

ΘΕΜΑ: Απάντηση αιτημάτων διευκρινίσεων για τον Τακτικό Διαγωνισμό με ανοικτή διαδικασία, προς τον σκοπό ανάδειξης Αναδόχου για την προμήθεια, παραμετροποίηση, παρακολούθηση υλοποίησης και υποστήριξη ενός σύγχρονου, ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος ERP. – Αρ. Διακ. 19140/29.12.2025.

Ερώτημα 1: Παρακαλούμε να μας διευκρινίσετε εάν στον συνολικό προϋπολογισμό θα πρέπει να περιλαμβάνονται τα παρακάτω ή μέρος αυτών:

- ✓ Κόστος Υλοποίησης
- ✓ Άδειες Χρήσης & Φιλοξενία
- ✓ Υπηρεσίες Παρόχου & Συντήρησης
- ✓ Υπηρεσίες Υποστήριξης (SLA)
- ✓ Πακέτο 300 Ωρών (στο αρχείο HPPC_ERP_RGP_Final_Final.pdf τις αναφέρει ως προαιρετικές)
- ✓ Διοικητικά & Λοιπά Έξοδα

Απάντηση: Ναι θα πρέπει να περιλαμβάνονται και αναφέρεται ρητά στο τεύχος διακήρυξης.

Ερώτημα 2: Παρακαλούμε να μας διευκρινίσετε τις απαιτούμενες ώρες υποστήριξης ανά σημείο εξυπηρέτησης (πχ. Ακτή Βουλιαγμένης, camping Ασπροβάλτας, ...)

Απάντηση: Δεν μπορούν να προϋπολογιστούν δια ζώσης ώρες υποστήριξης ανά σημείο.

Εάν η ερώτηση αυτή γίνεται στα πλαίσια υπολογισμού επιπλέον χρεώσεις μετακίνησης ή διαμονής στα κατά τόπους σημεία όταν απαιτηθεί δια ζώσης παρουσία, αυτές οι χρεώσεις θα πρέπει να αναφερθούν βάση της ενότητας 5.7.4 του RFP

Ερώτημα 3: Παρακαλούμε να μας διευκρινίσετε τι ορίζεται αίτημα στο ERP σύμφωνα με την παρακάτω πρόταση:

A/A	Λειτουργική Περιοχή	Τίτλος Απαίτησης	Αναλυτική Περιγραφή Απαίτησης
14.2.1	Απόδοση & Διαθεσιμότητα	SLA Απόκρισης	Το σύστημα πρέπει να παρέχει χρόνο απόκρισης μικρότερο από 3 δευτερόλεπτα για τουλάχιστον το 95% των αιτημάτων (μέσος όρος).

Απάντηση: Στο πλαίσιο της απαίτησης 14.2.1 – SLA Απόκρισης, ως «αίτημα» νοείται κάθε ενέργεια χρήστη ή συστήματος που απαιτεί επεξεργασία από το ERP και επιστροφή αποτελέσματος, είτε μέσω του γραφικού περιβάλλοντος είτε μέσω εφαρμοστικών διεπαφών (APIs).

Ενδεικτικά, αιτήματα περιλαμβάνουν την καταχώρηση ή ανάκτηση δεδομένων, την εκτέλεση επιχειρησιακών ενεργειών, την πλοήγηση σε οθόνες που απαιτούν επεξεργασία backend, καθώς και κλήσεις APIs από εσωτερικά ή εξωτερικά συστήματα. Ο χρόνος απόκρισης υπολογίζεται από τη στιγμή υποβολής του αιτήματος έως την επιστροφή λειτουργικού αποτελέσματος στον χρήστη ή στο καλούν σύστημα, λαμβάνοντας υπόψη συνθήκες κανονικής παραγωγικής λειτουργίας και τυπικού φόρτου. Δεν περιλαμβάνονται καθυστερήσεις που οφείλονται αποκλειστικά σε ζητήματα τοπικής υποδομής ή εξοπλισμού του χρήστη.

Η απαίτηση αναφέρεται σε γενικό επίπεδο απόδοσης του συστήματος, με στόχο τη διασφάλιση ομαλής και αποδεκτής εμπειρίας χρήστη, και όχι σε μεμονωμένα ή ακραία περιστατικά αιχμής.

Ερώτημα 4: Παρακαλούμε να μας διευκρινίσετε εάν το Ασφαλιστήριο Επαγγελματικής Ευθύνης μπορεί να υποβληθεί και από τον υπεργολάβο (αν υπάρχει) ή αποκλειστικά από τον ανάδοχο.

Απάντηση: Το Ασφαλιστήριο Επαγγελματικής Ευθύνης θα πρέπει να υποβληθεί από τον ανάδοχο. Αν υπάρχει πρόβλημα εξεύρεσης ασφάλισης, το ασφαλιστήριο θα μπορούσε ενδεχομένως να προσκομιστεί και από τον υπεργολάβο, ωστόσο, θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να αναφερθεί ο ανάδοχος ως πρόσθετος ασφαλισμένος σε ότι αφορά τη συγκεκριμένη σύμβαση.

Operational Excellence Director

Γεώργιος Σπυρόπουλος

Κοινοποίηση

1. Executive Office.
2. Operational Excellence – It Services.

Εσωτερική Διανομή

Operations – Operational Excellence - Procurement