



Κεντρικό: Ακαδημίας 16, 106 71, Αθήνα
Υποκατάστημα: Ισθμία Κορινθίας, 201 00, Κόρινθος
<https://corinthcanal.com/>

ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΩΡΥΓΟΣ ΚΟΡΙΝΘΟΥ

Τηλ. 2103632185 - 2741030880

Fax. 2103609082 - 2741030884

Email: info@aedik.gr

Ημ/νία: 23/5/2023

Αρ. Πρωτ.: 873 ΕΞ

ΠΡΟΣ: ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ

ΚΟΙΝ.: Γραφείο Διευθύνοντος
Συμβούλου
Γραφείο Γενικού Διευθυντού
Τμήμα Προμήθειων

Θέμα: Απάντηση σε διευκρινιστική ερώτηση στο πλαίσιο της Διακήρυξης ανοικτής ηλεκτρονικής διαδικασίας άνω των ορίων για το έργο «ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΤΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ ΤΗΣ ΔΙΩΡΥΓΑΣ ΤΗΣ ΚΟΡΙΝΘΟΥ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟΥ ΜΟΥΣΕΙΟΥ ΤΗΣ Α.Ε.ΔΙ.Κ. Α.Ε.», Συστημικός Αύξοντας Αριθμός ΕΣΗΔΗΣ: 192041.

Σχετ: Το ηλεκτρονικό αίτημα παροχής διευκρινίσεων με ημερομηνία 19-05-2023 από την «Uni Systems M.A.E.», που υποβλήθηκε εμπρόθεσμα, ήτοι το αργότερο 10 ημερολογιακές ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, μέσω της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ.

Αίτημα παροχής διευκρινίσεων (ημερομηνία υποβολής: 19/05/2023 – Α/Α ΕΣΗΔΗΣ: 192041)

Αξιότιμες/οι Κυρίες/οι,

Σε απάντηση του αιτήματός παροχής διευκρινίσεων με ημερομηνία 19-05-2023 της «Uni Systems M.A.E.», που υποβλήθηκε εμπρόθεσμα, ήτοι το αργότερο 10 ημερολογιακές ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, μέσω της πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ, θα θέλαμε να διευκρινίσουμε τα ακόλουθα:

- Σχετικά με το **αίτημα 1**, οι απαιτούμενες ποσότητες των προσφερόμενων οθονών είναι:
 - Οκτώ (8) οθόνες ψηφιακής σήμανσης (digital signage) αφής (touch screen) 43 ιντσών, με ενσωματωμένα ηχεία και media player.
 - Μία (1) διαδραστική οθόνη (touch screen) 55 ιντσών.
- Σχετικά με το **αίτημα 2**, η περίοδος που αφορά την εγγύηση συντήρησης και καλής λειτουργίας του έργου μετά το πέρας της τελικής φάσης 6, (ΕΕ15 - Πιλοτική Λειτουργία) είναι τα δύο (2) έτη.

- Σχετικά με το **αίτημα 3**, η συμφωνία για το επίπεδο των υπηρεσιών εξυπηρέτησης (SLA) της υποστήριξης/καλής λειτουργίας του έργου, προβλέπει οργάνωση Γραφείου Βοήθειας (helpdesk) από τον ανάδοχο στελεχωμένο με εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο θα είναι:
 - ο διαθέσιμο για λήψη και καταγραφή προβλημάτων 24/7/365 μέσω email.
 - ο διαθέσιμο για φυσική επικοινωνία με εκπρόσωπο, εργάσιμες ημέρες και ώρες.
 Επίσης ο ανάδοχος να δεσμεύεται για απόκριση λήψης του προβλήματος εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας και επίσης θα δεσμεύεται για επίλυση των προβλημάτων με φυσική ή απομακρυσμένη παρουσία.
 Κάθε αίτημα υποστήριξης έχει μια διαβάθμιση κρισιμότητας. Τα επίπεδα κρισιμότητας διαβαθμίζονται ως εξής:
 - ο Κρίσιμο Πρόβλημα:
Το σύστημα ή η υπηρεσία δεν λειτουργεί. Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η άμεση κινητοποίηση και η συντομότερη δυνατή επίλυση από τον ανάδοχο.
 - ο Σημαντικό Πρόβλημα:
Ένα προϊόν, υπηρεσία ή λειτουργία ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας έχει σοβαρούς περιορισμούς στη χρήση του. Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η άμεση κινητοποίηση και η συντομότερη δυνατή επίλυση από τον ανάδοχο.
 - ο Μερικό Πρόβλημα:
Το προϊόν, η υπηρεσία, ή η λειτουργικότητα είναι σε χρήση και το πρόβλημα δεν επιδρά σημαντικά στις λειτουργίες και την απόδοση. Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται η συντομότερη δυνατή επίλυση από τον ανάδοχο.
 - ο Ελάχιστο Πρόβλημα:
Πρόκειται για ερώτηση ή μη-τεχνικό αίτημα υποστήριξης. Σε αυτή την περίπτωση ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει απαντήσεις και διευκρινίσεις στον ταχύτερο δυνατό χρόνο.
- Σχετικά με το **αίτημα 4**, οι οδηγίες από την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης (ΕΥΔ) του Προγράμματος ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ είναι πολύ αυστηρές και δεν επιτρέπουν κάποια καθυστέρηση, όπως παράταση της καταληκτικής ημερομηνίας παραλαβής των προσφορών, διότι η λήξη επιλεξιμότητας των δαπανών για την τρέχουσα προγραμματική περίοδο είναι η **31/12/2023**, η οποία αποτελεί και την αώτερη προθεσμία προκειμένου το έργο να παραληφθεί, αποπληρωθεί και να καταστεί ολοκληρωμένο και λειτουργικό. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης της πράξης με το παραπάνω χρονικό ορόσημο, η ΕΥΔ δύναται να προχωρήσει σε εισήγηση για την απένταξη της εν λόγω πράξης.

Κοινοποίηση του παρόντος εγγράφου:

- Στον οικονομικό φορέα που υπέβαλλε το σχετικό ερώτημα (αποστολή μέσω της λειτουργικότητας της επικοινωνίας ΕΣΗΔΗΣ)
- Προς κάθε ενδιαφερόμενο μέσω ανάρτησης του εγγράφου στα συνημμένα αρχεία του σχετικού Συστημικού αριθμού ΕΣΗΔΗΣ: 192041 και στην ιστοσελίδα <https://corinthcanal.com/>.

**ΓΙΑ ΤΗΝ Α.Ε.ΔΙ.Κ.
Ο Γενικός Διευθυντής**

**Γεώργιος Ζουγλής
Επιχειρησιακός Συντονιστής Έργου**