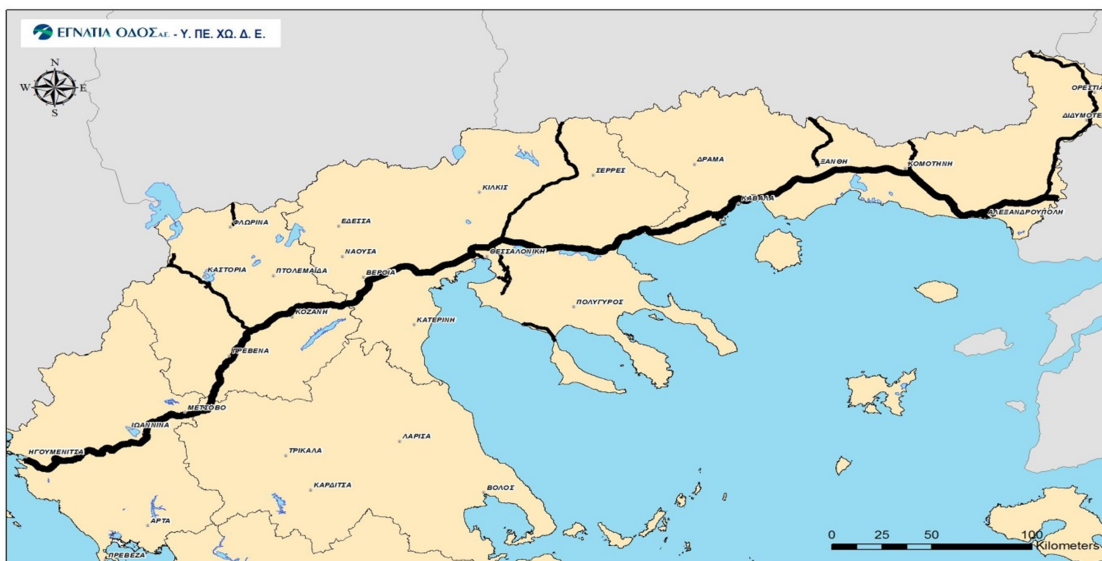


## ΤΕΧΝΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ



**«Ανάθεση υπηρεσιών λειτουργικής υποστήριξης των δράσεων πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και εφαρμογών λογισμικού της ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.» – ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ 5975**

**ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 484.800 ευρώ  
ΠΡΟΑΙΡΕΣΗ : 484.800 ευρώ**

**Δεκέμβριος 2021**

# ΤΕΧΝΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

## Ανάθεση υπηρεσιών λειτουργικής υποστήριξης των δράσεων πληροφορικής, τηλεπικοινωνιών και εφαρμογών λογισμικού της ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.

### 1. Συνοπτική περιγραφή του αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών λειτουργικής υποστήριξης των δράσεων της πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών και εφαρμογών λογισμικού της ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε. (εφεξής ΕΟΑΕ). Συγκεκριμένα στις υποχρεώσεις του αναδόχου περιλαμβάνεται :

- Α. Η διαχείριση συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών
- Β. Η παροχή υποστήριξης στους χρήστες Η/Υ (IT Helpdesk)
- Γ. Η Ανάλυση και Ανάπτυξη Εφαρμογών Λογισμικού
- Δ. Η διαχείριση έργων πληροφορικής, καθώς και λοιπές συναφείς εργασίες.

Η ΕΟΑΕ διαθέτει κεντρικές εγκαταστάσεις στη Θέρμη Θεσσαλονίκης (3 κτίρια σε campus διασυνδεδεμένα σε δίκτυο με οπτικές ίνες) με data center, το οποίο είναι σε θέση να φιλοξενήσει και να διαχειριστεί με ασφάλεια μεγάλο όγκο δεδομένων. Η λειτουργία του υποστηρίζεται από υποδομές υψηλής διαθεσιμότητας (rack servers, κεντρικό UPS, κλιματισμό, ασφαλή πρόσβαση, 24ωρο έλεγχο, γεννήτρια). Στις υποδομές περιλαμβάνονται Servers on premise (35 physical + 35 virtual), υποδομή Hyper-V, server cluster, storage systems (MSA, Netapp, Synology, QNAP), backup systems, network switches, routers, firewalls, VPN links, file and print services, mail server (Exchange), directory services, τηλεφωνικά κέντρα.

Η εταιρεία διαθέτει 5 Περιφερειακά γραφεία στα Ιωάννινα, Γρεβενά, Δερβένη Θεσσαλονίκης, Κομοτηνή, Αλεξανδρούπολη. Κάθε γραφείο διαθέτει τοπικό δίκτυο Η/Υ διασυνδεδεμένο με την κεντρική υπηρεσία στη Θέρμη Θεσσαλονίκης.

Σήμερα, τα αντικείμενα της Πληροφορικής και Επικοινωνιών τα διαχειρίζεται η Υποδιεύθυνση Ψηφιακής Σύγκλισης και Πληροφοριακών Συστημάτων και περιλαμβάνουν το σχεδιασμό, ανάπτυξη, λειτουργία και υποστήριξη ενδεικτικά για τα κάτωθι:

- 300 περίπου Η/Υ, τις κεντρικές υποδομές (data center), το IT Helpdesk, τα δίκτυα τηλεπικοινωνιών, συνδέσεις με τα περιφερειακά γραφεία
- συστήματα και εφαρμογές λογισμικού που πολλές έχουν αναπτυχθεί εσωτερικά από το Τμήμα Ανάπτυξης Συστημάτων, όπως σύστημα χρηματοοικονομικής διαχείρισης, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, διαχείριση προμηθειών, διαχείριση έργων, προγραμματισμός και έλεγχος κόστους, σύστημα γεωπληροφορικής GIS / Γεωπύλη, GIS Παρατηρητηρίου, intranet, web sites, λογισμικό μελετών οδοποιίας, πιστοποίηση εργασιών συμβούλων, Διαχείριση Στόλου Οχημάτων, σύστημα οικονομικής διαχείρισης με το οποίο εκτελούνται ο προϋπολογισμός, οι πληρωμές των έργων, σύστημα παγίων, μισθοδοσίας και μετακινήσεων προσωπικού, σύστημα πρωτοκόλλησης και διακίνησης της συμβατικής αλληλογραφίας.
- συνεργασίες με ιδρύματα και άλλους φορείς μέσω συμβάσεων για συμμετοχή σε ερευνητικά και συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

- συμβάσεις με αναδόχους για την κάλυψη μέρους των παρεχομένων υπηρεσιών όπως ενδεικτικά η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης του συστήματος οικονομικής διαχείρισης, παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης των φωτοτυπικών – εκτυπωτικών συστημάτων, παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης σε ιδιωτικό δίκτυο VPN και στο Internet.

**Στόχος** του έργου είναι η ενίσχυση του δυναμικού πληροφορικής της Αναθέτουσας Αρχής ώστε να εκτελούνται οι απαραίτητες εργασίες που προβλέπονται από τις λειτουργικές διαδικασίες της εταιρείας.

Τα αναμενόμενα **επιχειρησιακά οφέλη** είναι η διασφάλιση της συνέχειας της λειτουργίας των συστημάτων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, η επαρκής υποστήριξη των χρηστών, η καλή λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού, η επαρκής διαχείριση των έργων πληροφορικής.

Οι ζητούμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στον κωδικό CPV: 72000000-5 «Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη»

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε εικοσιέξι (26) μήνες για την ολοκλήρωση των ανωτέρω υπηρεσιών με δικαίωμα παράτασης για επί πλέον εικοσιτέσσερις (24) μήνες.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης ανέρχεται στο ποσό των 969.600 € χωρίς ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης μη συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης ανέρχεται στο ποσό των 484.800 € χωρίς ΦΠΑ 24%.

Η αναθέτουσα αρχή δύναται να ασκήσει με μονομερή δήλωση της προς τον ανάδοχο της αρχικής σύμβασης, δικαίωμα προαίρεσης κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν τη λήξη της, συγκεκριμένα παράταση της σύμβασης έως εικοσιτέσσερις (24) μήνες με αντίστοιχη αύξηση του συμβατικού τιμήματος, με βάση τις τιμές μονάδας της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος θα υποχρεούται να υλοποιήσει το αντικείμενο της προαίρεσης με τις τιμές μονάδας της οικονομικής του προσφοράς.

Η χρήση του δικαιώματος προαίρεσης δεν είναι δεσμευτική για την Αναθέτουσα Αρχή/Κύριο του Έργου και σε καμία περίπτωση δεν υποχρεούται να ασκήσει το εν λόγω δικαίωμα, παρά μόνο εφόσον το κρίνει αναγκαίο.

Στην περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης δεν προβλέπεται αναπροσαρμογή της αμοιβής του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται για το αμετάβλητο της προσφοράς του για οποιοδήποτε λόγο, με βάση την οικονομική του προσφορά.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει προσφερόμενης χαμηλότερης τιμής μόνο.

## **2. Τρόπος / Τόπος παροχής των υπηρεσιών**

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται με τη μορφή ανθρωπο-ημερών. Ο τόπος παροχής υπηρεσιών θα είναι κυρίως στις εγκαταστάσεις της ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε. (εφεξής: on-site) στη Θέρμη Θεσσαλονίκης και εν μέρει στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου (εφεξής: off-site).

Η απόφαση για το ποια από τα καθήκοντα και τις υπηρεσίες θα πρέπει να εκτελούνται on-site ή off-site θα λαμβάνεται από την Αναθέτουσα Αρχή, βάσει των αναγκών της.

Ορισμένες on-site υπηρεσίες, όπως π.χ. η αποκατάσταση της λειτουργίας κεντρικών υποδομών στο data center, ενδέχεται κατ'εξίαιρεση να απαιτούν την παρουσία προσωπικού του Αναδόχου τα Σαββατοκύριακα ή αργίες.

Συγκεκριμένα στα πλαίσια της σύμβασης θα ισχύουν οι εξής τρόποι παροχής υπηρεσιών:

- **On-site Services:** Απασχόληση επιτόπου στο χώρο της ΕΟΑΕ. Η απόκριση θα πρέπει να γίνεται εντός 2 ωρών από την αναγγελία του αιτήματος σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης ώστε να διασφαλίζεται η αμεσότερη επίλυση των τεχνικών προβλημάτων και η αποκατάσταση λειτουργικών θεμάτων των εφαρμογών λογισμικού.
- **Off-site Services:** Απασχόληση από χώρο εκτός των γραφείων της ΕΟΑΕ σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης.
- **On-site Weekend/Holiday Services:** Απασχόληση εάν απαιτηθεί στα γραφεία της ΕΟΑΕ τα Σαββατοκύριακα / αργίες. Εκτιμάται ότι δεν θα χρειαστούν υπηρεσίες Σαββατοκύριακου / αργιών περισσότερες από 4 φορές ανά έτος. Η απόκριση θα πρέπει να γίνεται εντός 2 ωρών από την αναγγελία του αιτήματος σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης ώστε να διασφαλίζεται η αμεσότερη επίλυση των τεχνικών προβλημάτων και η αποκατάσταση λειτουργικών θεμάτων των εφαρμογών λογισμικού.
- **Off-site Weekend/Holiday Services:** Απομακρυσμένη απασχόληση εάν απαιτηθεί (κρίσιμο συμβάν) τα Σαββατοκύριακα / αργίες. Ο Ειδικός θα είναι σε θέση να συνδεθεί εξ αποστάσεως με τους κεντρικούς υπολογιστές της ΕΟΑΕ, ανάλογα με την περίπτωση, σύμφωνα με τους κανόνες και τις πολιτικές ασφάλειας. Εκτιμάται ότι δεν θα χρειαστούν υπηρεσίες Σαββατοκύριακου / αργιών περισσότερες από 4 φορές ανά έτος. Η απόκριση θα πρέπει να γίνεται εντός 2 ωρών από την αναγγελία του αιτήματος σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης ώστε να διασφαλίζεται η αμεσότερη επίλυση των τεχνικών προβλημάτων και η αποκατάσταση λειτουργικών θεμάτων των εφαρμογών λογισμικού.

### 3. Προδιαγραφές – Καθήκοντα Ομάδας Έργου

Οι υπηρεσίες του έργου απαιτούν υψηλό επίπεδο τεχνικής κατάρτισης και εμπειρίας για τη διασφάλιση της καλής λειτουργίας της υποδομής ΤΠΕ της ΕΟΑΕ.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε θέση να εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα και να προσφέρει την παρακάτω ομάδα έργου εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την εντολή της Αναθέτουσας Αρχής, μετά την υπογραφή της σύμβασης. Η εντολή μπορεί να δοθεί συνολικά ή τμηματικά για ένα ή περισσότερα μέλη της ομάδας έργου στη διάρκεια της σύμβασης.

A/A	Ρόλος	Ειδικότητα	Χρόνος παροχής υπηρεσιών	Τρόπος παροχής υπηρεσιών
1.	Υπεύθυνος Έργου και Συντονιστής	ΠΕ Πληροφορικής ή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών με	<ul style="list-style-type: none"><li>• 242 ημέρες/έτος</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Off-site Services</li><li>• On-site Services</li></ul>

K:\Promithies\2021\_AXT\_5975\_ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ\Tefhi\SoW\_5975.docx

0000/5975/B02

		Μεταπτυχιακό σε κλάδο της πληροφορικής		<p>όταν απαιτείται</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>On-site Services για τουλάχιστο 8 ώρες/μήνα</li> </ul>
2.	Ειδικός Διαχείρισης Συστημάτων Πληροφορικής	ΠΕ/ΤΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή σχετικού κλάδου	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 ημέρες/έτος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On-site Services</li> <li>On-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> <li>Off-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> </ul>
3.	Ειδικός Υποστήριξης Υποδομών Πληροφορικής & Δικτύων	ΠΕ/ΤΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή σχετικού κλάδου	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 ημέρες/έτος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On-site Services</li> <li>On-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> <li>Off-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> </ul>
4.	Ειδικός Υποστήριξης Χρηστών	ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή σχετικού κλάδου	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 ημέρες/έτος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On-site Services</li> <li>On-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> <li>Off-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> </ul>
5.	Ειδικός Εφαρμογών Λογισμικού	ΠΕ/ΤΕ Πληροφορικής ή σχετικού κλάδου	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 ημέρες/έτος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On-site Services</li> <li>On-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> <li>Off-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> </ul>
6.	Ειδικός Εφαρμογών Λογισμικού	ΠΕ/ΤΕ Πληροφορικής ή σχετικού κλάδου	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 ημέρες/έτος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On-site Services</li> <li>On-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> <li>Off-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> </ul>
7.	Ειδικός Έργων Πληροφορικής	ΠΕ Πληροφορικής ή σχετικού κλάδου	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 ημέρες/έτος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On-site Services</li> <li>On-site Weekend/Holiday</li> </ul>

				Services (εάν απαιτηθεί) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Off-site Weekend/Holiday Services (εάν απαιτηθεί)</li> </ul>
--	--	--	--	--

Ο Ανάδοχος, για κάθε ρόλο εκτός αυτού του Υπεύθυνου Έργου - Συντονιστή, θα πρέπει εντός μέγιστης προθεσμίας 2 μηνών από την εντολή της Αναθέτουσας Αρχής, να υποβάλει δύο τουλάχιστον βιογραφικά σημειώματα που να καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις της ομάδας έργου που περιγράφονται παρακάτω.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα εξετάσει προσεκτικά τα επαγγελματικά προσόντα των προτεινόμενων ατόμων και δύναται να προβεί σε συνέντευξη των υποψηφίων. Ο ορισμός της ομάδας έργου, θα γίνει κατόπιν έγκρισης της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν οι υποψήφιοι απορριφθούν, η διαδικασία θα επαναληφθεί, όσες φορές απαιτηθεί, ώσπου να εγκριθεί κάθε μέλος της ομάδας από την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αντικαταστήσει εντός 20 εργάσιμων ημερών από την εντολή της Αναθέτουσας Αρχής, ένα άτομο της ομάδας έργου εάν:

α) η συμπεριφορά του θεωρείται ανάρμοστη.

β) οι ικανότητες και / ή οι επιδόσεις του θεωρούνται ανεπαρκείς.

Στην περίπτωση αυτή ο Ανάδοχος πρέπει να υποβάλει νέα βιογραφικά σημειώματα εντός μέγιστης προθεσμίας 20 εργάσιμων ημερών από την εντολή της Αναθέτουσας Αρχής. Η Αναθέτουσα Αρχή θα εξετάσει προσεκτικά τα επαγγελματικά προσόντα του προτεινόμενου ατόμου και θα προβεί σε συνέντευξη του υποψηφίου. Ο ορισμός του νέου μέλους της ομάδας έργου, θα γίνει κατόπιν έγκρισης της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν ο υποψήφιος απορριφθεί, η διαδικασία θα επαναληφθεί όσες φορές απαιτηθεί, ώσπου να εγκριθεί κάθε μέλος της ομάδας από την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται, σε περίπτωση αποχώρησης ή αδυναμίας συμμετοχής κάποιου μέλους στην ομάδα έργου, να το αντικαταστήσει με άλλο τουλάχιστον ίδιου επιπέδου, με τη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής και τη διαδικασία που προαναφέρθηκε.

Κάθε μέλος της ομάδας έργου οφείλει να απασχοληθεί στο έργο για διάστημα τουλάχιστον 6 μηνών πριν αντικατασταθεί από άλλο.

#### **A. Υπεύθυνος Έργου - Συντονιστής**

Ο Υπεύθυνος Έργου - Συντονιστής θα έχει την ευθύνη της συνεχούς παρακολούθησης, επί καθημερινής βάσης, της παροχής υπηρεσιών μέσα στα όρια που καθορίζονται στους παρόντες όρους εντολής. Ευθύνη του Υπεύθυνου Έργου - Συντονιστή είναι να διασφαλίσει ότι το έργο θα δώσει τα αναμενόμενα αποτελέσματα, στο αναμενόμενο επίπεδο ποιότητας μέσα στα προκαθορισμένα χρονικά και οικονομικά όρια.

Θα είναι επίσης υπεύθυνος να διασφαλίσει ότι το έργο θα αποδώσει το αποτέλεσμα εκείνο που θα κάνει εφικτούς τους στόχους και τα αναμενόμενα επιχειρησιακά οφέλη.

Συγκεκριμένα, ο Υπεύθυνος Έργου - Συντονιστής θα έχει τις πιο κάτω ευθύνες, καθήκοντα και αρμοδιότητες:

- Οργάνωση και συντονισμό του όλου ανθρώπινου δυναμικού που θα εμπλακεί στην υλοποίηση του Έργου.
- Διαχείριση πόρων και δραστηριοτήτων του όλου Έργου.
- Διατήρηση συνεχούς επικοινωνίας με τον Υπεύθυνο Υλοποίησης του Έργου της Αναθέτουσας Αρχής.
- Επίλυση οποιωνδήποτε προβλημάτων παρουσιαστούν κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του Έργου.
- Συμμετοχή, εάν χρειαστεί, σε συνεδριάσεις και σε ενημερωτικές συναντήσεις της Διοίκησης της Αναθέτουσας Αρχής.
- Προγραμματισμός και έλεγχος του Έργου.
- Ετοιμασία του Εγγράφου Έναρξης Έργου (Project Initiation Document).
- Ετοιμασία των πλάνων για τα στάδια και τις απρόοπτες καταστάσεις του έργου, σε συνεργασία με τα μέλη της ομάδας έργου.
- Ετοιμασία πλάνου για χειρισμό απρόοπτων καταστάσεων (contingency plan) και χειρισμός των διαφόρων θεμάτων που θέτουν σε κίνδυνο την επιτυχία του έργου (επιχειρησιακά και/ή τεχνικά – business and project risks).
- Ευθύνη της προόδου και της διαχείρισης των πόρων του έργου (resources) και εκτέλεση διορθωτικών ενεργειών όπου χρειάζονται.
- Διαχείριση αλλαγών και διαχείριση εκδόσεων (configuration management).
- Ετοιμασία των Ενδιάμεσων Εκθέσεων και της Τελικής Έκθεσης.
- Οποιαδήποτε άλλα καθήκοντα κρίνονται αναγκαία για να διασφαλιστεί η επιτυχής εφαρμογή του έργου.

Τα προσόντα και η εμπειρία του Υπεύθυνου Έργου-Συντονιστή αναφέρονται στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα στο τεύχος της Διακήρυξης.

## **B. Ειδικός Διαχείρισης Συστημάτων Πληροφορικής**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναθέσει καθήκοντα Διαχείρισης Συστημάτων Πληροφορικής, σε άτομο με εμπειρία στη διαχείριση και υποστήριξη ενεργών καταλόγων (Active Directory), διακομιστών RADIUS, DNS, DHCP, RAS, WSUS, διακομιστών Windows 2003/2008/2012/2016 Server, προσωπικών Η/Υ με λειτουργικό σύστημα MS Windows 7/10 και MS Office 2003/2008/2010/2016, συστήματος e-mail (Microsoft Exchange), λειτουργιών Backup (Autoloader, Disk based, Data Protector), δικτυακών συσκευών Routers, Switches, Firewalls (CISCO ASA), WiFi και συνδέσεων LAN, WAN, VLANs, VPNs άνω των 100 θέσεων εργασίας. Επίσης θα πρέπει να διαθέτει εμπειρία στη διαχείριση virtual servers (MS Hyper-V Servers), Web Servers, Proxy Servers, συστημάτων προστασίας από ιούς (Antivirus), ανεπιθύμητη αλληλογραφία (SPAM).

Συγκεκριμένα, ο Ειδικός Διαχείρισης Συστημάτων Πληροφορικής θα έχει τις πιο κάτω ευθύνες, καθήκοντα και αρμοδιότητες:

- Λειτουργία, διαχείριση, προγραμματισμός και συντήρηση των δικτύων και των συστημάτων πληροφορικής.
- Εγκατάσταση και συντήρηση συστημάτων, δικτύων και επικοινωνιών.
- Διασφάλιση της ακεραιότητας των πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών δεδομένων σε επίπεδο υποδομών, δικτύου, εφαρμογών, συσκευών. Ειδικότερα θα:
  - παρέχει τεχνική υποστήριξη, εκπαίδευση και καθοδήγηση όσον αφορά την χρήση συστημάτων και εφαρμογών στα στελέχη και στο προσωπικό της Εταιρείας σε όλα τα σημεία (Γραφεία, Περιφερειακές Υπηρεσίες, Κλιμάκια,

Εργοτάξια, Κέντρα Ελέγχου Κυκλοφορίας, Κτίρια Εξυπηρέτησης Σηράγγων, Σταθμοί Διοδίων, Σταθμοί Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών).

- μελετά, αναλύει και εισηγείται την εγκατάσταση και αναβάθμιση του κατάλληλου εξοπλισμού και των εφαρμογών που αφορούν την λειτουργία των δικτύων για την ανταλλαγή πληροφοριών στο εσωτερικό της εταιρείας.
- Συντονίζει την εγκατάσταση νέου εξοπλισμού, κάνοντας εκτενείς δοκιμές σε συνθήκες εργασίας και παραδίδει νέα συστήματα μαζί με οδηγίες εγκατάστασης και κατάλληλη τεκμηρίωση.
- Εγκαθιστά συστήματα ακολουθώντας πρότυπες διαδικασίες και εκδίδει οδηγίες χρήσης.
- Συντηρεί την πρότυπη διαμόρφωση στους προσωπικούς Η/Υ.
- Δημιουργεί και συντηρεί τις ομάδες χρηστών.
- Επισκοπεί περιοδικά το σύστημα και συντάσσει ημερολόγια συστήματος.
- Παρακολουθεί την ασφάλεια του συστήματος, τον ελεύθερο χώρο στους δίσκους, την προστασία από ιούς κλπ.
- Διενεργεί ελέγχους ασφάλειας συστημάτων (IT Auditing), ελέγχους στη χρήση λογισμικού και στην πρόσβαση συστημάτων
- Εισάγει διαδικασίες εκτάκτου ανάγκης.
- Είναι υπεύθυνος/η για την αδιάλειπτη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου της εταιρίας στα Κεντρικά Γραφεία και την παροχή υποστήριξης τηλεφωνικών υπηρεσιών στους χρήστες.
- Υποστηρίζει το προσωπικό του IT Helpdesk (δεύτερο επίπεδο υποστήριξης) ειδικά σε πιο πολύπλοκα τεχνικά προβλήματα του συστήματος
- Παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις και διεξάγει έρευνες αγοράς σχετικά με το λογισμικό και το υλικό του συστήματος για την αναβάθμιση των υφισταμένων και την ανάπτυξη νέων συστημάτων

#### Προσόντα και δεξιότητες

- Πτυχίο ΠΕ/ΤΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή Μηχανικών ή σχετικού κλάδου
- Άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας
- Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας

#### Γενική επαγγελματική εμπειρία

- Εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών σε αντίστοιχα καθήκοντα κατά την τελευταία 10ετία.

#### Αποδεικτικά μέσα

ο Ειδικός Διαχείρισης Συστημάτων Πληροφορικής θα προσκομίσει εκτός από το βιογραφικό του,

- ▶ Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986, ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας με τον Ανάδοχο για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του παρόντος έργου, ότι γίνονται ανεπιφύλακτα δεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού και οι εξ αυτού προκύπτουσες υποχρεώσεις, καθώς και ότι τα στοιχεία που δηλώνονται στο βιογραφικό σημείωμά του είναι αληθή και ακριβή

#### **Γ. Ειδικός Υποστήριξης Υποδομών Πληροφορικής και Δικτύων**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναθέσει καθήκοντα Υποστήριξης Υποδομών Πληροφορικής και Δικτύων, σε άτομο με εμπειρία στην υποστήριξη διακομιστών RADIUS, DNS, DHCP, RAS, WSUS, διακομιστών Windows 2003/2008/2012/2016 Server, προσωπικών Η/Υ με λειτουργικό σύστημα MS Windows 7/10 και MS Office 2003/2008/2010/2016, συστήματος e-mail (Microsoft Exchange), λειτουργιών



Backup, δικτυακών συσκευών Routers, Switches, Firewalls, WiFi και συνδέσεων LAN, WAN, VLANs, VPNs άνω των 50 θέσεων εργασίας. Επίσης θα πρέπει να διαθέτει εμπειρία στη διαχείριση virtual Web Servers, Proxy Servers.

Συγκεκριμένα, ο Ειδικός Υποστήριξης Υποδομών Πληροφορικής και Δικτύων θα έχει τις πιο κάτω ευθύνες, καθήκοντα και αρμοδιότητες:

- Διαχείριση ζητημάτων που αφορούν την καλή λειτουργία των συστημάτων πληροφορικής & επικοινωνιών.
- Παροχή τεχνικής υποστήριξης και καθοδήγησης στους χρήστες (IT Helpdesk) για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των υπολογιστών, του βασικού λογισμικού και των περιφερειακών.

Ειδικότερα θα:

- Εγκαθιστά, επιδιορθώνει και αντικαθιστά υλικό και λογισμικό που χρησιμοποιείται στην εταιρεία.
- Συμμετέχει στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των υποδομών (δίκτυο, επικοινωνίες, τηλέφωνα) και στη διαχείριση και υποστήριξη των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών της εταιρείας.
- Υποστηρίζει την ομαλή λειτουργία των υποδομών στις Περιφερειακές Υπηρεσίες ή/και τα Κλιμάκια Επίβλεψης της ΕΟΑΕ.
- Παρέχει τεχνική υποστήριξη και καθοδήγηση χρηστών στα συστήματα και τα περιφερειακά υπολογιστών σε όλα τα σημεία (Γραφεία, Περιφερειακές Υπηρεσίες, Κλιμάκια, Εργοτάξια, Κέντρα Ελέγχου Κυκλοφορίας, Κτίρια Εξυπηρέτησης Σηράγγων, Σταθμοί Διοδίων, Σταθμοί Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών).

Προσόντα και δεξιότητες

- Πτυχίο ΠΕ/ΤΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή Μηχανικών ή σχετικού κλάδου
- Άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας
- Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας

Γενική επαγγελματική εμπειρία

- Εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών σε αντίστοιχα καθήκοντα κατά την τελευταία 10ετία.

Αποδεικτικά μέσα

ο Ειδικός Υποστήριξης Υποδομών Πληροφορικής και Δικτύων θα προσκομίσει εκτός από το βιογραφικό του,

- ▶ Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986, ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας με τον Ανάδοχο για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του παρόντος έργου, ότι γίνονται ανεπιφύλακτα δεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού και οι εξ αυτού προκύπτουσες υποχρεώσεις, καθώς και ότι τα στοιχεία που δηλώνονται στο βιογραφικό σημείωμά του είναι αληθή και ακριβή

#### **Δ. Ειδικός Υποστήριξης Χρηστών**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναθέσει καθήκοντα Υποστήριξης Χρηστών, σε άτομο με εμπειρία στην υποστήριξη χρηστών Η/Υ με λειτουργικό σύστημα MS Windows 7/10 και MS Office 2003/2008/2010/2016, επιδιόρθωση συσκευών IT, εγκατάσταση βασικού λογισμικού, παραμετροποίηση Internet routers, χειρισμό εφαρμογών.

Συγκεκριμένα, ο Ειδικός Υποστήριξης Χρηστών θα έχει τις πιο κάτω ευθύνες, καθήκοντα και αρμοδιότητες:

- Λειτουργία του γραφείου υποστήριξης χρηστών (IT Helpdesk).
- Παροχή τεχνικής υποστήριξης και καθοδήγησης στους χρήστες για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των υπολογιστών, του βασικού λογισμικού και των περιφερειακών.

Ειδικότερα θα:

- Είναι υπεύθυνος/η για τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης χρηστών IT Helpdesk της ΕΟΑΕ.
- Εγκαθιστά, επιδιορθώνει και αντικαθιστά υλικό και λογισμικό που χρησιμοποιείται στην εταιρεία.
- Ενημερώνει τη βάση δεδομένων (log500) με τις κλήσεις και δρομολογεί τις κατάλληλες ενέργειες (σύνδεση στους Η/Υ των χρηστών εξ αποστάσεως, επί τόπου επέμβαση, κλιμάκωση σε 2ο επίπεδο, επικοινωνία με εξωτερικούς αναδόχους).
- Μέριμνα για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των υποδομών (δίκτυο, επικοινωνίες, τηλέφωνα).
- Επισκέπτεται περιοδικά τις Περιφερειακές Υπηρεσίες ή/και τα Κλιμάκια Επίβλεψης της ΕΟΑΕ για την παροχή επί τόπου υποστήριξης.
- Μέριμνα για την άρτια υποστήριξη των παρουσιάσεων με χρήση ή διάθεση οπτικοακουστικού υλικού (laptop, projector, camera, κλπ.).
- Τηρεί αποθήκη ανταλλακτικών και εξαρτημάτων σε εφεδρεία για την αντιμετώπιση άμεσων αναγκών.
- Τηρεί αρχείο διάθεσης εξοπλισμού κοινής χρήσης.
- Παρακολουθεί την πορεία των αιτημάτων και μεριμνά για την ολοκλήρωσή τους.

#### Προσόντα και δεξιότητες

- Πτυχίο ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή Μηχανικών ή σχετικού κλάδου
- Άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας
- Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας

#### Γενική επαγγελματική εμπειρία

- Εμπειρία τουλάχιστον 2 ετών σε αντίστοιχα καθήκοντα κατά την τελευταία 7ετία.

#### Αποδεικτικά μέσα

- ο Ειδικός Υποστήριξης Χρηστών θα προσκομίσει εκτός από το βιογραφικό του,
  - ▶ Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986, ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας με τον Ανάδοχο για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του παρόντος έργου, ότι γίνονται ανεπιφύλακτα δεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού και οι εξ αυτού προκύπτουσες υποχρεώσεις, καθώς και ότι τα στοιχεία που δηλώνονται στο βιογραφικό σημείωμά του είναι αληθή και ακριβή

### **Ε. Ειδικός Εφαρμογών**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναθέσει καθήκοντα Ανάλυσης και Ανάπτυξης Εφαρμογών Λογισμικού, σε άτομο με εμπειρία στην υποστήριξη σχεδιασμού και υλοποίησης εφαρμογών που βασίζονται σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων (RDBMS),

κατά προτίμηση ORACLE ή SQLServer, να διαθέτει εμπειρία σε περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών Oracle Developer Suite ή MS Visual Studio και να γνωρίζει προγραμματισμό σε .NET C#, Oracle PL/SQL, Java, JavaScript και ASP ή ASPX.

Συγκεκριμένα, ο Ειδικός Εφαρμογών θα έχει τις πιο κάτω ευθύνες, καθήκοντα και αρμοδιότητες:

- Συνεργασία με τον προϊστάμενο και τα στελέχη του Τμήματος Ανάλυσης και Ανάπτυξης Συστημάτων και Διοδίων (ΤΑΑΣΔ), με σκοπό την ανάπτυξη, εγκατάσταση και συντήρηση προγραμμάτων και εφαρμογών λογισμικού, καθώς και παροχή τεχνικής υποστήριξης, εκπαίδευσης και καθοδήγησης των τελικών χρηστών της εταιρείας πάνω στη χρήση των ανωτέρω προγραμμάτων και εφαρμογών λογισμικού.
- Συνεργασία με τον προϊστάμενο και τα στελέχη του Τμήματος Διαχείρισης Έργων Πληροφορικής, με σκοπό τις δοκιμές και την παράδοση εφαρμογών σε χρήστες.

Ειδικότερα θα:

- Συμμετέχει στην ανάλυση των εφαρμογών λογισμικού.
- Συμμετέχει σε ομάδα έργου ή αναπτύσσει αυτοτελώς, κατόπιν συνεννόησης με τον προϊστάμενο του ΤΑΑΣΔ, προγράμματα και εφαρμογές λογισμικού.
- Δοκιμάζει τις εφαρμογές που βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξης σε στενή συνεργασία με τους τελικούς χρήστες.
- Συντηρεί τις εφαρμογές που έχουν παραδοθεί σε παραγωγική λειτουργία στους τελικούς χρήστες και προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, προκειμένου να διορθωθούν τυχόν προβλήματα δυσλειτουργίας που παρουσιάζονται ή για να καλυφθούν πιθανές νέες απαιτήσεις που προκύπτουν.
- Διαχειρίζεται τις βάσεις δεδομένων και προτείνει βελτιώσεις και αναβαθμίσεις.
- Παράγει την κατάλληλη τεκμηρίωση για προγράμματα και εφαρμογές που θα χρησιμοποιηθούν σε συνθήκες εργασίας.
- Παρακολουθεί την τήρηση της ασφάλειας των δεδομένων και του κώδικα που διαχειρίζεται.
- Παρέχει τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση για προγράμματα και εφαρμογές σε όλους τους χρήστες Η/Υ της εταιρείας (τελικοί χρήστες).

#### Προσόντα και δεξιότητες

- Πτυχίο ΠΕ/ΤΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή Μηχανικών ή σχετικού κλάδου.
- Άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας
- Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας

#### Γενική επαγγελματική εμπειρία

- Εμπειρία τουλάχιστον 2 ετών σε αντίστοιχα καθήκοντα κατά την τελευταία 5ετία.

#### Αποδεικτικά μέσα

- ο Ειδικός Εφαρμογών θα προσκομίσει εκτός από το βιογραφικό του,
- ▶ Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986, ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας με τον Ανάδοχο για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του παρόντος έργου, ότι γίνονται ανεπιφύλακτα δεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού και οι εξ αυτού προκύπτουσες υποχρεώσεις, καθώς και ότι τα στοιχεία που δηλώνονται στο βιογραφικό σημείωμά του είναι αληθή και ακριβή

### **ΣΤ. Ειδικός Έργων Πληροφορικής**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναθέσει καθήκοντα Ανάλυσης Συστημάτων, Σχεδιασμού και Διαχείρισης νέων εγκαταστάσεων και αναβαθμίσεων Εφαρμογών Λογισμικού, σε άτομο με εμπειρία στη διαχείριση αλλαγών, τη διαχείριση έργων λογισμικού, την παρακολούθηση του κύκλου ζωής έργων πληροφορικής μέχρι την παράδοση στους χρήστες με χρήση μεθοδολογιών IT Project Management. Είναι απαραίτητη η εμπειρία σε εφαρμογές με σχεσιακές βάσεις δεδομένων (RDBMS), η εμπειρία ανάπτυξης εφαρμογών, η γνώση των τεχνολογιών web.

Συγκεκριμένα, ο Ειδικός Έργων Πληροφορικής θα έχει τις πιο κάτω ευθύνες, καθήκοντα και αρμοδιότητες:

- Συνεργασία με τον προϊστάμενο και τα στελέχη του Τμήματος Διαχείρισης Έργων Πληροφορικής, με σκοπό την παρακολούθηση της τήρησης των προδιαγραφών κατά την ανάπτυξη, τις δοκιμές, την παράδοση εφαρμογών σε χρήστες, τη συνεργασία με αναδόχους, χρήστες και προσωπικό IT καθώς και την παροχή τεχνικής υποστήριξης, εκπαίδευσης και καθοδήγησης των τελικών χρηστών της εταιρείας στη χρήση εφαρμογών λογισμικού.
- Συνεργασία με τον προϊστάμενο και τα στελέχη του Τμήματος Ανάλυσης και Ανάπτυξης Συστημάτων και Διοδίων (ΤΑΑΣΔ), με σκοπό τις δοκιμές και την παράδοση εφαρμογών σε χρήστες.

Ειδικότερα θα:

- Συμμετέχει στην ανάλυση των εφαρμογών λογισμικού.
- Συμμετέχει σε ομάδα έργου ή αναπτύσσει νέες λειτουργίες αξιοποιώντας τα εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών λογισμικού (π.χ. web tools).
- Δοκιμάζει τις εφαρμογές που πρόκειται να παραδοθούν σε τελικούς χρήστες και οργανώνει τη διαδικασία (system test, user acceptance test).
- Αναλαμβάνει την υλοποίηση αναβαθμίσεων, αντικαταστάσεων ή νέων εκδόσεων λογισμικού με σκοπό την παράδοσή στους τελικούς χρήστες.
- Διαχειρίζεται τα εργαλεία project management και συντονίζει τους εμπλεκόμενους (συσκέψεις, follow up, τήρηση διαδικασιών ανάπτυξης)
- Δημιουργεί τεκμηρίωση και εγχειρίδια χρήσης για προγράμματα και εφαρμογές που θα χρησιμοποιηθούν σε συνθήκες εργασίας.
- Παρακολουθεί την τήρηση της ασφάλειας επεξεργασίας των δεδομένων από τις εφαρμογές.
- Παρέχει τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση για προγράμματα και εφαρμογές σε όλους τους χρήστες Η/Υ της εταιρείας (τελικοί χρήστες).

### Προσόντα και δεξιότητες

- Πτυχίο ΠΕ Πληροφορικής ή Υπολογιστών ή Μηχανικών ή σχετικού κλάδου.
- Άριστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας
- Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας

### Γενική επαγγελματική εμπειρία

- Εμπειρία τουλάχιστον 2 ετών σε αντίστοιχα καθήκοντα κατά την τελευταία 5ετία.

#### Αποδεικτικά μέσα

ο Ειδικός Έργων Πληροφορικής θα προσκομίσει εκτός από το βιογραφικό του,

- ▶ Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986, ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας με τον Ανάδοχο για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του παρόντος έργου, ότι γίνονται ανεπιφύλακτα δεκτοί οι όροι του παρόντος διαγωνισμού και οι εξ αυτού προκύπτουσες υποχρεώσεις, καθώς και ότι τα στοιχεία που δηλώνονται στο βιογραφικό σημείωμά του είναι αληθή και ακριβή

#### **4. Παραδοτέα**

Ο Ανάδοχος θα υποβάλει ως παραδοτέα :

ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
I. Εκθέσεις προόδου: <ul style="list-style-type: none"><li>- Διαχείρισης και Υποστήριξης Συστημάτων ICT</li><li>- Υποστήριξης χρηστών</li><li>- Ανάπτυξης και Υποστήριξης Εφαρμογών</li><li>- Διαχείρισης Έργων Πληροφορικής με αναφορά σε εργασίες που εκτελέστηκαν ή σε ζητήματα που επιλύθηκαν</li></ul>	Στο τέλος κάθε τριών (3) μηνών
II. Αναφορές και μητρώα για την υποδομή, τις εφαρμογές, τα δίκτυα, το υλικό και λογισμικό, τα έργα σύμφωνα με τις οδηγίες και τις λειτουργικές διαδικασίες της ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.	Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και όποτε ζητηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να υποβάλει ενημερωτικά σημειώματα για την υλοποίηση των έργων όποτε του ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

Όλα τα παραδοτέα θα υποβάλλονται σε ηλεκτρονική μορφή σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσας Αρχής.

#### **5. Τρόπος Πληρωμής**

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται σε τριμηνιαία βάση, μετά την έγκριση του αντίστοιχου παραδοτέου των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στο τέλος κάθε τριμήνου θα υπολογίζεται ο αριθμός των ανθρωποημερών απασχόλησης για κάθε μέλος της ομάδας έργου και θα καταβάλλεται το αντίστοιχο ποσό για τις ημέρες απασχόλησης του τριμήνου.

Θεσσαλονίκη, Δεκέμβριος 2021

**ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ**

Κωνσταντία Ιορδανίδου  
Τμηματάρχης Διαχείρισης Έργων  
Πληροφορικής

**ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ**

Αθανάσιος Ιατρόπουλος  
Υποδιευθυντής Ψηφιακής Σύγκλισης &  
Πληροφοριακών Συστημάτων

Κωνσταντίνος Λαζαρίδης  
Τμηματάρχης Ανάλυσης / Ανάπτυξης  
Συστημάτων & Διοδίων

Λάμπρος Σακελλαρίου  
Ειδικός Εφαρμογών

**ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ**  
με την υπ' αριθμ 1025/6/07.09.2021  
απόφαση του Δ.Σ. της ΕΟΑΕ

Κωνσταντίνος Κουτσούκος  
Διευθύνων Σύμβουλος

---

Για τον «Ανάδοχο»

Για την «Εγνατία Οδός Α.Ε.»