του πίνακα και εφόσον κρίνεται σκόπιμο θα μπορούν να συνοδεύονται από τις αντίστοιχες παραπομπές προς τη σελίδα (ή υποενότητα) της προσφοράς όπου υπάρχουν εκτενέστερες πληροφορίες.

Οι απαντήσεις θα πρέπει να είναι αρκούντως τεκμηριωμένες και να μην αφήνουν περιθώρια παρερμηνειών.

Για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας μιας προσφοράς με στοιχεία που ενδεχομένως δεν αναγράφονται στον συνημμένο πίνακα των αξιολογήσιμων χαρακτηριστικών, η εταιρία θα μπορεί - κατά την απόλυτη κρίση της - να προσθέσει στο τέλος κάθε υποενότητας (βλ. «Πρόσθετα Χαρακτηριστικά») και άλλα χαρακτηριστικά που ενδεχόμενα ενισχύουν ή διαφοροποιούν την προσφορά της σε σχέση με τις προσφορές άλλων εταιριών. Τα «Πρόσθετα Χαρακτηριστικά» θα συνεκτιμηθούν κατά την αξιολόγηση των προσφορών.

Εφόσον κάποια εταιρία προτείνει περισσότερες της μιας λύσεις, τα αξιολογήσιμα τεχνικά χαρακτηριστικά της καθεμιάς από τις προσφερόμενες λύσεις θα πρέπει να είναι σαφώς διαχωρισμένα από τα αντίστοιχα στοιχεία των υπολοίπων.

Κατά την αξιολόγηση των προσφορών θα ληφθεί υπόψη η εμπειρία και η γνώση των εταιριών σε αντίστοιχα έργα.

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν:

- Όλα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα.
- Οι ενώσεις Προμηθευτών που υποβάλλουν κοινή προσφορά.

Η Ένωση Προμηθευτών υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά απ' όλους τους Προμηθευτές που αποτελούν την Ένωση ή από εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη εκπρόσωπό τους.

Στην προσφορά πρέπει να αναγράφεται η ποσότητα των ειδών, των υπηρεσιών ή το μέρος αυτών από το σύνολο της προσφοράς που αντιστοιχεί στον κάθε Προμηθευτή. Με την υποβολή της προσφοράς κάθε μέλος της Ένωσης ευθύνεται όχι μόνο για το μέρος που του αναλογεί αλλά για ολόκληρη την προσφορά. Σε περίπτωση κατακύρωσης ή ανάθεσης της προμήθειας η ευθύνη αυτή υφίσταται πλέον για την πλήρη εκτέλεση της σύμβασης.

Σε περίπτωση αδυναμίας μέλους της Ένωσης για οποιοδήποτε λόγο, να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις του είτε κατά το χρόνο αξιολόγησης των προσφορών είτε κατά την εκτέλεση της σύμβασης, τα υπόλοιπα μέλη ευθύνονται από κοινού για την εκπλήρωση της κοινής προσφοράς με την ίδια τιμή και τους ίδιους όρους. Τα υπόλοιπα μέλη της Ένωσης μπορεί, εφόσον προβλέπεται από το ιδρυτικό της ένωσης έγγραφο, να προτείνουν αντικαταστάτη ή συμμετοχή του οποίου εξαρτάται από τη σύμφωνη γνώμη των αρμοδίων οργάνων της Τράπεζας.

6. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Η προσφορά διατυπώνεται στην Ελληνική γλώσσα. Το περιεχόμενο της προσφοράς πρέπει να συμφωνεί με τους όρους της διακήρυξης.

Η Προσφορά υποβάλλεται μέσα σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο (φέροντα σφραγίδα ή μονογραφή στο κλείσιμό του) με τις παρακάτω ενδείξεις:

- «Προσφορά για τον διαγωνισμό της Τράπεζας της Ελλάδος για την προμήθεια λογισμικού και υπηρεσιών για τη διαχείριση των υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Management)»
- «Αριθμός Διακήρυξης: 3/2010»
- Ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού όπως αναφέρει ο πιο κάτω πίνακας
- Αποδέκτης: όπως αναφέρει ο πιο κάτω πίνακας
- Πλήρης επωνυμία του προσφέροντος (Ονοματεπώνυμο ή επωνυμία εταιρίας, νομική μορφή, διεύθυνση, Fax, Τηλέφωνο, e-mail κ.λ.π.)

ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ	ΛΗΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ		
	ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ		
ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ Υπηρ. Αγοράς Παγίων Στοιχείων, Ελ.Βενιζέλου 21, 1ος όροφος, Γραφείο 101	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΗΜΕΡΑ	ΩΡΑ
	28.07.2010	Τετάρτη	11:00 π.μ.

Ο κύριος φάκελος της προσφοράς θα περιέχει τρεις (3) ξεχωριστούς κλειστούς και σφραγισμένους υποφακέλους (φέροντες σφραγίδα ή μονογραφή στο κλείσιμό τους), ως εξής:

1. «Υποφάκελος Δικαιολογητικών Συμμετοχής», που θα περιέχει:
 - Την Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο διαγωνισμό
 - **Δήλωση** στην οποία θα αναφέρουν οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό ότι πληρούν τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στη διακήρυξη και δεν συντρέχει λόγος αποκλεισμού τους και ότι εφόσον τους ανατεθεί η προμήθεια οφείλουν να προσκομίσουν στην Τράπεζα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο άρθρο 8 ανάλογα με την νομική τους μορφή, καθώς επίσης στοιχεία ή δικαιολογητικά που θα αποδεικνύουν την επαγγελματική τους

αξιοπιστία, την εμπειρία, την ικανότητα κλπ. Κάθε εταιρία που θα συμμετάσχει στο διαγωνισμό οφείλει να υποβάλλει, μαζί με την προσφορά της, και κατάλογο Τραπεζών, Οργανισμών ή μεγάλων εταιριών στην Ελλάδα, όπου η εταιρία έχει υλοποιήσει παρόμοιο έργο, καθώς επίσης και κατάλογο εξειδικευμένου προσωπικού που απασχολεί, με σκοπό τη διασφάλιση της επένδυσης της Τράπεζας της Ελλάδος. Στη δήλωση θα αναφέρουν επίσης ότι για τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό έχουν λάβει πλήρη γνώση της διακήρυξης, ότι συμφωνούν και δεσμεύονται από αυτήν.

2. «Υποφάκελος Τεχνικής Προσφοράς», που θα περιέχει σε δύο αντίτυπα όλα τα τεχνικά εγχειρίδια – έγγραφα, χρονοδιαγράμματα κ.λ.π. που περιέχουν τα τεχνικά χαρακτηριστικά του έργου και όλα τα λοιπά προβλεπόμενα στις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης στοιχεία.
3. «Υποφάκελος Οικονομικής Προσφοράς», που θα περιέχει σε δύο αντίτυπα όλα τα στοιχεία της οικονομικής προσφοράς, σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης.

Για κάθε προσφερόμενη εναλλακτική λύση, και για κάθε είδος λογισμικού θα πρέπει να αναγράφονται όλα ανεξαιρέτως τα αντίστοιχα οικονομικά στοιχεία (κόστος αγοράς, άδειες, κόστος συντήρησης κ.λ.π., εφάπαξ και περιοδικά) για κλιμακούμενο αριθμό αδειών ανά υποσύστημα/τμήμα της σουίτας ITSM μέχρι το ανώτατο 2.500 άδειες χρήσης.

Σημειώνεται ότι πρέπει να αναγράφονται τα οικονομικά στοιχεία αναλυτικά για κάθε υποσύστημα του πακέτου ITSM ή για κάθε τμήμα της σουίτας ITSM, και όχι μόνο σε ότι αφορά τη Διαχείριση Συμβάντων, Παγίων, Συμφωνητικών Παροχής Υπηρεσιών και Αλλαγών.

Θα πρέπει να ορίζεται η διάρκεια του χρόνου εγγύησης του προϊόντος, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δύο (2) ετών από την ημερομηνία Προσωρινής Παραλαβής. Σημειώνεται ότι καθόλη τη διάρκεια του χρόνου της εγγύησης η Τράπεζα δεν θα επιβαρύνεται με επιπλέον κόστος για την ετήσια συντήρηση.

Για τα πρώτα τρία (3) έτη από τη λήξη της εγγύησης το κόστος συντήρησης θα πρέπει να ορίζεται αναλυτικά για κάθε έτος.

Αν η συντήρηση προπληρώνεται για κάποιο διάστημα ετών, θα πρέπει να δηλωθεί ο αριθμός των ετών που καλύπτονται με την προσφερόμενη συντήρηση (πέραν του χρόνου της εγγύησης). Στην περίπτωση αυτή, το συνολικό ποσό της συντήρησης θα πρέπει να αναγραφεί στο έτος κατά το οποίο θα καταβληθεί. Η κατά τα άνω προπληρωμή μπορεί να προβλέπεται ότι θα συντελεσθεί κατά τη διάρκεια του χρόνου της εγγύησης.

Το κόστος και το είδος της προσφερόμενης υποστήριξης θα πρέπει να ορίζεται αναλυτικά για τα πρώτα τρία (3) έτη από τη λήξη της εγγύησης. Εφόσον προσφέρονται περισσότερα του ενός είδη υποστήριξης, θα πρέπει να αναγράφονται τα σχετικά στοιχεία κάλυψης της Τράπεζας και το αντίστοιχο κόστος, ώστε να είναι δυνατόν να αξιολογηθούν και να επιλεγεί το πλέον κατάλληλο είδος για την Τράπεζα.

Ενδεχόμενα άλλα ετήσια οικονομικά στοιχεία, θα πρέπει επίσης να αναγράφονται σε ετήσια βάση για τα πέντε (5) πρώτα έτη από την Προσωρινή Παραλαβή.

Για όλα τα οικονομικά στοιχεία θα πρέπει να αναγράφεται και ο αντίστοιχος τρόπος πληρωμής από την Τράπεζα.

Για τη διευκόλυνση της οικονομικής αξιολόγησης των προσφορών, τα παραπάνω οικονομικά στοιχεία θα πρέπει να παρουσιάζονται σε πίνακες ως εξής:

(α) Αναλυτικός Πίνακας Κόστους Αγοράς και Συντήρησης:

Για κάθε προσφερόμενη μονάδα λογισμικού και αδειών και κάθε τιμολογούμενο χαρακτηριστικό της θα πρέπει να αναγράφεται η αντίστοιχη ποσότητα, η τιμή μονάδας, το κόστος αγοράς, η χρονική διάρκεια της εγγύησης και η ετήσια συντήρηση για τα πέντε (5) πρώτα έτη από την Προσωρινή Παραλαβή (Βλ. σχετικό υπόδειγμα στο Παράρτημα Β).

Εφόσον προσφέρονται περισσότερες της μιας εναλλακτικές λύσεις, θα πρέπει να συμπληρωθεί ξεχωριστός πίνακας για κάθε λύση.

(β) Συγκεντρωτικός Πίνακας Ετήσιων Δαπανών της Τράπεζας:

Για κάθε μονάδα λογισμικού και αδειών θα πρέπει να εμφανίζεται η περιγραφή της και οι αντίστοιχες χρηματικές εκροές της Τράπεζας για το 1^ο, 2^ο, 3^ο, 4^ο και 5^ο έτος από την ημερομηνία Προσωρινής Παραλαβής (Βλ. σχετικό υπόδειγμα στο Παράρτημα Γ). Το κόστος συντήρησης θα πρέπει να εμφανίζεται στο αντίστοιχο έτος μετά από το χρόνο εγγύησης (π.χ. αν ο χρόνος εγγύησης είναι 2 έτη και η συντήρηση θα καταβάλλεται στην αρχή εκάστου έτους, τότε θα πρέπει να εμφανίζεται στο 3^ο έτος και εξής). Με αντίστοιχο τρόπο θα πρέπει να εμφανίζεται και το κόστος των λοιπών ετήσιων δαπανών της Τράπεζας.

Οι εφάπαξ δαπάνες θα πρέπει να είναι διαχωρισμένες από τις λειτουργικές (περιοδικές) και να εμφανίζονται σε ξεχωριστή στήλη στο αντίστοιχο έτος.

Εφόσον προσφέρονται περισσότερες της μιας εναλλακτικές λύσεις, θα πρέπει να συμπληρωθεί ξεχωριστός πίνακας για κάθε λύση.

Εφόσον προσφέρονται περισσότερα του ενός είδη υποστήριξης, θα πρέπει να συμπληρωθεί ξεχωριστός πίνακας, στον οποίο να εμφανίζονται οι αντίστοιχες ετήσιες δαπάνες της Τράπεζας για κάθε διαφορετικό είδος παρεχόμενης υποστήριξης.

(γ) Πίνακας Κόστους Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

Θα πρέπει να αναγράφεται το κόστος ανθρωποώρας για κάθε κατηγορία εξειδικευμένου προσωπικού, για εργάσιμες και μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, για την παροχή πρόσθετων συμβουλευτικών υπηρεσιών πέραν αυτών που απαιτούνται για την ολοκλήρωση του έργου (βλ. σχετικό υπόδειγμα στο Παράρτημα Δ).

Στην περίπτωση που η προσφορά γίνεται από Ένωση Προμηθευτών θα αναγράφεται στο φάκελο η πλήρης επωνυμία, η διεύθυνση, ο αριθμός τηλεφώνου κλπ όλων των μελών της Ένωσης .

Όλοι οι φάκελοι προσφορών (κύριος και υποφάκελοι) πρέπει να έχουν ασφαλισθεί κατά τρόπο που να διασφαλίζεται το απαραβίαστο αυτών, γεγονός που ελέγχεται πάντα από τις Επιτροπές αποσφράγισης των σχετικών φακέλων.

Η προσφορά θα υποβληθεί στον τόπο που ορίζεται παραπάνω και μέχρι την ημερομηνία και ώρα διενέργειας του διαγωνισμού.

Οι συμμετέχοντες θα υποβάλλουν την προσφορά τους είτε καταθέτοντάς την αυτοπροσώπως ή με ειδικά προς τούτο εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό τους είτε αποστέλλοντάς την ταχυδρομικώς με συστημένη επιστολή ή μέσω εταιρείας ταχυμεταφορών (courier).

Στις περιπτώσεις αποστολής των προσφορών, αυτές θα γίνονται δεκτές με την προϋπόθεση ότι θα έχουν περιέλθει στο Τμήμα Διακίνησης Αλληλογραφίας της Τράπεζας την προηγούμενη της ημερομηνίας αποσφράγισης, με την ένδειξη «ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ». Η εγγραφή στο προς το σκοπό αυτό βιβλίο του Τμήματος αποτελεί πλήρη απόδειξη.

Στις περιπτώσεις καθυστερημένης περιέλευσης, στο Τμήμα Διακίνησης Αλληλογραφίας της Τράπεζας, των προσφορών που απεστάλησαν (μέσω ΕΛΤΑ) ή με ταχυμεταφορά (courier), ακόμα και σε περιπτώσεις που η καθυστερημένη περιέλευση οφείλεται σε υπαιτιότητα του μεταφορέα ή σε γεγονότα ανωτέρας βίας, την αποκλειστική ευθύνη φέρει ο συμμετέχων στο διαγωνισμό.

Σε κάθε πάντως περίπτωση η Τράπεζα της Ελλάδος ουδεμία φέρει ευθύνη για την εξοιουδήποτε λόγου τυχόν καθυστερημένη περιέλευση σε αυτήν προσφοράς.

Προσφορά που θα κατατεθεί μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα δεν θα λαμβάνεται υπόψη. Καμιά αντιπροσφορά, τροποποίηση, συμπλήρωση ή διόρθωση προσφοράς, δεν επιτρέπεται μετά την κατάθεσή της. Η Τράπεζα όμως δικαιούται να ζητά διευκρινίσεις για προσφορές που έχουν κανονικά και έγκαιρα υποβληθεί. Η παροχή διευκρινίσεων είναι υποχρεωτική για τους Προμηθευτές.

Οι προσφορές πρέπει να είναι σαφείς και ορισμένες, να περιέχουν όλα τα στοιχεία των τεχνικών προδιαγραφών όπως αυτά αναφέρονται στη διακήρυξη και να μην περιέχουν προϋποθέσεις, επιφυλάξεις, αιρέσεις ή όρους που θα τις κάνουν απαράδεκτες, ή να έχουν ξύσματα, σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις που τις καθιστούν ασαφείς.

7. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Κάθε εταιρία που θα συμμετάσχει στο διαγωνισμό οφείλει να υποβάλλει, μαζί με την προσφορά της, και τα ακόλουθα επίσημα έγγραφα, τα οποία αποσκοπούν στη διασφάλιση της επένδυσης της Τράπεζας της Ελλάδος.

1. Δήλωση ότι καλύπτει τη συντήρηση και την υποστήριξη όλου του προσφερόμενου λογισμικού σε εικοσιτετράωρη βάση (24x7x365) καθ'όλη τη διάρκεια του έτους και για διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την Προσωρινή Παραλαβή. Επίσης, θα πρέπει να περιγραφεί με σαφήνεια το είδος της προσφερόμενης συντήρησης και υποστήριξης, με αναφορά στο χρόνο απόκρισης της εταιρίας σε τηλεφωνική κλήση, στο χρόνο αντίδρασης και στο χρόνο αποκατάστασης της βλάβης, το είδος της υποστήριξης σε ενδεχόμενα προβλήματα, κ.λ.π..
2. Διάρκεια Εγγύησης, κατά την οποία η Τράπεζα της Ελλάδος δεν θα καταβάλλει οποιοδήποτε οικονομικό τίμημα για τη συντήρηση του λογισμικού.
3. Στην περίπτωση που η κατασκευάστρια εταιρία προσφέρει απομακρυσμένη υποστήριξη για διάγνωση βλαβών θα πρέπει να δηλωθεί ότι θα έχει προσπέλαση μόνο στις διαγνωστικές λειτουργίες του λογισμικού και όχι στα δεδομένα της Τράπεζας.

4. Δήλωση της κατασκευάστριας εταιρίας ότι θα αναλάβει όλες τις υποχρεώσεις της προμηθεύτριας εταιρίας προς την Τράπεζα της Ελλάδος, στην περίπτωση που η προμηθεύτρια εταιρία αδυνατεί να τις εκπληρώσει.
5. Κατάλογο Τραπεζών, Οργανισμών ή μεγάλων εταιριών στην Ελλάδα, όπου η εταιρία έχει προσφέρει παρόμοιο λογισμικό και υπηρεσίες, καθώς επίσης και κατάλογο εξειδικευμένου προσωπικού που απασχολεί.
6. Όλα τα περιεχόμενα των προσφορών θα πρέπει να κατατεθούν στη μορφή και στο πλήθος των αντιγράφων που ζητούνται στη Διακήρυξη του διαγωνισμού. Πέραν τούτου, και χάριν διευκόλυνσης του έργου της Επιτροπής Αξιολόγησης και μόνο, είναι επιθυμητή και η παράδοση του περιεχομένου των προσφορών (εγχειρίδια, πίνακες τεχνικών χαρακτηριστικών, οικονομικοί πίνακες, κ.λ.π.) σε CD ή DVD.

8. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Με την ανάθεση της προμήθειας ο Προμηθευτής που θα επιλεγεί οφείλει να προσκομίσει τα παρακάτω δικαιολογητικά:

A. Για τα Φυσικά πρόσωπα – Έλληνες ή Αλλοδαποί.

α) Απόσπασμα του ποινικού μητρώου ή ισοδύναμο έγγραφο αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους για τους αλλοδαπούς, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

β) Πιστοποιητικό της αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή άλλη ανάλογη κατάσταση. Επίσης, ότι δεν υπάρχει εκκρεμής δίκη εναντίον τους για τους παραπάνω λόγους.

γ) Πιστοποιητικό της αρμόδιας, κατά περίπτωση, αρχής του τόπου εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι στις ασφαλιστικές και φορολογικές τους υποχρεώσεις, κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.

δ) Πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου ή άλλης ισοδύναμης αρχής του τόπου εγκατάστασής τους, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι γραμμένοι σε αυτό ή στην ισοδύναμη επαγγελματική τους οργάνωση. Από το πιστοποιητικό αυτό πρέπει να προκύπτει και το ειδικότερο επάγγελμά τους.

ε) Δικαιολογητικά που θα αποδεικνύουν τη φερεγγυότητα, αξιοπιστία και τεχνική ικανότητα των διαγωνιζομένων, όπως πχ:

- Ανάλογες τραπεζικές βεβαιώσεις
- Ισολογισμοί και στοιχεία για τον κύκλο εργασιών των τριών τελευταίων ετών
- Κατάλογο των κυριότερων παραδόσεων όμοιων ειδών ή υπηρεσιών που πραγματοποίησε ο διαγωνιζόμενος την τελευταία τριετία
- Πιστοποιητικά που αποδεικνύουν την τήρηση ορισμένων προδιαγραφών ή προτύπων ή την παραγωγική ικανότητα του διαγωνιζόμενου
- Περιγραφή του μηχανολογικού εξοπλισμού της επιχείρησης και ανάλυση του απασχολούμενου προσωπικού

B. Για τα Νομικά Πρόσωπα της ημεδαπής ή αλλοδαπής και για τους Συνεταιρισμούς.

Όλα τα παραπάνω δικαιολογητικά εκτός το υπό στοιχείο α, το οποίο θα ζητείται μόνο για τον πρόεδρο του διοικητικού Συμβουλίου και τους διευθύνοντες ή εντεταλμένους

συμβούλους ή διαχειριστές. Για τους Συνεταιρισμούς θα ζητείται επιπλέον και βεβαίωση της εποπτεύουσας αρχής ότι λειτουργούν νόμιμα.

Γ. Για τις Ενώσεις Προμηθευτών

Οι ενώσεις Προμηθευτών που υποβάλλουν κοινή προσφορά θα υποβάλλουν όλα τα παραπάνω δικαιολογητικά για κάθε Προμηθευτή που συμμετέχει στην Ένωση.

Εφόσον Προμηθευτής συμμετέχει στο διαγωνισμό με αντιπρόσωπο, υποβάλλεται μαζί με την προσφορά και δικαιολογητικό ότι έχει εξουσιοδοτηθεί νομίμως για όλες τις ενέργειες που απαιτούνται.

Εάν στη χώρα εγκατάστασης κάποιου Προμηθευτή δεν εκδίδεται κάποιο από τα παραπάνω πιστοποιητικά ή δεν καλύπτονται όλες οι περιπτώσεις, αυτό που λείπει μπορεί να αντικατασταθεί με σχετική δήλωση του Προμηθευτή που θα γίνεται ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου.

Σε περίπτωση που Προμηθευτής δεν προσκομίσει εντός της προθεσμίας που τέθηκε, τα δικαιολογητικά που του ζητήθηκαν ή εφόσον διαπιστωθεί ότι δεν πληροί τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις ή εφόσον τεκμαίρεται από τα δικαιολογητικά ότι δεν έχει τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της προμήθειας, αποκλείεται του διαγωνισμού.

9. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΥΞΗΣΗΣ /ΜΕΙΩΣΗΣ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ

Η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα μετά την υπογραφή της σύμβασης και μέχρι την οριστική παραλαβή των ειδών (λογισμικό, υπηρεσίες), να αυξήσει ή και να μειώσει μονομερώς κατά την κρίση της όλα τα υπό προμήθεια είδη σε ποσοστό μέχρι 30% επί της συνολικής ποσότητάς τους καθώς και επί της ποσότητας κάθε είδους από αυτά, χωρίς από το λόγο αυτό να προκύπτει οποιοδήποτε δικαίωμα ή απαίτηση του Προμηθευτή για αποζημίωση, αύξηση της τιμής κλπ.

10. ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ

Τα είδη πρέπει να παραδοθούν εντός της συσκευασίας του εργοστασίου κατασκευής, η οποία πρέπει να είναι απολύτως ασφαλής και κατάλληλη για τη μεταφορά τους, ο δε Προμηθευτής θα ευθύνεται για την άριστη ποιότητα και απόλυτη καταλληλότητα της συσκευασίας, η οποία πρέπει να εξασφαλίζει την ασφαλή μεταφορά των ειδών μέχρι τον τόπο προορισμού.

11. ΤΙΜΕΣ

Οι τιμές θα πρέπει να δίδονται σε ΕΥΡΩ για παράδοση των ειδών και υπηρεσιών ελεύθερων στον ειδικότερο χώρο του τόπου παράδοσης που θα υποδειχθεί από τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας, θα αναγράφονται δε ολογράφως και αριθμητικώς. Προσφορές που δεν δίνουν τις τιμές σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζουν τη σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα από τις οποίες δεν προκύπτει με σαφήνεια η τιμή θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Στις τιμές περιλαμβάνεται η αξία των ειδών και υπηρεσιών, καθώς και τα έξοδα συσκευασίας και μεταφοράς περιλαμβανομένης και της ασφάλισης και κάθε άλλη επιβάρυνση εκτός από το Φ.Π.Α. Επιβάρυνση οποιασδήποτε φύσης που δεν αναφέρεται ρητά στην προσφορά θεωρείται ότι είναι ενσωματωμένη στην τιμή προσφοράς και σε καμία περίπτωση δε θα ζητηθεί η καταβολή της.

Οι τιμές θα είναι οριστικές, σταθερές και καθαρές για την Τράπεζα και δεν γίνεται αναπροσαρμογή τους από οποιαδήποτε αιτία.

12. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Ο Προμηθευτής στον οποίο θα ανατεθεί η προμήθεια οφείλει τόσο κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης όσο και μετά από αυτή χωρίς χρονικό περιορισμό να μην αποκαλύπτει (ή καθ' οιονδήποτε τρόπο αφήνει να διαρρεύσουν σε τρίτους) και να μη χρησιμοποιεί οποιαδήποτε στοιχεία σχετικά με την Τράπεζα, καθώς επίσης και να αποτρέπει με κάθε νόμιμο μέσο την ανακοίνωση αυτών.

Η απαγόρευση του προηγούμενου εδαφίου αφορά και τους καθ' οιονδήποτε τρόπο ή ιδιότητα προστιθέμενους, βοηθούς εκπληρώσεως και εν γένει συνεργάτες του Προμηθευτή.

13. ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Κάθε προσφορά πρέπει να συνοδεύεται απαραίτητα από την Εγγύηση Συμμετοχής σύμφωνα με τις συνημμένες οδηγίες, στην Ελληνική ή στην Αγγλική γλώσσα, έκδοσης πιστωτικού ιδρύματος ή άλλου νομικού προσώπου που έχει κατά νόμο το δικαίωμα αυτό και λειτουργεί νόμιμα σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Εγγύηση Συμμετοχής πρέπει να ανέρχεται σε ποσοστό πέντε στα εκατό (5%) επί της συνολικής αξίας της προσφοράς πλέον Φ.Π.Α.

Σε περίπτωση εναλλακτικών προσφορών του ίδιου Προμηθευτή αρκεί μια Εγγύηση Συμμετοχής που θα καλύπτει το 5% της μεγαλύτερης σε αξία προσφοράς.

Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής, θα επιστρέφεται στον Προμηθευτή στον οποίο κατακυρώθηκε η προμήθεια, μετά την κατάθεση της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης και την υπογραφή της σύμβασης προμήθειας. Οι εγγυητικές επιστολές των υπολοίπων Προμηθευτών που συμμετείχαν στον διαγωνισμό επιστρέφονται μετά την υπογραφή της σύμβασης με μέριμνα των ιδίων.

Προσφορά που δε συνοδεύεται από την προσήκουσα Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής στο Διαγωνισμό απορρίπτεται ως απαράδεκτη και δεν αξιολογείται.

14. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Ο Προμηθευτής στον οποίο θα ανατεθεί η προμήθεια πρέπει να καταθέσει Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης, σύμφωνα με τις συνημμένες οδηγίες, στην Ελληνική ή στην Αγγλική γλώσσα έκδοσης πιστωτικού ιδρύματος ή άλλου νομικού προσώπου που έχει κατά νόμο το δικαίωμα αυτό και λειτουργεί νόμιμα σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης θα καλύπτει ποσοστό 10% της συνολικής συμβατικής αξίας της προμήθειας, εκτός του Φ.Π.Α.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται με μέριμνα των ενδιαφερομένων μετά τη χωρίς παρατηρήσεις οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των ειδών και τη λήξη της περιόδου των , κατά το επόμενο άρθρο, δωρεάν προσφερόμενων υπηρεσιών συντήρησης .

15. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Οι προμηθευτές θα εγγυώνται την καλή λειτουργία των προϊόντων για δύο (2) έτη από την ημερομηνία προσωρινής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αυτών. Κατά το διάστημα αυτό υποχρεούνται να παρέχουν δωρεάν υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης των προϊόντων. Μετά το πέρας της εγγύησης και εφόσον το επιθυμεί η Τράπεζα θα ακολουθήσει, με την υπογραφή συμβολαίου συντήρησης, η επανορθωτική συντήρηση το κόστος της οποίας θα αναφέρεται στη σύμβαση προμήθειας και θα έχει διάρκεια τριών (3) ετών, από τη λήξη της εγγύησης. Στην περίπτωση αυτή, ο Προμηθευτής, προ της επιστροφής σε αυτόν της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης, υποχρεούται να καταθέσει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των υπηρεσιών

συντήρησης. Η τελευταία αυτή εγγυητική καλής εκτέλεσης θα καλύπτει ποσοστό τουλάχιστο ίσο του 10% της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών συντήρησης χωρίς τον Φ.Π.Α.

Αν η εγγύηση προσφέρεται για χρονικό διάστημα πέραν των δύο ετών θα πρέπει να εμφανίζεται ευκρινώς στον πίνακα «ΚΟΣΤΟΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ». (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β)

16. ΙΣΧΥΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές ισχύουν υποχρεωτικά επί τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία αποσφράγισης των προσφορών. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο του προβλεπόμενου απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η ισχύς των προσφορών μπορεί να παραταθεί για ένα ακόμη τρίμηνο εφόσον το ζητήσει η Τράπεζα.

17. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Για κάθε προτεινόμενη λύση θα πρέπει να υποβληθεί ξεχωριστό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης στο οποίο θα πρέπει να εμφανίζονται όλες οι δραστηριότητες, από την κατακύρωση του διαγωνισμού μέχρι και την Προσωρινή Παραλαβή της προσφερόμενης λύσης από την Τράπεζα της Ελλάδος. Μεταξύ άλλων πρέπει να αναφέρονται και οι παρακάτω ενδεικτικές δραστηριότητες:

- Υπογραφή Σύμβασης
- Άφιξη λογισμικού στην Τράπεζα της Ελλάδος
- Εγκατάσταση λογισμικού
- Παραμετροποίηση λογισμικού
- Υπηρεσίες υλοποίησης
- Δοκιμές
- Μετάπτωση στο περιβάλλον κανονικής λειτουργίας
- Προσωρινή Παραλαβή ολοκληρωμένης λύσης από την Τράπεζα της Ελλάδος

Για καθεμία από τις δραστηριότητες του χρονοδιαγράμματος, θα πρέπει να αναγράφεται ο χρόνος έναρξης και ο χρόνος λήξης, το εξειδικευμένο προσωπικό του Προμηθευτή που θα απασχοληθεί, καθώς και το εξειδικευμένο προσωπικό της Τράπεζας της Ελλάδος (ειδίκευση και αριθμός εργαζομένων) που θα απασχοληθεί στην υλοποίηση του έργου.

Για λόγους ομοιομορφίας των προσφορών, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης θα πρέπει να έχει ως ενδεικτική ημερομηνία έναρξης την 1^η Ιουλίου 2010. Η παραπάνω ημερομηνία δεν είναι δεσμευτική για την Τράπεζα.

18. ΠΑΡΑΔΟΣΗ (χρόνος – τόπος)

Τα είδη όλων των κατηγοριών θα παραδοθούν ελεύθερα το συντομότερο δυνατό και όχι πέραν των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης προμήθειας. Ο Προμηθευτής οφείλει να ειδοποιήσει εγγράφως την αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα της Τράπεζας ως προς την ημερομηνία κατά την οποία προτίθεται να παραδώσει τα είδη, τουλάχιστον επτά (7) εργάσιμες ημέρες πριν από την εν λόγω ημερομηνία. Η παράδοση θα γίνει στους χώρους που θα υποδείξουν τα αρμόδια όργανα της Τράπεζας.

19. ΠΛΗΡΩΜΗ

Η Πληρωμή της αξίας της προμήθειας γίνεται με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό του Προμηθευτή ως εξής:

-Με την άνευ παρατηρήσεων προσωρινή ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των ειδών ποσοστό 90% επί της συνολικής αξίας της προμήθειας, πλέον του Φ.Π.Α. των εκδοθέντων τιμολογίων.

-Με την οριστική παραλαβή το υπόλοιπο ποσοστό 10% της αξίας της προμήθειας.

20. ΠΑΡΑΛΑΒΗ

Η παραλαβή των ειδών θα γίνει σε δύο φάσεις από Επιτροπές που θα ορίσει η Τράπεζα. Μετά την εγκατάσταση, παραμετροποίηση και έλεγχο της καλής λειτουργίας των προσφερόμενων ειδών σύμφωνα με τη σχετική τεκμηρίωση (γραπτές οδηγίες) του Προμηθευτή θα ακολουθήσει η προσωρινή ποιοτική και ποσοτική παραλαβή. Στην Επιτροπή μπορεί να συμμετέχει και ο Προμηθευτής ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπός του. Δώδεκα (12) μήνες μετά την ημερομηνία προσωρινής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής και αφού διαπιστωθεί η καλή παραγωγική λειτουργία της προσφερόμενης ολοκληρωμένης λύσης θα ακολουθήσει η οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή.

Αν ο Προμηθευτής δεν είναι παρών στην παραλαβή ή αρνηθεί να υπογράψει το σχετικό πρωτόκολλο, αυτό θα είναι ισχυρό και χωρίς την υπογραφή του και γίνεται μνεία της απουσίας του ή της άρνησής του να υπογράψει.

Εάν δεν ικανοποιούνται οι όροι των προδιαγραφών ή της προσφοράς, η Τράπεζα έχει το δικαίωμα, με την επιφύλαξη των αναφερομένων στο Άρθρο 27, να:

- i. Απαιτήσει από τον Προμηθευτή να προβεί δωρεάν και παραχρήμα σε προσθήκη ή σε αντικατάσταση των ειδών, ώστε να συμφωνούν με τις προδιαγραφές και την προσφορά του, ή
- ii. να κρατήσει μέρος των ειδών και σε μειωμένη τιμή ή
- iii. να αρνηθεί την παραλαβή απορρίπτοντας τα είδη συνολικώς και υπαναχωρώντας αζημίως γι' αυτήν από τη σύμβαση.

21. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να υποστηρίξει την Τράπεζα, (ή να συμβιβαστεί) , σε περίπτωση οποιασδήποτε δικαστικής διαδικασίας κατ' αυτής που θα προκύψει από τον ισχυρισμό οποιουδήποτε τρίτου ότι το ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ παραβιάζει οποιοδήποτε δικαίωμα ευρεσιτεχνίας, ή άλλο δικαίωμα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας, με την προϋπόθεση ότι:

- Ο Προμηθευτής θα ειδοποιηθεί αμέσως σχετικά με αυτή τη δικαστική διαδικασία για να παρέμβει υπέρ της Τράπεζας στη σχετική δίκη ή να προχωρήσει σε συμβιβασμό.

- Το ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ δεν έχει τροποποιηθεί από την Τράπεζα, και

- Ο ισχυρισμός της παραβίασης δεν έχει προκύψει από τη χρήση του ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ σε συνδυασμό με άλλα συνιστώσα μέρη μηχανημάτων ή λογισμικού, εφόσον ο συνδυασμός αυτός αποτελεί την παραβίαση, σύμφωνα με τον πιο πάνω ισχυρισμό.

Ο Προμηθευτής θα καταβάλει στην Τράπεζα τα ποσά που αυτή θα δαπανήσει για την αντίκρουση της αξίωσης του τρίτου καθώς και το ποσό που τυχόν θα υποχρεωθεί να καταβάλει στον τρίτο ως αποζημίωση, επί πλέον δε με δικά του έξοδα, θα

εξασφαλίσει στην Τράπεζα το δικαίωμα να συνεχίσει τη χρήση του ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ, ή θα το αντικαταστήσει, ή θα το μετατρέψει έτσι ώστε η παραβίαση να πάψει να υφίσταται.

22. ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Η αποσφράγιση θα γίνει από την Επιτροπή Αποσφράγισης Προσφορών ως εξής:
Η Επιτροπή Αποσφράγισης συνέρχεται δημόσια στον τόπο, ημερομηνία και ώρα που προβλέπεται στο άρθρο 6 της διακήρυξης και αφού ελέγξει το απαραβίαστο των φακέλων των συμμετεχόντων στο διαγωνισμό συνεχίζει στην αποσφράγιση πρώτα του υποφακέλου με τα δικαιολογητικά συμμετοχής, προκειμένου να διαπιστωθεί η ύπαρξη των απαραίτητων δικαιολογητικών (δηλώσεις, εγγυητικές κλπ). Μετά την αποσφράγιση όλων των υποφακέλων με τα δικαιολογητικά συμμετοχής και εφόσον διαπιστωθεί ότι τα δικαιολογητικά των συμμετεχόντων στο διαγωνισμό είναι πλήρη, τότε προχωρά στην αποσφράγιση των υποφακέλων με τις τεχνικές και οικονομικές προσφορές. Κατά την αποσφράγιση των υποφακέλων με τις οικονομικές προσφορές ανακοινώνονται δημόσια οι προσφερόμενες τιμές των συμμετεχόντων. Οι τεχνικές και οικονομικές προσφορές των συμμετεχόντων, τα δικαιολογητικά των οποίων δεν είναι πλήρη και χαρακτηρίζονται απορριπτές, θα επιστραφούν από το Τμήμα Προμηθειών στους συμμετέχοντες.
Σημειώνεται ότι κατά την αποσφράγιση τόσο του κύριου φακέλου προσφοράς, όσο και των περιεχόμενων των υποφακέλων των συμμετεχόντων στον διαγωνισμό Προμηθευτών ελέγχεται από την Επιτροπή Αποσφράγισης προσφορών το απαραβίαστο αυτών.
Σχετικός πίνακας των συμμετεχόντων Προμηθευτών στον διαγωνισμό με τις τιμές που προσέφερε κάθε διαγωνιζόμενος και με μνεία εκείνων που λόγω ελλείψεως απαραίτητων δικαιολογητικών, οι προσφορές τους κρίθηκαν απαράδεκτες αναρτάται στα γραφεία του Τμήματος Προμηθειών.

23. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ – ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ Ή ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ

Για την αξιολόγηση των προσφορών θα συνεκτιμηθούν οι αξιολογήσιμες τεχνικές προδιαγραφές, το οικονομικό κόστος για το πακέτο ή τη σουίτα συνολικά, το είδος και η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, ο χρόνος υλοποίησης του έργου, η εικόνα της εταιρίας στην αγορά, καθώς και άλλοι παράγοντες που θα διασφαλίζουν την επένδυση της Τράπεζας της Ελλάδος.
Η αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει από Επιτροπή Αξιολόγησης της Τράπεζας.
Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα κατά την απόλυτη κρίση της να επιλέξει οποιαδήποτε προσφορά, εφόσον την κρίνει ως την περισσότερο συμφέρουσα σε σχέση με τις ανάγκες της και τις γενικές συνθήκες.
Η Τράπεζα έχει το δικαίωμα να επιλέξει οποιονδήποτε συνδυασμό από τις εναλλακτικές προτάσεις ενός Προμηθευτή.
Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.
Προσφορές που παρουσιάζουν, κατά την κρίση της Επιτροπής Αξιολόγησης, ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
Η τελική κατάταξη των συμμετεχόντων στο διαγωνισμό θα γίνει με βάση τα αποτελέσματα της Τεχνικής και Οικονομικής προσφοράς τους και θα αφορά την πλέον συμφέρουσα από τεχνικοοικονομικής άποψης προσφορά.

Κατά την αξιολόγηση των προσφορών θα ληφθεί υπόψη η εμπειρία και η γνώση των εταιριών σε αντίστοιχα έργα. Για το λόγο αυτό, οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να περιγραφούν με την απαιτούμενη λεπτομέρεια, πληρότητα και σαφήνεια.

Η εταιρία θα μπορεί - κατά την απόλυτη κρίση της να προσθέσει στην προσφορά της και άλλα πρόσθετα χαρακτηριστικά που ενδεχόμενα ενισχύουν ή διαφοροποιούν την προσφορά της σε σχέση με τις προσφορές άλλων εταιριών. Τα Πρόσθετα Χαρακτηριστικά θα συνεκτιμηθούν κατά την αξιολόγηση των προσφορών.

24. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ

Δικαίωμα υποβολής ένστασης έχουν μόνον όσοι έχουν συμμετάσχει στο διαγωνισμό. Η ένσταση απευθύνεται στην Επιτροπή Συμβάσεων Έργων και Προμηθειών της Τράπεζας και αποστέλλεται εγγράφως στο Τμήμα Προμηθειών ως εξής:

α. Ένσταση κατά της διαδικασίας και των πράξεων διενέργειας του διαγωνισμού, καθώς και κατά της συμμετοχής Προμηθευτή σ' αυτόν

Οι ως άνω ενστάσεις ασκούνται αποκλειστικά εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την ανάρτηση του οικείου πίνακα στα γραφεία του Τμήματος Προμηθειών.

Η ένσταση κατά της συμμετοχής Προμηθευτή στο διαγωνισμό κοινοποιείται υποχρεωτικά από τον ενιστάμενο και στον Προμηθευτή κατά του οποίου στρέφεται.

β. Ένσταση κατά της απόφασης κατακύρωσης – ανάθεσης της προμήθειας

Η ως άνω ένσταση ασκείται εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριών εργασίμων ημερών από την ημερομηνία ανάρτησής της απόφασης στα γραφεία του Τμήματος Προμηθειών.

Ενστάσεις επιτρέπονται μόνο για λόγους που αφορούν τη νομιμότητα των προσβαλλόμενων πράξεων. Ενστάσεις που υποβάλλονται εκπρόθεσμα δεν εξετάζονται.

Οι ενστάσεις εξετάζονται, το ταχύτερο δυνατό, από την Επιτροπή Συμβάσεων Έργων και Προμηθειών. Οι ενιστάμενοι πρέπει να φροντίζουν να λαμβάνουν γνώση της σχετικής απόφασης με ευθύνη τους.

25. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ - ΑΝΑΘΕΣΗ

Η Τράπεζα μετά την κατακύρωση του διαγωνισμού, θα ειδοποιήσει εγγράφως αυτόν στον οποίο θα ανατεθεί η προμήθεια και θα τον προσκαλέσει να καταθέσει στο Τμήμα Προμηθειών την προβλεπόμενη Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης, τα κατά το άρθρο 6 δικαιολογητικά, τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα για την κατάρτιση της σύμβασης και να προσέλθει να υπογράψει αυτήν, μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή του.

26. ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αν ο Προμηθευτής δεν υπογράψει τη σχετική σύμβαση προμήθειας ή δεν καταθέσει την Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης ή τα πιο πάνω δικαιολογητικά, μέσα στην προθεσμία του άρθρου 25, εκπίπτει από την κατακύρωση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει απ' αυτή.

Στην περίπτωση αυτή η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει υπέρ της Τράπεζας λόγω ποινικής ρήτρας και η Τράπεζα είναι ελεύθερη να επιλέξει την επόμενη αποδεκτή προσφορά ή να προχωρήσει στην προμήθεια με επανάληψη του διαγωνισμού ή με απευθείας ανάθεση.

Ο Προμηθευτής θα ευθύνεται για κάθε ζημία της Τράπεζας από τη μη υπογραφή της σύμβασης και ιδίως για ζημία που θα προέρχεται είτε από τη διαφορά της τιμής της

προσφοράς του και της τιμής της επόμενης αποδεκτής προσφοράς, είτε από τη διαφορά που τυχόν θα προκύψει από την επανάληψη του διαγωνισμού ή από την απευθείας ανάθεση.

27. ΚΥΡΩΣΕΙΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

♦ Σε περίπτωση αθέτησης ή μη προσήκουσας εκτέλεσης οποιουδήποτε όρου της σύμβασης που θα υπογραφεί, η Τράπεζα, επιφυλασσόμενων των κατά την ισχύουσα νομοθεσία και των λοιπών όρων της παρούσας δικαιωμάτων της, έχει το δικαίωμα, να θέσει στον Προμηθευτή, εύλογη κατά την κρίση της προθεσμία για να άρει τις συνέπειες της αντισυμβατικής συμπεριφοράς του, να υπαναχωρήσει αζημίως από τη σύμβαση, κηρύττουσα τον Προμηθευτή έκπτωτο, να εισπράξει την εγγύηση καλής εκτέλεσης ως ποινική ρήτρα και να ζητήσει αποζημίωση για κάθε ζημιά της.

♦ Ειδικά σε περίπτωση υπέρβασης του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης με υπαιτιότητα του προμηθευτή, ο Προμηθευτής, καθιστάμενος υπερήμερος με μόνη την παρέλευση της προθεσμίας παράδοσης, οφείλει να καταβάλει, ως ποινική ρήτρα, τα παρακάτω ποσοστά επί του τιμήματος (αξίας της προμήθειας) για τους παρακάτω χρόνους καθυστέρησης:

- για καθυστέρηση που δεν υπερβαίνει το $\frac{1}{4}$ του χρόνου παράδοσης, 0,5% ημερησίως,
- για καθυστέρηση που βρίσκεται μέσα στο χρονικό διάστημα από το $\frac{1}{4}$ μέχρι το $\frac{1}{2}$ του χρόνου παράδοσης, 2% ημερησίως,
- για καθυστέρηση που υπερβαίνει το ήμισυ του χρόνου παράδοσης, 5% ημερησίως.

Εάν κατά τον υπολογισμό του χρόνου προκύπτει κλάσμα ημέρας, τότε θεωρείται ολόκληρη ημέρα.

Σε περίπτωση υπέρβασης εκ μέρους του Προμηθευτή του συμφωνηθέντος χρόνου ανταπόκρισης σε ανάγκες συντήρησης και υποστήριξης των προϊόντων, καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και προς όφελος της Τράπεζας, ποινική ρήτρα, ίση με το 0,5% του συνολικού τιμήματος για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι του ποσού του 20% του συνολικού τιμήματος.

Τα ποσά των ποινικών ρητρών εισπράττονται κατ' επιλογή της Τράπεζας είτε δια συμψηφισμού με την αμοιβή του Προμηθευτή είτε δια καταπτώσεως (εν όλω ή εν μέρει) της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης είτε δι' αμοιότροπων.

Ο Προμηθευτής σε περίπτωση που επικαλεστεί αδυναμία τήρησης της συμφωνημένης προθεσμίας παράδοσης των προϊόντων και υπηρεσιών λόγω ανωτέρας βίας, πρέπει να γνωστοποιήσει εγγράφως στην Τράπεζα τα γεγονότα, τα οποία συνιστούν την ανωτέρα βία και να συνοψοβάλει όλα τα δικαιολογητικά που την αποδεικνύουν, μέσα σε δέκα (10) το αργότερο ημέρες από την ημερομηνία που θα συμβούν αυτά.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από την Τράπεζα του λόγου ανωτέρας βίας, που επικαλείται ο Προμηθευτής, συνεπάγεται την απαλλαγή του τελευταίου από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης παράδοσης των προϊόντων και υπηρεσιών, της Τράπεζας όμως δικαιούμενης στην περίπτωση αυτή, να καταγγείλει με μονομερή δήλωσή της και αζημίως για την ίδια χωρίς καμία σε βάρος της υποχρέωση αποζημίωσης, τη σύμβαση αυτή, μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την γνωστοποίηση προς αυτή των γεγονότων που συνιστούν την ανωτέρα βία.

Σε κάθε περίπτωση και ανεξάρτητα από την κήρυξη ή όχι του Προμηθευτή εκπτώτου ή την κατάπτωση ποινικής ρήτηρας, η Τράπεζα μπορεί οποτεδήποτε να αξιώσει την αποκατάσταση κάθε ζημίας της, την οποία έχει υποστεί από την εκπρόθεσμη ή τη μη προσήκουσα εκτέλεση της σύμβασης από τον Προμηθευτή.

28. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΩΝ

Κάθε διαφορά που ήθελε προκύψει από την παρούσα διακήρυξη ή από άλλες αιτίες σχετικές με την προμήθεια υπάγεται στην αποκλειστική κατά τόπο αρμοδιότητα των Δικαστηρίων της Αθήνας. Εφαρμοστέο δίκαιο είναι το Ελληνικό.

29. ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Η συμμετοχή στο διαγωνισμό προϋποθέτει ότι ο συμμετέχων έλαβε γνώση όλων των όρων της διακήρυξης, των τεχνικών προδιαγραφών και οδηγιών και τους αποδέχεται ανεπιφύλακτα. Τυχόν απόκλιση από τους όρους της διακήρυξης πρέπει να δηλώνεται με σαφήνεια στην προσφορά.

Η Τράπεζα της Ελλάδος επιφυλάσσεται του δικαιώματος της ματαίωσης του διαγωνισμού σε οποιοδήποτε στάδιο, της μη κατακύρωσης αυτού σε κανένα από τους συμμετέχοντες και της εν συνεχεία, κατά την κρίση της, επανάληψης αυτού ή απευθείας ανάθεσης ή οριστικής ματαίωσης της προμήθειας.

Στις παραπάνω περιπτώσεις οι συμμετέχοντες στον διαγωνισμό δεν έχουν καμιά αξίωση κατά της Τράπεζας της Ελλάδος.

Για πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία του διαγωνισμού μπορείτε να απευθύνεστε στο Τμήμα Προμηθειών (κα Καλαντζή, τηλ 210 3202229, κ.Αποστολάκης, τηλ.210 3202281).

Για πληροφορίες σχετικά με τα γενικότερα θέματα των τεχνικών προδιαγραφών αρμόδιος είναι ο κ. Π.Θεοτοκάτος (τηλ. 210 6799391) .

Αθήνα, 25.06.2010

Δημήτριος Σουλιώτης

Υποδιευθυντής

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ :

- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ Α , Β, Γ και Δ
- 2 ΦΥΛΛΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

diaitmng

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΙΝΑΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ	
Αυτόματη απόδοση ενός μοναδικού αριθμού (trouble ticket) σε κάθε συμβάν.	
Πλήρης καταγραφή κάθε συμβάντος.	
Δυνατότητα κλιμάκωσης σε ανώτερα επίπεδα για κάθε συμβάν.	
Υποστήριξη Διαδικασίας Κλεισίματος συμβάντος και ενημέρωσης χρηστών.	
Δυνατότητα καταγραφής των λύσεων που δίδονται σε Βάση Γνώσης (Knowledge Base) και δυνατότητα εύκολης αναζήτησης στη βάση αυτή (π.χ. με τη χρήση λέξεων-κλειδιών).	
Διευκόλυνση της οργάνωσης της λειτουργίας του Γραφείου Υποστήριξης.	
Δυνατότητα παραγωγής στατιστικών στοιχείων.	
Δυνατότητα παρακολούθησης (tracking) της εξέλιξης των συμβάντων.	
Υποστήριξη αξιολόγησης και κατηγοριοποίησης των συμβάντων λαμβάνοντας υπόψη διάφορες παραμέτρους, όπως για παράδειγμα το μέγιστο χρόνο ανάκαμψης (RTO: recovery Time Objective).	

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ/ΣΟΥΪΤΑΣ

Περιβάλλον λειτουργίας Microsoft Windows Server 2008.	
Υποστήριξη Web-based λειτουργίας. Θα πρέπει να συνεργάζεται εξαιρετικά τουλάχιστον με Internet Explorer 6 ή νεώτερο και Mozilla Firefox.	
Υποστήριξη ροών εργασίας (workflows).	
Δυνατότητα δημιουργίας νέων ροών εργασίας καθώς και παραμετροποίησης των υφιστάμενων μέσω γραφικού περιβάλλοντος.	
Υποστήριξη του ITIL v.3 (διαδικασίες, ρόλοι κ.λ.π.).	
Υποστήριξη προκατασκευασμένων διαδικασιών ITIL v.3 με δυνατότητα επιλογής της υιοθέτησής τους ή όχι, καθώς και αντιγραφής και προσαρμογής τους.	
Δυνατότητα παραμετροποίησης της εμφάνισης και του περιεχομένου των οθονών, μέσω γραφικού περιβάλλοντος, από τους διαχειριστές.	
Δυνατότητα για δυναμική δημιουργία και παραμετροποίηση της εμφάνισης και του περιεχομένου αναφορών (reports) μέσω γραφικού περιβάλλοντος (report generator με δυνατότητα για grouping, summary fields, κ.λ.π.)	
Βάση δεδομένων δομημένη στα πρότυπα του Configuration Management Data Base (CMDB) όπως προβλέπεται στο ITIL v.3.	

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 (συνεχίζεται): ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ/ΣΟΥΪΤΑΣ

Συνεργασία στην ίδια πλατφόρμα ή σουίτα με την ίδια CMDB όλων των τμημάτων (modules) ITSM, όπως για παράδειγμα Διαχείριση Παγίων (Asset Management), Διαχείριση Αλλαγών (Change Management) και Διαχείριση Συμφωνητικών Παροχής Υπηρεσιών (SLA Management).	
Οι παραμετροποιημένες οντότητες (ροές εργασίας, οθόνες, αναφορές, στοιχεία βάσεων δεδομένων κ.λ.π.) θα πρέπει να μπορούν να ενσωματωθούν σε επόμενες εκδόσεις του προϊόντος χωρίς να απαιτείται αναδημιουργία τους.	
Υποστήριξη συνεργασίας με το Microsoft Active Directory (έκδοση 2003) σε ό,τι αφορά την ταυτοποίηση (authentication) των χρηστών της εφαρμογής (χρήση της βάσης των χρηστών (users) και ομάδων χρηστών (user groups) του Active Directory).	
Πλήρης εξελληνισμός στις οθόνες και στις αναφορές.	
Δυνατότητα εισαγωγής στοιχείων (import) τουλάχιστον από Microsoft Access, Microsoft Excel και SAP.	

ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΙΜΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Δυνατότητα σύνδεσης με monitoring tools (π.χ. Patrol, Tivoli, Microsoft Operations Manager, BMS).	
Αξιολόγηση κατά Gartner/Forrester για το προϊόν.	
Υποστηρικτική ομάδα με μόνιμη έδρα στην Ελλάδα.	
Εγκαταστάσεις του προϊόντος στην Ελλάδα σε επιχειρήσεις αναλόγου μεγέθους.	
Λειτουργίες ITSM οι οποίες καλύπτονται από το σύνολο του πακέτου ή της σουίτας (π.χ. Διαχείριση Αλλαγών, Διαχείριση Χαρτοφυλακίου Έργων κ.λ.π.), πέρα από τη Διαχείριση Συμβάντων, Παγίων και Συμφωνητικών Παροχής Υπηρεσιών.	
Απαιτήσεις υλικού σε physical ή virtual μηχανή (server). Συγκεκριμένα πρέπει να δοθούν οι απαιτήσεις σε υλικό για την βέλτιστη λειτουργία του προϊόντος λογισμικού, όπως το πλήθος των physical ή virtual server που απαιτούνται καθώς και οι βέλτιστες διαμορφώσεις (configurations) των μηχανημάτων αυτών.	
Πρόσθετα Χαρακτηριστικά - Δυνατότητες του λογισμικού επιπλέον των βασικών που δίνονται στην Ενότητα 3.	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

() : ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ										
α/α	Άδειες και Λογισμικό	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Κόστος Αγοράς	Έτη Εγγύησης	Κόστος Συντήρησης για 5 έτη από την Προσωρινή Παραλαβή				
						1° Έτος	2° Έτος	3° Έτος	4° Έτος	5° Έτος
	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ									

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΤΗΣΙΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

() : ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΤΗΣΙΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

α/α	Περιγραφή	1° Έτος		2° Έτος	3° Έτος	4° Έτος	5° Έτος
		Εφάπαξ	Λειτουργικές	Λειτουργικές	Λειτουργικές	Λειτουργικές	Λειτουργικές
1.	Άδειες και Λογισμικό						
1.1						
1.2						
1.3						
	Μερικά Σύνολα						
2.	Υπηρεσίες						
2.1						
2.2						
	Μερικά Σύνολα						
3.						
...						
	Μερικά Σύνολα						
	ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ						

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

(_) : ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

α/α	Ειδικότητα	Εργάσιμες Ημέρες		Μη Εργάσιμες Ημέρες
		Εργάσιμες Ώρες	Μη Εργάσιμες Ώρες	

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής θα απευθύνεται προς την Τράπεζα της Ελλάδος και θα περιλαμβάνει απαραίτητα ακόλουθα στοιχεία :

- 1) Την ημερομηνία έκδοσης
- 2) Τον εκδότη (πλήρης επωνυμία – διεύθυνση, τηλέφωνα κ.λ.π.)
- 3) Τον αριθμό της εγγυητικής επιστολής
- 4) Το ποσό που καλύπτει η εγγυητική επιστολή
- 5) Την πλήρη επωνυμία και τη διεύθυνση του Προμηθευτή υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση
- 6) Τον αριθμό της σχετικής διακήρυξης και τα προς προμήθεια υλικά
- 7) Το χρόνο για τον οποίο ισχύει η εγγυητική επιστολή
- 8) Ότι η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα ,ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της ενστάσεως, διζήσεως ή διαιρέσεως.
- 9) Ότι το ποσόν της εγγύησης τηρείται στη διάθεση της Τράπεζας της Ελλάδος και ότι θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος του εκδότη αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή του.
- 10) Τον όρο ότι σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης θα βαρύνεται με τα προβλεπόμενα τέλη ή φόρους.
- 11) Τον όρο ότι ο εκδότης της εγγυητικής επιστολής υποχρεούται να προβεί στην παράταση της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη ειδοποίησή του από την Τράπεζα, που θα υποβληθεί πριν από την λήξη της εγγύησης.
- 12) Τον όρο ότι η εγγύηση όπως και κάθε υποχρέωση που απορρέει από αυτή θα διέπεται από τους Ελληνικούς νόμους, ενώ αρμόδια για επίλυση των τυχόν διαφορών που προκύπτουν από αυτή, θα είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.

Θα δηλώνεται επί πλέον από τον εκδότη της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής ότι οι υποχρεώσεις που απορρέουν από τα παραπάνω παύουν να ισχύουν μόνον όταν επιστραφεί η εγγυητική επιστολή συμμετοχής ή μετά από έγγραφη εντολή της Τράπεζας της Ελλάδος.

**ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ
ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης θα απευθύνεται προς την Τράπεζα της Ελλάδος και θα περιλαμβάνει απαραίτητα ακόλουθα στοιχεία :

- 1) Την ημερομηνία έκδοσης
- 2) Τον εκδότη (πλήρης επωνυμία – διεύθυνση, τηλέφωνα κ.λ.π.)
- 3) Τον αριθμό της εγγυητικής επιστολής
- 4) Το ποσό που καλύπτει η εγγυητική επιστολή
- 5) Την πλήρη επωνυμία και τη διεύθυνση του Προμηθευτή υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση
- 6) Τον αριθμό της σχετικής σύμβασης και τα προς προμήθεια υλικά
- 7) Το χρόνο για τον οποίο ισχύει η εγγυητική επιστολή
- 8) Ότι η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα ,ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της ενστάσεως, διζήσεως ή διαιρέσεως.
- 9) Ότι το ποσόν της εγγύησης τηρείται στη διάθεση της Τράπεζας της Ελλάδος και ότι θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος του εκδότη αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή του.
- 10) Τον όρο ότι σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης θα βαρύνεται με τα προβλεπόμενα τέλη ή φόρους.
- 11) Τον όρο ότι ο εκδότης της εγγυητικής επιστολής υποχρεούται να προβεί στην παράταση της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη ειδοποίησή του από την Τράπεζα, που θα υποβληθεί πριν από την λήξη της εγγύησης.
- 12) Τον όρο ότι η εγγύηση όπως και κάθε υποχρέωση που απορρέει από αυτή θα διέπεται από τους Ελληνικούς νόμους, ενώ αρμόδια για επίλυση των τυχόν διαφορών που προκύπτουν από αυτή, θα είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.

Θα δηλώνεται επί πλέον από τον εκδότη της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης ότι οι υποχρεώσεις που απορρέουν από τα παραπάνω παύουν να ισχύουν μόνον όταν επιστραφεί η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης ή μετά από έγγραφη εντολή της Τράπεζας της Ελλάδος.