

Πίνακας Στοιχείων Έργου (Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία)	
Τίτλος:	«Συντήρηση του συστήματος της Εθνικής Ενιαίας Ναυτιλιακής Θυρίδας (ΕΕΝΘ)»
Προμήθεια ειδών / Παροχή Υπηρεσιών	Παροχή Υπηρεσιών
Τμηματική Υποβολή:	ΟΧΙ
Προϋπολογισμός:	340.000,00 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)
Πηγή Χρηματοδότησης:	Τακτικός Προϋπολογισμός
Είδος Διαγωνισμού:	Ηλεκτρονικός Ανοικτός Διαγωνισμός Διεθνούς Συμμετοχής
Κριτήριο Κατακύρωσης:	Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής (χαμηλότερη)
Χρόνος Παράδοσης:	36 μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης (με έναρξη την 06-06-2026). (24 μήνες από την υπογραφή της σύμβασης με δικαίωμα ενεργοποίησης προαίρεσης για την επέκταση έως τέσσερα (04) επιπλέον τρίμηνα. Τριμηνιαίες παραδόσεις – παραλαβές).
Τόπος Παράδοσης:	ΥΝΑΝΠ/ΑΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ./ΔΑΝ (Ακτή Βασιλειάδη, Πύλη Ε1-Ε2, Λιμένας Πειραιά, ΤΚ 18510)

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1. Σκοπός/Γενική Περιγραφή	NAI		
1.1. Το έργο αφορά στην συντήρηση – τεχνική υποστήριξη του συστήματος της Εθνικής Ενιαίας Ναυτιλιακής Θυρίδας (ΕΕΝΘ) (υλικό και λογισμικό) που είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί σε χώρους του Αρχηγείου ΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ (Ακτή Βασιλειάδη), συμπεριλαμβανομένης της πλήρους μεταφοράς του (migration) στο Κυβερνητικό Υπολογιστικό νέφος (G-Cloud). Η ΕΕΝΘ είναι το πληροφοριακό σύστημα στο οποίο υποβάλλονται πληροφορίες πριν τον κατάπλου πλοίων σε ελληνικούς λιμένες ή κατά τον απόπλου από αυτούς και αποτελεί τον τόπο στον οποίο οι πληροφορίες δηλώνονται μια φορά από τους υπόχρεους και ακολούθως διατίθενται ηλεκτρονικά στις διάφορες αρμόδιες εθνικές αρχές και στα κράτη μέλη. Σχετικό πληροφοριακό υλικό διατίθεται στον ιστότοπο: https://www.hcg.gr/el/gia-ton-polith/xrhsima-ergaleia/nmsw/ .	NAI		
1.2. Οι εργασίες συντήρησης θα παρέχονται για χρονικό διάστημα είκοσι τεσσάρων μηνών (24) μηνών, το οποίο δύναται να επεκταθεί κατά ένα (01) ή δύο (02) ή τρία (03) ή τέσσερα (04) τρίμηνα, εφόσον ασκηθεί το δικαίωμα προαίρεσης και θα ξεκινούν: <ul style="list-style-type: none"> • την 06-06-2026, σε περίπτωση που η Σύμβαση υπογραφεί σε προγενέστερο χρόνο της 07-06-2026. • την επομένη της υπογραφής της Σύμβασης, στην περίπτωση που αυτή υπογραφεί σε χρόνο μεταγενέστερο της 06-06-2026. 	NAI		
1.3. Με την τεχνική προσφορά θα προσκομιστεί αντίγραφο ισχύοντος Πιστοποιητικού Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών (ISMS) σύμφωνα με το πρότυπο ISO 27001 ή ισοδύναμο ή νεότερο, συνοδευόμενο από επίσημη μετάφραση στην ελληνική γλώσσα στην περίπτωση που δεν είναι γραμμένο σε αυτή, εκδοθέν από κατάλληλο Φορέα διαπίστευσης.	NAI		
1.4. Το σύνολο των υπηρεσιών συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης και όσων υλικών απαιτηθούν θα παρέχονται από τον Ανάδοχο, χωρίς οποιαδήποτε επιπλέον χρέωση για το Φορέα, για το διάστημα ισχύος της Σύμβασης.	NAI		
1.5. Κριτήριο κατακύρωσης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή).	NAI		
2. Μεταφορά συστήματος στο G-Cloud	NAI		
2.1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται εντός χρονικού διαστήματος που δεν θα υπερβαίνει τις ενενήντα (90) ημέρες από την έγκριση του αιτήματος μεταφοράς (το οποίο θα γίνει από το ΥΝΑΝΠ προς τη ΓΓΠΣΔΔ), να έχει ολοκληρώσει με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνη του τη μεταφορά όλων των συστατικών μερών που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία της ΕΕΝΘ, από την υφιστάμενη υποδομή, σε εγκαταστάσεις του Κυβερνητικού Υπολογιστικού νέφους (G-Cloud). Επισημαίνεται ότι στην περίπτωση που το αίτημα μεταφοράς θα έχει εγκριθεί από τη ΓΓΠΣΔΔ πριν την ημερομηνία έναρξης της παροχής εργασιών συντήρησης (βλ. παρ. 1.2 του παρόντος Τεύχους), τότε η έναρξη του εν λόγω χρονικού διαστήματος των ενενήντα (90) ημερών θα ταυτίζεται με την ημερομηνία έναρξης της παροχής εργασιών συντήρησης.	NAI		
2.2. Περιγραφή του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud, διατίθεται στην ιστοσελίδα της ΓΓΠΣΔΔ, στη διαδρομή: Δημόσια Διοίκηση Ενιαίο Κυβερνητικό νέφος (Υπηρεσίες G-Cloud) (https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/G-	NAI		

2026 ΔΙΑΡΚΗΣΙΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Cloud). Ο Ανάδοχος οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τις Υπηρεσίες ΥΝΑΝΠ/ΑΛΣ-ΕΛΑΚΤ/ΔΑΝ-ΔΗΔΕΠ αμέσως μετά την ολοκλήρωση της μεταφοράς και θέσης σε παραγωγική λειτουργία του συστήματος της ΕΕΝΘ στο G-Cloud.			
2.3. Θα πρέπει με μέριμνα και ευθύνη του Αναδόχου να διασφαλιστεί ότι δεν θα υπάρξει καμία απώλεια δεδομένων κατά τη διαδικασία της μετάπτωσης και ότι το σύνολο των λειτουργικοτήτων της εφαρμογής της ΕΕΝΘ, όπως υφίστανται κατά την ημερομηνία έναρξης της διαδικασίας μετάπτωσης, θα διατηρηθούν πλήρως και θα συνεχίσουν να λειτουργούν απρόσκοπτα.	ΝΑΙ		
2.4. Στο πλαίσιο της μεταφοράς της ΕΕΝΘ στο G-Cloud και της συντήρησής της, ο Ανάδοχος θα πρέπει, με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνη του να διασφαλίσει ότι: <ul style="list-style-type: none"> • Θα είναι πλήρως ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών τους στοιχείων (π.χ. λειτουργικά συστήματα και λογισμικό προστασίας antivirus για όλα τα VMs, άδειες για database cluster, άδειες για τα υπόλοιπα συστημικά λογισμικά) καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης. • Η λειτουργία των εφαρμογών της ΕΕΝΘ και εν γένει του συστήματος θα πρέπει να συνάδει με τις εκάστοτε ισχύουσες προδιαγραφές ασφαλείας του Κυβερνητικού Νέφους, καθώς και με τις Αρχές Καλής Λειτουργίας Φιλοξενούμενων συστημάτων (βλ. και Παράρτημα Δ'). • Η δομή της ΕΕΝΘ, θα σχεδιαστεί κατά τρόπο ώστε να αξιοποιεί, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, τις δυνατότητες του G-Cloud, σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές αρχιτεκτονικού σχεδιασμού, περιλαμβάνοντας το βέλτιστο, κατά τον Ανάδοχο, λογικό σχήμα διασύνδεσης αυτών για την επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ασφάλειας και διαθεσιμότητας, λαμβάνοντας υπόψιν τις δυνατότητες των προσφερόμενων υποδομών του Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud (ενδεικτικά: load balancing, vmWare high availability). • Σε περίπτωση που για ορισμένα δομοστοιχεία της ΕΕΝΘ δεν είναι εφικτή η λήψη αντιγράφων ασφαλείας μέσω μεθόδου Full VM Backup (ενδεικτικά: βάσεις δεδομένων), ο Ανάδοχος οφείλει να έχει μεριμνήσει, για την προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση των απαιτούμενων Online Backup Agents για το σύστημα που λειτουργεί στην υποδομή. 	ΝΑΙ		
2.5. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, εντός δέκα (10) ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης να προβεί σε διαστασιολόγηση των αναγκών στις υποδομές G-Cloud για τη μεταφορά του συστήματος της ΕΕΝΘ. Ειδικότερα, θα πρέπει να υποβάλλει συμπληρωμένο το αρχείο excel "Template for VM Infrastructure.xlsx", το οποίο βρίσκεται στη σελίδα της ΓΓΠΣΔΔ (https://www.gsis.gr/en/public-administration/G-Cloud) σχετικά με την «Υποβολή Αιτημάτων Φιλοξενίας Εξοπλισμού».	ΝΑΙ		
2.6. Η κατηγορία των υπηρεσιών που πρόκειται να παρέχονται από την υποδομή του G-Cloud θα είναι στο επίπεδο Infrastructure as a Service (IaaS).	ΝΑΙ		
2.7. Η μεταφορά του συστήματος θα πρέπει να πραγματοποιηθεί κατόπιν συνεργασίας του Αναδόχου με το G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ.	ΝΑΙ		
2.8. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει, σε συνεργασία με την ΓΓΠΣΔΔ, για την προστασία της διαθεσιμότητας του πληροφοριακού συστήματος, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών.	ΝΑΙ		
2.9. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη δημιουργία δοκιμαστικού (staging) περιβάλλοντος στο G-Cloud, για την ανάπτυξη και τον έλεγχο νέων λειτουργικοτήτων/απαιτήσεων.	ΝΑΙ		
2.10. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος τεκμηριώσει ότι δεν είναι δυνατή η	ΝΑΙ		

2026 ΔΙΑΡΧΕΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>μεταφορά του Συστήματος στο G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ για οποιονδήποτε λόγο, τότε θα πρέπει με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνη του να συνεχίσει η απρόσκοπτη και αδιάλειπτη λειτουργία του υφιστάμενου εξοπλισμού και της εφαρμογής της ΕΕΝΘ στον εν λόγω εξοπλισμό. Το σχετικό τεκμηριωμένο αίτημα θα εξετασθεί από την Αναθέτουσα Αρχή με τη συνδρομή των αρμόδιων Υπηρεσιών.</p>			
<p>2.11. Σε περίπτωση που δεν καταστεί δυνατή η μεταφορά του Συστήματος στο G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ (σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 2.10), κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και με πρωτοβουλία του Αναδόχου ή της Αναθέτουσας Αρχής, δύναται να επαναληφθεί η διαδικασία μεταφοράς στο G-Cloud, κατ' αναλογία με τα αναφερόμενα στην παρ. 2.1 του παρόντος.</p>	ΝΑΙ		
<p>2.12. Μετά την ολοκλήρωση της μεταφοράς, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει πλήρη τεχνική περιγραφή της αρχιτεκτονικής/δομής του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των επιπέδων εφαρμογών, βάσεων δεδομένων, μηχανισμών backup, πολιτικών ασφάλειας, διαδικασιών αποκατάστασης και μοντέλου κατανομής ευθυνών (shared responsibility model) με τον πάροχο G-Cloud.</p>	ΝΑΙ		
<p>3. Περιγραφή Υπηρεσιών Συντήρησης Λογισμικού / Υλισμικού/Εφαρμογών που αποτελούν την ΕΕΝΘ</p>	ΝΑΙ		
<p>3.1. Οι υπηρεσίες συντήρησης του υλισμικού (hardware), και του λογισμικού (software) της ΕΕΝΘ, καθώς και των εφαρμογών που αποτελούν την ΕΕΝΘ, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Α', περιλαμβάνουν υπηρεσίες προληπτικής, επανορθωτικής και βελτιωτικής συντήρησης. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι κατά το στάδιο κατάρτισης της τεχνικής προσφοράς και προκειμένου σχηματίσουν ολοκληρωμένη εικόνα για τις υφιστάμενες υποδομές οφείλουν, κατόπιν συνεννόησης με την ΔΗΔΕΠ και τη ΔΑΝ να πραγματοποιήσουν αυτοψία στους χώρους εγκατάστασης που φυλάσσεται το υλισμικό (hardware) της ΕΕΝΘ (Computer Room της ΔΗΔΕΠ), όπου θα τους υποδειχθεί και το προς συντήρηση λογισμικό (software) της ΕΕΝΘ. Με την ολοκλήρωση της εν λόγω αυτοψίας, οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα λάβουν βεβαίωση πραγματοποίησης της αυτοψίας από την ΔΗΔΕΠ, η οποία θα πρέπει να συμπεριληφθεί υποχρεωτικά στο φάκελο της τεχνικής προσφοράς. Επισημαίνεται ότι στις υπηρεσίες συντήρησης του λογισμικού που θα παρασχεθούν, εντάσσονται ενημερώσεις (updates) και διορθώσεις αδυναμιών (patches). Επισημαίνεται ότι η λειτουργία της εφαρμογής σε υποδομή G-Cloud δεν μεταβάλλει το πεδίο ευθύνης του Αναδόχου ως προς τη συντήρηση και βελτίωση της εφαρμογής.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.2. Η προληπτική συντήρηση ορίζεται ως εκείνη, η οποία αποσκοπεί στη διατήρηση του αντικειμένου, στο οποίο αυτή εφαρμόζεται, σε καλή λειτουργική κατάσταση. Ο στόχος επιτυγχάνεται μέσω συστηματικής επιθεώρησης, ανίχνευσης δυσλειτουργιών και αποτροπής βλαβών.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.3. Η επανορθωτική συντήρηση ορίζεται ως εκείνη, η οποία αποσκοπεί στην επαναφορά του αντικειμένου, στο οποίο αυτή εφαρμόζεται σε καλή λειτουργική κατάσταση. Ο στόχος επιτυγχάνεται μέσω επιδιόρθωσης της δυσλειτουργίας που έχει προκύψει, η οποία έχει προκαλέσει υποβάθμιση της κατάστασης λειτουργικότητας του συγκεκριμένου αντικειμένου.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.4. Η βελτιωτική συντήρηση ορίζεται ως η συντήρηση, η οποία αποσκοπεί στη βελτίωση ή αναβάθμιση των λειτουργικών χαρακτηριστικών του αντικειμένου, στο οποίο αυτή εφαρμόζεται. Ο στόχος επιτυγχάνεται μέσω της υλοποίησης τροποποιήσεων ή προσθηκών λειτουργικότητας, οι οποίες δεν αποσκοπούν στην αποκατάσταση δυσλειτουργιών, αλλά στην προσαρμογή του συστήματος σε νέες</p>	ΝΑΙ		

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
απαιτήσεις.			
<p>3.5. Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην προσφορά του το πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης (τι περιλαμβάνει, κάθε πότε επαναλαμβάνεται, κλπ.). Οι ώρες πραγματοποίησης της προληπτικής συντήρησης θα καθορίζονται μετά από συνεννόηση με τον Ανάδοχο.</p> <p>Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος οφείλει να τηρεί αρχείο τεκμηρίωσης όλων των ενεργειών στο πλαίσιο της προληπτικής συντήρησης, το οποίο θα παραμένει στη διάθεση της Αναθέτουσας Αρχής και οτιδήποτε άλλο κριθεί απαραίτητο από πλευράς Αναδόχου στο πλαίσιο της καλής λειτουργίας του συστήματος.</p> <p>Σε περίπτωση μη περιγραφής χρονικών ορίων από τον εκάστοτε κατασκευαστή, η προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, τα οποία δεν θα υπερβαίνουν τους δύο (02) μήνες.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, στο πλαίσιο της προληπτικής συντήρησης, να προβαίνει σε τακτικούς ελέγχους καλής λειτουργίας και διαθεσιμότητας των εφαρμογών, έλεγχο αρχείων καταγραφής για έγκαιρη ανίχνευση σφαλμάτων ή ανωμαλιών, εφαρμογή ενημερώσεων ασφαλείας, έλεγχο αντιγράφων ασφαλείας, χωρητικότητας, επιδόσεων και πόρων.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.7. Οι ελάχιστες ενέργειες που θα πραγματοποιούνται από τον Ανάδοχο, κατά την προληπτική συντήρηση της συντήρησης εφαρμογών της ΕΕΝΘ, είναι οι παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> • έλεγχος καλής λειτουργίας / απόκρισης εφαρμογών • έλεγχος καταγραφών συμβάντων (logs) για έγκαιρη ανίχνευση ανωμαλιών 	ΝΑΙ		
<p>3.8. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, στο πλαίσιο της επανορθωτικής συντήρησης, να αποκαθιστά τυχόν ανωμαλίες λειτουργίας του συνόλου των εφαρμογών που αποτελούν την ΕΕΝΘ, οι οποίες θα του γνωστοποιούνται από την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στο Κεφάλαιο 4 του παρόντος. Η αποκατάσταση περιλαμβάνει τον εντοπισμό της αιτίας της δυσλειτουργίας, την εφαρμογή των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών, τη διενέργεια των απαιτούμενων ελέγχων καλής λειτουργίας μετά την αποκατάσταση, καθώς και την επαναφορά του συστήματος στην προ της δυσλειτουργίας λειτουργική του κατάσταση.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.9. Αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου η παροχή τροποποιήσεων μικρής έκτασης στην εφαρμογή της ΕΕΝΘ. Οι τροποποιήσεις υλοποιούνται κατόπιν σχετικού αιτήματος της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο. Ως τροποποιήσεις μικρής έκτασης νοούνται εκείνες οι μεταβολές στην εφαρμογή της ΕΕΝΘ που δεν απαιτούν αλλαγές στη δομή της βάσης δεδομένων, δεν μεταβάλλουν τον τρόπο αποθήκευσης των δεδομένων, δεν αλλάζουν τη βασική λειτουργία ή τη ροή εργασιών που εκτελούν οι χρήστες στο σύστημα, δεν εμπεριέχουν τεχνικό ρίσκο που μπορεί να επηρεάσει τη σταθερότητα ή τη λειτουργία του συστήματος και μπορούν να υλοποιηθούν με απλό και γρήγορο τρόπο, χωρίς να απαιτούν σύνθετο σχεδιασμό ή πολλές δοκιμές. Τέτοιες τροποποιήσεις είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • οι αλλαγές ονομάτων/περιγραφών (tooltips) πεδίων καταχώρησης, • ο χαρακτηρισμός πεδίων από υποχρεωτικά σε προαιρετικά και το αντίστροφο, • οι τυχόν επιπλέον λογικοί έλεγχοι σε τιμές πεδίων ώστε να αποφεύγεται η εσφαλμένη καταχώρηση δεδομένων από τους υπόχρεους των πλοίων, • η διαφοροποίηση ή προσθήκη πεδίων που εμφανίζονται σε λίστες (π.χ. προσθήκη στη λίστα «υποβληθέντα ταξίδια» πεδίου αρχικού χρόνου υποβολής 	ΝΑΙ		

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>του κάθε ταξιδιού),</p> <ul style="list-style-type: none"> η θέση ορίων προβολής στις λίστες (π.χ. εμφάνιση μόνο των καταχωρήσεων του τελευταίου μήνα ή των 10 τελευταίων καταχωρήσεων). 			
<p>3.10. Οι υφιστάμενες διεπαφές της ΕΕΝΘ με τρίτα συστήματα, συμπεριλαμβανομένου του κεντρικού SafeSeaNet του EMSA, πρέπει να παραμένουν πλήρως λειτουργικές, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής και απρόσκοπτη ανταλλαγή δεδομένων, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές και τα πρωτόκολλα του κάθε διασυνδεδεμένου συστήματος, καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνη του Αναδόχου. Η εν λόγω υποχρέωση αφορά και σε τυχόν αλλαγή του υφιστάμενου τρόπου πιστοποίησης μεταξύ του εθνικού και κεντρικού SafeSeaNet, σύμφωνα με τις εκάστοτε τεχνικές απαιτήσεις του EMSA.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.11. Στην περίπτωση που απαιτηθεί η τροποποίηση των δεδομένων που παρέχονται από το σύστημα σε τρίτους Φορείς (σχετική λίστα παρέχεται στο Παράρτημα Γ του παρόντος) ή η προσθήκη νέων ομάδων δεδομένων για παροχή τους σε έτερους Φορείς, η υλοποίηση των απαιτούμενων παρεμβάσεων θα πραγματοποιείται με μέριμνα, ευθύνη και δαπάνη του Αναδόχου.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.12. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, στο πλαίσιο της βελτιωτικής συντήρησης, να παρέχει τριακόσιες είκοσι (320) ανθρωπόωρες απασχόλησης μέχρι το πέρας των είκοσι τεσσάρων (24) μηνών για την πραγματοποίηση τροποποιήσεων μεγαλύτερης κλίμακας. Ως τροποποιήσεις μεγαλύτερης κλίμακας νοούνται εκείνες που επηρεάζουν τη ροή εργασιών ή/και τη βάση δεδομένων της εφαρμογής και απαιτούν περισσότερο χρόνο για υλοποίηση, έλεγχο και τεκμηρίωση σε σχέση με τις μικρές παρεμβάσεις. Οι εν λόγω ώρες επιμερίζονται σε 40 ανθρωπόωρες ανά τρίμηνο. Σε περίπτωση που οι 40 ανθρωπόωρες δεν παρασχεθούν στο σύνολό τους στο εκάστοτε τρίμηνο, το υπόλοιπο θα μεταφερθεί στα επόμενα τρίμηνα. Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα παρέχει σαράντα (40) ανθρωπόωρες για καθένα εκ των τεσσάρων (04) επιπλέον τριμήνων. Οι εν λόγω τροποποιήσεις θα προτείνονται από την Αναθέτουσα Αρχή και η ακριβής έκτασή τους, καθώς και ο απαιτούμενος χρόνος υλοποίησης θα οριστικοποιούνται κατόπιν συνεννόησης με τον Ανάδοχο. Για κάθε πρόταση τροποποίησης της Αναθέτουσας Αρχής ο Ανάδοχος θα παραδίδει γραπτή ανάλυση της κατανομής των απαιτούμενων ανθρωποωρών στα επιμέρους στάδια αυτής (π.χ. ανάλυση, ανάπτυξη, δοκιμές κτλ.).</p>	ΝΑΙ		
<p>3.13. Ο Ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση σε έως πέντε (05) στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής για την παραγωγή εξειδικευμένων αναφορών στην εφαρμογή παραγωγής αναφορών (Υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας BI) (σημείο 4 του Παραρτήματος Α). Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης θα περιλαμβάνει ενδεικτικά τη χρήση εργαλείων δημιουργίας αναφορών, τη διαχείριση φίλτρων/κριτηρίων και την εξαγωγή δεδομένων. Θα παραδοθεί σχετικό εκπαιδευτικό υλικό (σε ψηφιακή μορφή) και θα εκδοθεί βεβαίωση παρακολούθησης για τους συμμετέχοντες. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί με φυσική παρουσία σε χώρους του ΥΝΑΝΠ, θα έχει διάρκεια είκοσι τεσσάρων (24) ωρών, κατανεμημένων ισόποσα σε τέσσερις (04) εργάσιμες ημέρες. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί εντός έξι (06) μηνών από την υπογραφή της Σύμβασης και οι λεπτομέρειές της θα καθοριστούν κατόπιν συνεννόησης του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.14. Οι ελάχιστες ενέργειες που θα πραγματοποιούνται από τον Ανάδοχο, κατά την προληπτική συντήρηση του υλισμικού (hardware), είναι οι παρακάτω:</p>	ΝΑΙ		

2026 ΔΙΑΒΑΣΤΕΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<ul style="list-style-type: none"> έλεγχος συσκευών & διαγνωστικά hardware καθαρισμός συσκευών – καρτών έλεγχος καλωδιώσεων και επαφών έλεγχος τροφοδοσίας έλεγχος του χώρου όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός. <p>Επισημαίνεται ότι οι ανωτέρω ενέργειες προληπτικής συντήρησης του υλισμικού (hardware), εφαρμόζονται για τον φυσικό εξοπλισμό της υφιστάμενης υποδομής της ΕΕΝΘ. Σε περίπτωση λειτουργίας της ΕΕΝΘ σε υποδομή G-Cloud, οι ενέργειες προληπτικής συντήρησης περιορίζονται στα στοιχεία που εμπίπτουν στο πεδίο ευθύνης του Αναδόχου, σύμφωνα με το μοντέλο κατανομής ευθυνών του παρόχου υπηρεσιών νέφους.</p>			
<p>3.15. Οι ελάχιστες ενέργειες που θα πραγματοποιούνται από τον Ανάδοχο, κατά την προληπτική συντήρηση του λογισμικού (software), είναι οι παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας μέσω εργαλείων παρακολούθησης (monitoring tools) και δεικτών απόδοσης (KPIs), έλεγχος και εγκατάσταση απαιτούμενων ενημερώσεων ασφαλείας (security updates), διόρθωση μικροσφαλμάτων (bugs) του λογισμικού και εφαρμογή διορθωτικών ενημερώσεων (patches) στο λογισμικό (software) και στο υλικολογισμικό (firmware), έλεγχος ορθής λειτουργίας και επιτυχούς εκτέλεσης των μηχανισμών λήψης αντιγράφων ασφαλείας (backup), καθώς και δοκιμαστικός έλεγχος δυνατότητας επαναφοράς (restore testing), ώστε να διασφαλίζεται η λειτουργική εγκυρότητα των αντιγράφων ασφαλείας, έλεγχος ισχύος, εγκατάσταση, αντικατάσταση και ανανέωση πιστοποιητικών ασφαλείας (SSL Certificates) εξυπηρετητών διαδικτύου και συστημάτων ανταλλαγής μηνυμάτων, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου ημερομηνίας λήξης αυτών, με μέριμνα για την έγκαιρη ανανέωσή τους και αποφυγή διακοπής των υπηρεσιών. <p>Επισημαίνεται ότι οι ανωτέρω ενέργειες προληπτικής συντήρησης λογισμικού εφαρμόζονται στο σύνολό τους από τον Ανάδοχο και στην περίπτωση φιλοξενίας της ΕΕΝΘ στο G-Cloud.</p>	ΝΑΙ		
<p>3.16. Όλες οι ανωτέρω αναφερόμενες εργασίες θα παρέχονται από τον ανάδοχο σύμφωνα με την Πολιτική Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Φορέα (ΑΔΑ: ΨΘΔ04653ΠΩ-01Λ). Επιπλέον, από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της μεταφοράς του συστήματος στο G-Cloud, θα πρέπει να πληρούνται και το σύνολο των όρων που θέτει η εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Ασφαλείας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΓΓΠΣΨΔ).</p>	ΝΑΙ		
<p>3.17. Για την παροχή όλων των ανωτέρω αναφερόμενων εργασιών, ο ανάδοχος έχει τις ακόλουθες δύο επιλογές:</p> <p>1^η επιλογή: Επιτόπια παρουσία τεχνικών στις υποδομές του Φορέα, κατόπιν σχετικής έγκρισης της ΔΑΝ και της ΔΗΔΕΠ</p> <p>2^η επιλογή: Απομακρυσμένη πρόσβαση σύμφωνα με την παράγραφο 4.3.2. και το Παράρτημα Β της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων του ΥΝΑΝΠ (ΑΔΑ: ΦΘΔ04653ΠΧ-01Λ) ή της ισχύουσας Πολιτικής Ασφάλειας της ΓΓΠΣΔΔ, κατόπιν έγκρισης της ΔΑΝ και της ΔΗΔΕΠ.</p>			
<p>4. Διαδικασία αναγγελίας βλάβης - Αποκατάστασης προβλημάτων</p>	ΝΑΙ		
<p>4.1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δημιουργήσει και να θέσει σε λειτουργία</p>	ΝΑΙ		

2026DIAR37508 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης του συστήματος της ΕΕΝΘ. Το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα ξεκινήσει τη λειτουργία του από την επόμενη της ημερομηνίας υπογραφής της σχετικής Σύμβασης και θα λειτουργεί σε 24ωρη βάση επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (24/7) μέχρι το πέρας της περιόδου ισχύος της Σύμβασης. Το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα είναι κατάλληλα στελεχωμένο και εξοπλισμένο, ώστε να επιτυγχάνονται οι προβλεπόμενοι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης βλαβών/δυσλειτουργιών (σύμφωνα με τα αναφερόμενα της παρ. 5.3). Το Κέντρο θα διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο καθώς και κατάλληλη υποδομή για λήψη/αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεδιασκέψεων. Οι τηλεφωνητές του Κέντρου θα προωθούν κάθε αναγγελία προβλήματος ή άλλου αιτήματος στο αρμόδιο ειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου.</p>			
<p>4.2. Όταν το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του ΛΣ-ΕΛΑΚΤ αντιλαμβάνεται ένα πρόβλημα θα ενημερώνει άμεσα το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης μέσω τηλεφώνου ή/και μέσω κατάλληλου συστήματος αναγγελίας και πορείας επίλυσης συμβάντων, το οποίο θα παρασχεθεί από τον Ανάδοχο. Τα ελάχιστα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διαθέτει το σύστημα αυτό είναι τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Λειτουργία σε περιβάλλον web και πρόσβαση σε αυτό από εξουσιοδοτημένους χρήστες του ΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ, μέσω διαπιστευτηρίων που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο. • Καταχώρηση νέων συμβάντων από τους χρήστες ΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ με λεκτική περιγραφή, προς επίλυση από τον Ανάδοχο και αυτόματη απόδοση Ticket ID. • Προβολή των καταχωρημένων συμβάντων, με εμφάνιση της τρέχουσας κατάστασης επίλυσής τους (πχ. προς ανάθεση, προς εξέταση, επιλυμένο, κλειστό κλπ), καθώς και λεκτικής περιγραφής για την κατάσταση του καθενός. • Λειτουργία αποδοχής ή μη από το χειριστή ΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ του χαρακτηρισμού ενός συμβάντος ως επιλυμένο. Σε περίπτωση μη αποδοχής, αυτό κρατάει το ίδιο Ticket ID και αντιμετωπίζεται ως νέο συμβάν. • Πλήρης καταγραφή ιστορικού συμβάντων και ενεργειών για όλη τη διάρκεια της σύμβασης (σύμφωνα με τα αναφερόμενα της παρ. 5.9). • Αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μετά την ολοκλήρωση επεξεργασίας ενός συμβάντος. 	ΝΑΙ		
<p>4.3. Ο αρμόδιος τεχνικός, θα επικοινωνεί με το προσωπικό του ΛΣ-ΕΛΑΚΤ που ανακοίνωσε το πρόβλημα, προκειμένου να του γνωστοποιηθούν τυχόν πρόσθετες πληροφορίες και ενέργειες που έγιναν ήδη για την αποκατάσταση του προβλήματος ή την παράκαμψή του. Ο τεχνικός μπορεί να ζητήσει από τον χρήστη να κάνει συγκεκριμένες ενέργειες και να παρέχει πρόσθετες πληροφορίες για την απόκριση κάποιας μονάδας εξοπλισμού, ώστε να γίνει κατά το δυνατόν πλήρης διάγνωση του προβλήματος ή και η αποκατάστασή του. Τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν από ενέργειες του προσωπικού του ΛΣ-ΕΛΑΚΤ, οι οποίες έγιναν κατόπιν υποδείξεων του προσωπικού του Αναδόχου δεν θεωρείται ότι οφείλονται σε κακή χρήση του εξοπλισμού από το προσωπικό του ΛΣ-ΕΛΑΚΤ. Επίσης, ο αρμόδιος τεχνικός του Αναδόχου μπορεί, κατά την κρίση του, να επιχειρήσει να αποκαταστήσει τη βλάβη μέσω δικτύου (remote), σύμφωνα με την ισχύουσα Πολιτική Ασφαλείας του ΥΝΑΝΠ (ΑΔΑ ΨΘΔ04653ΠΩ-01Λ).</p>	ΝΑΙ		
<p>4.4. Επισημαίνεται ότι δεν αποτελεί υποχρέωση του προσωπικού του ΛΣ-ΕΛΑΚΤ η αναγνώριση της μονάδας εξοπλισμού, στην οποία εντοπίζεται βλάβη ούτε η πραγματοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών που απαιτούν ιδιαίτερες γνώσεις και δεξιότητες.</p>	ΝΑΙ		
<p>4.5. Αν από την παραπάνω διαδικασία δεν επιτευχθεί η αποκατάσταση του προβλήματος, ο Ανάδοχος ενημερώνει τα αρμόδια στελέχη του ΛΣ-ΕΛΑΚΤ με τα</p>	ΝΑΙ		

2026 ΔΙΑΒ. 3508 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
στοιχεία των τεχνικών, οι οποίοι θα επισκεφθούν τις εγκαταστάσεις του ΑΛΣ-ΕΛΑΚΤ, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση σε αυτούς και να επιληφθούν για την οριστική επίλυση του προβλήματος. Η Αναθέτουσα Αρχή θα εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του Αναδόχου θα μπορεί να εισέρχεται στις διάφορες τοποθεσίες και θα έχει πρόσβαση σε όλους τους χώρους όπου υπάρχουν μονάδες εξοπλισμού έτσι ώστε να μπορέσουν να προβούν στην πραγματοποίηση των απαραίτητων εργασιών, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης.			
4.6. Το κόστος των εργασιών και των κάθε είδους υλικών που θα απαιτηθούν για την πραγματοποίηση εργασιών και τυχόν ρυθμίσεις/επικαιροποιήσεις/ αντικαταστάσεις βαρύνουν αποκλειστικά τον ανάδοχο. Επιπρόσθετα, τυχόν έξοδα μετακίνησης και διαμονής των τεχνικών βαρύνουν αποκλειστικά τον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		
4.7. Σε περίπτωση που το σύστημα λειτουργεί σε υποδομή Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (G-Cloud), οι ανωτέρω υποχρεώσεις επιτόπιας παρουσίας εφαρμόζονται εφόσον αφορούν εξοπλισμό ή στοιχεία που τελούν υπό τη διαχειριστική ευθύνη του Αναδόχου και σύμφωνα με το ισχύον μοντέλο κατανομής ευθυνών. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνδράμει απομακρυσμένα, να συνεργάζεται με τον πάροχο της υποδομής και να παρέχει κάθε αναγκαία τεχνική πληροφορία για την επίλυση του προβλήματος.	ΝΑΙ		
5. Διαθεσιμότητα Συστήματος-Ρήτρες	ΝΑΙ		
5.1. Η διαθεσιμότητα του συστήματος της ΕΕΝΘ, για κάθε ένα από τα διαστήματα που αποτυπώνονται στην παρ. 6.1, ήτοι Α' τρίμηνο, Β' τρίμηνο, Γ' τρίμηνο, Δ' τρίμηνο, Ε' τρίμηνο, ΣΤ' τρίμηνο, Ζ' τρίμηνο και Η' τρίμηνο, καθώς και για κάθε υπό προαίρεση τρίμηνο, πρέπει να κυμαίνεται: <ul style="list-style-type: none"> • από 99% έως 100%, για την εφαρμογή της πύλης χρηστών (σημείο 1 του Παραρτήματος Α), • από 95% έως 100%, για τις υπόλοιπες εφαρμογές (σημεία 2 έως 5 του Παραρτήματος Α) και το υλισμικό. Στην περίπτωση που τυχόν βλάβη του υλισμικού επηρεάζει άμεσα την λειτουργικότητα της εφαρμογής πύλης χρηστών, τότε το εύρος της διαθεσιμότητας του υλισμικού εξισώνεται με αυτό της εφαρμογής πύλης χρηστών. 	ΝΑΙ		
5.2. Δεν θεωρείται προσμετρούμενος χρόνος για απομείωση της διαθεσιμότητας του συστήματος χρόνος στον οποίο δεν λειτουργεί το σύστημα (λογισμικό, εφαρμογές, υλισμικό) κατόπιν προγραμματισμένης διακοπής της λειτουργίας του (πάντα σε συνεννόηση και με τη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής), για λόγους συντήρησης, ή άλλης απαραίτητης ενέργειας για την εξασφάλιση της ορθής και καλής λειτουργίας του. Επιπρόσθετα, χρόνος στον οποίο δεν λειτουργεί το σύστημα (λογισμικό, εφαρμογές, υλισμικό) λόγω παραγόντων/δυσλειτουργιών/βλαβών των οποίων ο έλεγχος αποδεδειγμένα εκφεύγει των δυνατοτήτων και υποχρεώσεων του Αναδόχου, π.χ βλάβη δικτύου, δεν προσμετράται στον χρόνο απομείωσης της διαθεσιμότητας του συστήματος.	ΝΑΙ		
5.3. Ο μέγιστος χρόνος απόκρισης του Αναδόχου από την στιγμή αναγγελίας βλάβης ανέρχεται σε: <ul style="list-style-type: none"> • τριάντα (30) λεπτά της ώρας για τις Κ.Ω.Κ. και • δύο (02) ώρες για τις Ε.Ω.Κ. <p>Ως Κ.Ω.Κ. (Κανονικές Ώρες Κάλυψης) ορίζεται το χρονικό διάστημα από 09:00 έως 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες του έτους, ενώ ως Ε.Ω.Κ. (Επιπλέον Ώρες Κάλυψης) οποιοδήποτε άλλο χρονικό διάστημα.</p>	ΝΑΙ		

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>5.4. Χρόνοι αποκατάστασης βλαβών:</p> <ul style="list-style-type: none"> σε περίπτωση που αναγγελθείσα βλάβη καθιστά μη λειτουργική την πύλη χρηστών ή/και την εφαρμογή διαχειριστή, τότε ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης της ορθής λειτουργίας εκκινεί μετά το χρόνο απόκρισης του Αναδόχου και ανέρχεται σε τρεις (03) ώρες, σε περίπτωση που αναγγελθείσα βλάβη του υλισμικού δεν καθιστά μη λειτουργικές την πύλη χρηστών ή/και την εφαρμογή του διαχειριστή, τότε ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης του υλισμικού ανέρχεται σε εκατόν είκοσι (120) ώρες, σε περίπτωση που αναγγελθείσα βλάβη αφορά εντοπισμό μικροσφαλμάτων (bugs) της πύλης χρηστών ή της εφαρμογής του διαχειριστή ή άλλη βλάβη η οποία δεν εντάσσεται στα ανωτέρω, ο χρόνος αποκατάστασης θα καθορίζεται κατόπιν συνεννόησης του Αναδόχου με την Αναθέτουσα Αρχή. 	ΝΑΙ		
<p>5.5. Ο χρόνος για τον υπολογισμό της διαθεσιμότητας μετρείται σε ώρες και το σύστημα λογίζεται ως διαθέσιμο μέχρι το πέρας του μέγιστου χρόνου αποκατάστασης ορθής λειτουργίας.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.6. Σε περίπτωση τριών ή περισσότερων δηλωμένων βλαβών που καθιστούν μη λειτουργικές την πύλη χρηστών ή/και την εφαρμογή διαχειριστή, κατά τη διάρκεια του ίδιου μήνα, το σύστημα, για αυτές τις βλάβες, θα λογίζεται ως μη διαθέσιμο, μετά το πέρας του χρόνου απόκρισης.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.7. Η αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας του συστήματος γίνεται με μετάβαση τεχνικών του Αναδόχου στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός (on site), σύμφωνα με την ισχύουσα Πολιτική Ασφαλείας του ΥΝΑΝΠ (ΑΔΑ ΨΘΔ04653ΠΩ-01Λ). Σε περίπτωση λειτουργίας του συστήματος σε υποδομή Κυβερνητικού Υπολογιστικού Νέφους (G-Cloud), η αποκατάσταση βλαβών και η τεχνική υποστήριξη παρέχονται από τον Ανάδοχο σε όλα τα επίπεδα λογισμικού, εφαρμογών και παραμετροποιήσεων που εμπίπτουν στην ευθύνη του, σύμφωνα με το μοντέλο παροχής υπηρεσιών Infrastructure as a Service (IaaS). Η τεχνική υποστήριξη του Αναδόχου παρέχεται απομακρυσμένα ή με κάθε πρόσφορο τεχνικό μέσο, σύμφωνα με τις ισχύουσες πολιτικές ασφάλειας και τις διαδικασίες πρόσβασης στο G-Cloud.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.8. Πριν την υλοποίηση κάθε ενέργειας συντήρησης, ο Ανάδοχος θα ενημερώνει εγγράφως την Αναθέτουσα Αρχή για τα στοιχεία της συντήρησης (το χρόνο, το είδος, την έκταση κ.λ.π.) και κατόπιν διενέργειας αυτής θα υποβάλλεται έκθεση με τα πεπραγμένα.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.9. Σε τριμηνιαία βάση θα υποβάλλεται από τον ανάδοχο αναφορά (report) συντήρησης του συστήματος (λογισμικό, εφαρμογές, υλισμικό), όπου θα γίνεται αναλυτική αναφορά σε ενέργειες συντήρησης με τις ενέργειες αποκατάστασης αυτών.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.10. Ο Ανάδοχος θα προβαίνει στην επαναφορά της κανονικής λειτουργίας του συστήματος και στην αποκατάσταση των δεδομένων (data restore), στις περιπτώσεις που η απώλεια δεδομένων (data), ένεκα βλάβης που δεν οφείλεται σε κακή χρήση του εξοπλισμού από το προσωπικό Λ.Σ.-ΕΛ.ΑΚΤ. ή σε εξωτερικούς αστάθμητους παράγοντες (σεισμοί, πυρκαγιά, κλπ) αλλά σε άλλες αιτίες όπως αστοχία υλικού, προσβολή από κακόβουλο λογισμικό (ιός, worm, κλπ), φυσιολογική φθορά, κλπ. Για αυτό τον σκοπό θα πρέπει να διατηρεί επικαιροποιημένα αρχεία επανάκτησης δεδομένων (back up files) εντός του χώρου του Αρχηγείου Λ.Σ.-ΕΛ.ΑΚΤ., ή σε χώρο που θα υποδειχθεί από το Λ.Σ.-ΕΛ.ΑΚΤ. Σε περίπτωση λειτουργίας του συστήματος σε υποδομή υπολογιστικού</p>	ΝΑΙ		

2026 ΔΙΑΡΚΗΣΙΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>νέφους (G-Cloud), η τήρηση και αποκατάσταση αντιγράφων ασφαλείας διέπεται από το ισχύον μοντέλο κατανομής ευθυνών (shared responsibility model). Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την επαναφορά των δεδομένων της ΕΕΝΘ και εν γένει για τα στοιχεία που εμπίπτουν στο πεδίο ευθύνης του. Τα αποθηκευτικά μέσα, σε περίπτωση βλάβης, θα παραμένουν στην κυριότητα του ΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ και δε θα επιστρέφονται για κανέναν λόγο στον Ανάδοχο, στον Κατασκευαστή ή σε Τρίτους.</p>			
<p>5.11. Η Αναθέτουσα Αρχή θα παρέχει στον ανάδοχο τον πηγαίο κώδικα του συστήματος της ΕΕΝΘ καθώς και το σύνολο της τεκμηρίωσης αυτού. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να μην κοινοποιήσει σε τρίτους τον πηγαίο κώδικα ή μέρος αυτού και δεν μπορεί να τον χρησιμοποιήσει για οποιονδήποτε λόγο, μετά το πέρας της Σύμβασης. Τυχόν αλλαγές του πηγαίου κώδικα που θα πραγματοποιηθούν από τον ανάδοχο δεν επιφέρουν αξιώσεις του Αναδόχου επί αυτού και ο πηγαίος κώδικας, με πλήρη σχολιασμό, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του άρθρου 88 του Ν.4727/2020, όπως θα έχει διαμορφωθεί κατά τη λήξη της Σύμβασης, θα παραδοθεί στην Αναθέτουσα Αρχή.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.12. Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου περιλαμβάνεται και η εξασφάλιση όλων των απαιτούμενων αδειών λογισμικού, περιλαμβανομένων των λειτουργικών συστημάτων, των βάσεων δεδομένων και του απαιτούμενου middleware, χωρίς κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή. Επίσης, στις εν λόγω άδειες συμπεριλαμβάνονται και οι άδειες του συστήματος Business Intelligence (BI) για το σύνολο των υφιστάμενων χρηστών (εκατό (100) χρήστες, δέκα (10) εκ των οποίων έχουν το δικαίωμα επεξεργασίας ή δημιουργίας αναφορών). Οποιαδήποτε πρόσθετη απαίτηση σε υποδομή ή/και άδειες θα πρέπει να είναι συμβατή με την υποδομή του G-Cloud, να παρασχεθεί με κόστος και ευθύνη του Αναδόχου και να καλύπτει όλη τη διάρκεια της Σύμβασης. Κατόπιν αιτήματος του Φορέα στη ΓΓΠΣΔΔ, θα διατεθούν αδαπάνως για τον ανάδοχο οι απαραίτητες άδειες λογισμικού μόνο για το σύστημα διαχείρισης Βάσης Δεδομένων και το λειτουργικό σύστημα Windows Server.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.13. Εάν η διαθεσιμότητα του συστήματος μειωθεί πέραν των αναφερόμενων στην παρ. 5.1 του παρόντος, ορίων, τότε ως ποινική ρήτρα, για κάθε δύο (02) ώρες, θα υπολογίζεται επί ποσοστό της συμβατικής αξίας της παροχής υπηρεσιών κατά 0,05%.</p>	ΝΑΙ		
<p>5.14. Αν ο Ανάδοχος παραβιάσει ουσιώδη όρο της παρούσας και ιδίως, αν με οποιοδήποτε πρόσχημα καθυστερεί σημαντικά και συστηματικά ή αναβάλλει ή αρνείται να παράσχει τις υπηρεσίες του, όπως καθορίζονται και προβλέπονται από την Σύμβαση, τότε το Λ.Σ.-ΕΛ.ΑΚΤ. ανεξάρτητα από την παραπάνω ποινική ρήτρα έχει ταυτόχρονα το δικαίωμα να επιβάλλει όλες ή μέρος των κυρώσεων του Ν.4412, όπως ισχύει.</p>	ΝΑΙ		
<p>6. Παρακολούθηση - Παράδοση - Παραλαβή</p>	ΝΑΙ		
<p>6.1. Η παράδοση - παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών για το σύνολο των είκοσι τεσσάρων (24) μηνών θα πραγματοποιηθεί σε οχτώ (08) φάσεις, διάρκειας τριών (03) μηνών έκαστη. Ως εκ τούτου, η πρώτη φάση αφορά στην παράδοση - παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών κατά τους πρώτους τρεις (03) μήνες (Α' τρίμηνο) από την έναρξη ισχύος της Σύμβασης, η δεύτερη φάση αφορά στην παράδοση - παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών κατά το δεύτερο (Β') τρίμηνο της Σύμβασης κ.ο.κ. Μετά το πέρας των είκοσι τεσσάρων (24) μηνών, για κάθε επιπλέον τρίμηνο, εφόσον ασκηθεί το δικαίωμα προαίρεσης, θα πραγματοποιείται η αντίστοιχη παράδοση - παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών.</p>	ΝΑΙ		

2026 ΔΙΑΒ. 3500 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>6.2. Η παραλαβή των υπηρεσιών, από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής ΥΝΑΝΠ, θα πραγματοποιείται εντός ενός (01) μήνα από την παράδοση των υπηρεσιών έκαστης φάσης, κατόπιν σχετικής βεβαίωσης ορθής εκτέλεσης εργασιών σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης, που θα εκδίδεται από ΥΝΑΝΠ/Α.ΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ/ΔΑΝ.</p>	ΝΑΙ		
<p>6.3. Η παραλαβή κάθε φάσης βασίζεται στην τεκμηρίωση της παροχής υπηρεσιών, σύμφωνα με τα κάτωθι κριτήρια συμμόρφωσης :</p> <ul style="list-style-type: none"> - επίτευξη δεικτών διαθεσιμότητας, - πλήρης και ορθή εκτέλεση εργασιών συντήρησης, - τήρηση χρόνων απόκρισης/αποκατάστασης, - υποβολή τριμηνιαίων αναφορών, - έγκαιρη και επιτυχής υλοποίηση τροποποιήσεων, εφόσον ζητήθηκαν. 	ΝΑΙ		
<p>7. Ασφάλεια πληροφοριακού συστήματος</p>	ΝΑΙ		
<p>7.1. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει πλήρως, με μέριμνα και δαπάνη του, την ευθύνη για την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος της ΕΕΝΘ και των εφαρμογών της ΕΕΝΘ καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, σύμφωνα με την Πολιτική Ασφάλειας των Πληροφοριακών Συστημάτων του Φορέα, τις οδηγίες και κανονιστικές απαιτήσεις της Εθνικής Αρχής Κυβερνοασφάλειας καθώς και τα αναγνωρισμένα πρότυπα (ISO 27001). Ειδικότερα, οφείλει να:</p> <p>α) εφαρμόζει και διατηρεί τεκμηριωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, σύμφωνα με τις οδηγίες και τις απαιτήσεις της Εθνικής Αρχής Κυβερνοασφάλειας και της τρέχουσας Πολιτικής Ασφαλείας του Φορέα.</p> <p>β) λαμβάνει όλα τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την αποτροπή, έγκαιρη ανίχνευση, αντιμετώπιση και ανάκαμψη των συστημάτων σε περίπτωση διαπίστωσης κυβερνοεπίθεσης.</p> <p>γ) διατηρεί πλήρη και προσπελάσιμα αρχεία καταγραφής (logs) ασφαλείας, συστήματος και εφαρμογών καθώς και διαδικασίες καταγραφής γεγονότων που απαιτούνται για τη διερεύνηση συμβάντων. Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί τα ανωτέρω κατ' ελάχιστο για 12 μήνες, διασφαλίζοντας την ακεραιότητα αυτών και παραδίδοντάς τα στο Φορέα κατόπιν αιτήματος του ή κατά τη διαδικασία διερεύνησης περιστατικού.</p> <p>δ) ειδοποιεί εγγράφως και τηλεφωνικώς τη ΔΑΝ και τη ΔΗΔΕΠ για την ανίχνευση οποιουδήποτε συμβάντος παραβίασης της ασφάλειας της ΕΕΝΘ, εντός το πολύ τεσσάρων (04) ωρών από την ανίχνευση περιστατικού παραβίασης ασφαλείας.</p> <p>ε) αναλαμβάνει την τεχνική διερεύνηση του συμβάντος ασφαλείας που έχει ανιχνευτεί, τον περιορισμό/μετριασμό των επιπτώσεων και την πλήρη αποκατάσταση της λειτουργίας της ΕΕΝΘ εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ανάλογα με την κρισιμότητα του συμβάντος. Με την ολοκλήρωση της ανάκαμψης ο Ανάδοχος οφείλει, εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών, να παραδώσει στον Φορέα λεπτομερή Αναφορά Τεκμηρίωσης αναφορικά με τη διαχείριση, αντιμετώπιση και τα αποτελέσματα του Κυβερνοπεριστατικού. Επιπροσθέτως ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει τεκμηριωμένη διαδικασία διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας, η οποία θα περιλαμβάνει τουλάχιστον: μηχανισμούς ανίχνευσης και αναγνώρισης συμβάντων, ταξινόμηση κρισιμότητας καθώς και διαδικασίες περιορισμού, μετριασμού, αποκατάστασης και διατήρησης ψηφιακών πειστηρίων (forensics readiness).</p> <p>στ) διατηρεί επικαιροποιημένη τεκμηρίωση όλων των μέτρων ασφαλείας, της αρχιτεκτονικής, των ρυθμίσεων και των διαδικασιών. Ο Ανάδοχος υποβάλλει ανά</p>	ΝΑΙ		

2026 ΔΙΑΒ. 37/2025 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<p>τρεις (03) μήνες αναφορά ασφαλείας που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα αποτελέσματα ελέγχων τρωτότητας, τα καταγεγραμμένα συμβάντα, τις εφαρμοσθείσες διορθωτικές ενέργειες καθώς και προτάσεις βελτίωσης ασφαλείας. Ο Ανάδοχος, κατόπιν συνεννόησης με τη ΔΗΔΕΠ, εφαρμόζει διορθωτικές ενημερώσεις ασφαλείας, βάσει κρισιμότητας, τεκμηριώνοντας την ανάγκη εφαρμογής αυτών.</p> <p>ζ) Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίζει ότι κάθε λογισμικό παρακολούθησης ή/και εργαλείο ανίχνευσης που εγκαθιστά συμμορφώνεται πλήρως με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.</p> <p>Τα δεδομένα που παράγονται ή συλλέγονται στο πλαίσιο της παρακολούθησης (ενδεικτικά αρχεία καταγραφής χρηστών, συστήματος κ.λπ.) θα τυγχάνουν επεξεργασίας από τον Ανάδοχο υπό την ιδιότητά του ως Εκτελών την Επεξεργασία, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και την εθνική νομοθεσία.</p> <p>Τα εν λόγω δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τους δώδεκα (12) μήνες και στη συνέχεια θα καταστρέφονται με καθολικό και μη αναστρέψιμο τρόπο. Ο Ανάδοχος εγγυάται την ορθή καταστροφή των δεδομένων και υποχρεούται να αναφέρει ρητά τη διαδικασία και την ολοκλήρωσή της στις υποβαλλόμενες αναφορές προς την Αναθέτουσα Αρχή.</p> <p>η) παρακολουθεί και εφαρμόζει τις οδηγίες/ενημερώσεις των κατασκευαστών.</p>			
<p>7.2. Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να περιγράψει στην προσφορά του την προτεινόμενη τεχνική λύση για την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος της ΕΕΝΘ, που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none"> - την προτεινόμενη αρχιτεκτονική ασφάλειας του συστήματος και του δικτύου, - τους μηχανισμούς ελέγχου πρόσβασης, - τα εργαλεία παρακολούθησης και ανίχνευσης επιθέσεων, - την πολιτική αντιγράφων ασφαλείας, - τις διαδικασίες διαχείρισης συμβάντων, - την πολιτική υιοθέτησης ρόλων, - το προτεινόμενο μοντέλο υλοποίησης το G-Cloud. 	<p>ΝΑΙ</p>		

1. Πύλη χρηστών

Αποτελεί τη βασική πύλη εισαγωγής δεδομένων στο σύστημα της ΕΕΝΘ από τους χρήστες του. Η αρχική σελίδα του συστήματος (<https://nmsw.hcg.gr>) είναι η ακόλουθη:

Μετά την εισαγωγή των διαπιστευτηρίων του χρήστη, εμφανίζεται το παρακάτω περιβάλλον:

2026DIA B32368

Ενδεικτική οθόνη καταχώρησης και υποβολής αναγγελιών είναι η ακόλουθη:

2. Εφαρμογή Διαχειριστή

Είναι η εφαρμογή μέσω της οποίας πραγματοποιείται η διαχείριση των επιχειρησιακών διαδικασιών του συστήματος και είναι προσβάσιμη από το εσωτερικό δίκτυο του ΥΝΑΝΠ. Οι κύριες λειτουργίες της συνοψίζονται στα εξής:

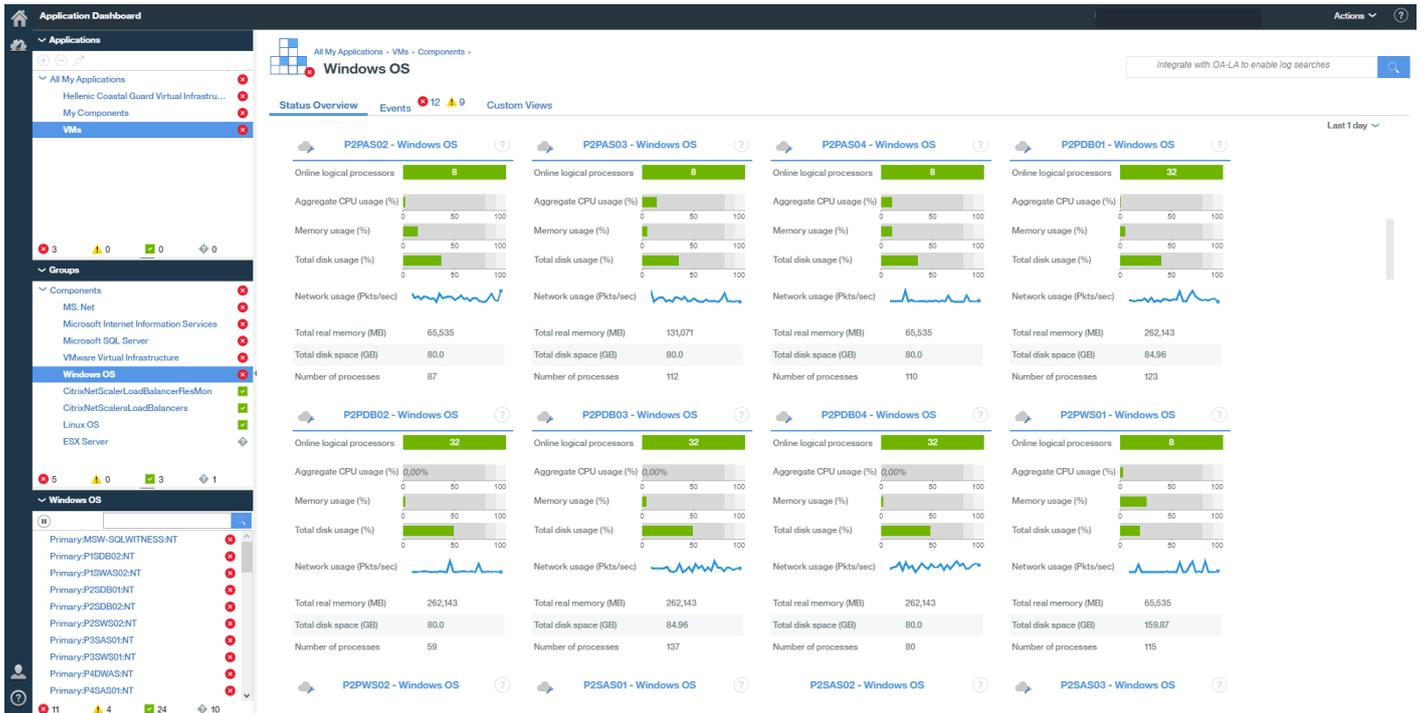
- Διαχείριση πλοίων και συσχετίσεών τους με τους χρήστες
- Πρόσβαση στα ταξίδια που έχουν υποβληθεί από τους χρήστες
- Διαχείριση των τοποθεσιών του συστήματος (LoCodes/Λιμενικές Εγκαταστάσεις)
- Παρακολούθηση των ανταλλασσόμενων μηνυμάτων με τρίτα συστήματα
- Διαχείριση χρηστών/ρόλων
- Διαχείριση δεδομένων που λαμβάνουν έτεροι φορείς.

Η εμφάνιση της εφαρμογής διαχειριστή είναι ανάλογη της πύλης χρηστών, όπως αποτυπώνεται στο ακόλουθο στιγμιότυπο που παρουσιάζει την αρχική της σελίδα:

Λιμενική Αρχή	ΝΕΟΙ ΛΙΜΕΝΕΣ		
	Όνομασία	UN-LOCODE	Όνομασία (με λατινικούς χαρακτήρες)
Κ.Α. ΒΟΛΟΥ	ΤΡΙΚΕΡΙ (ΝΗΣΟΣ)	GRTRK	Trikeri
Κ.Α. ΚΕΡΚΥΡΑΣ	ΚΑΣΣΙΟΠΗ	GRKSA	Kassiopis
	ΜΕΣΣΟΓΓΗ	GRMSS	Messongis
	ΑΝΤΙΠΑΞΟΙ	GRPXO	Antiraxoi
	ΜΙΕΝΙΤΖΑ	GR TSA	Benitsa

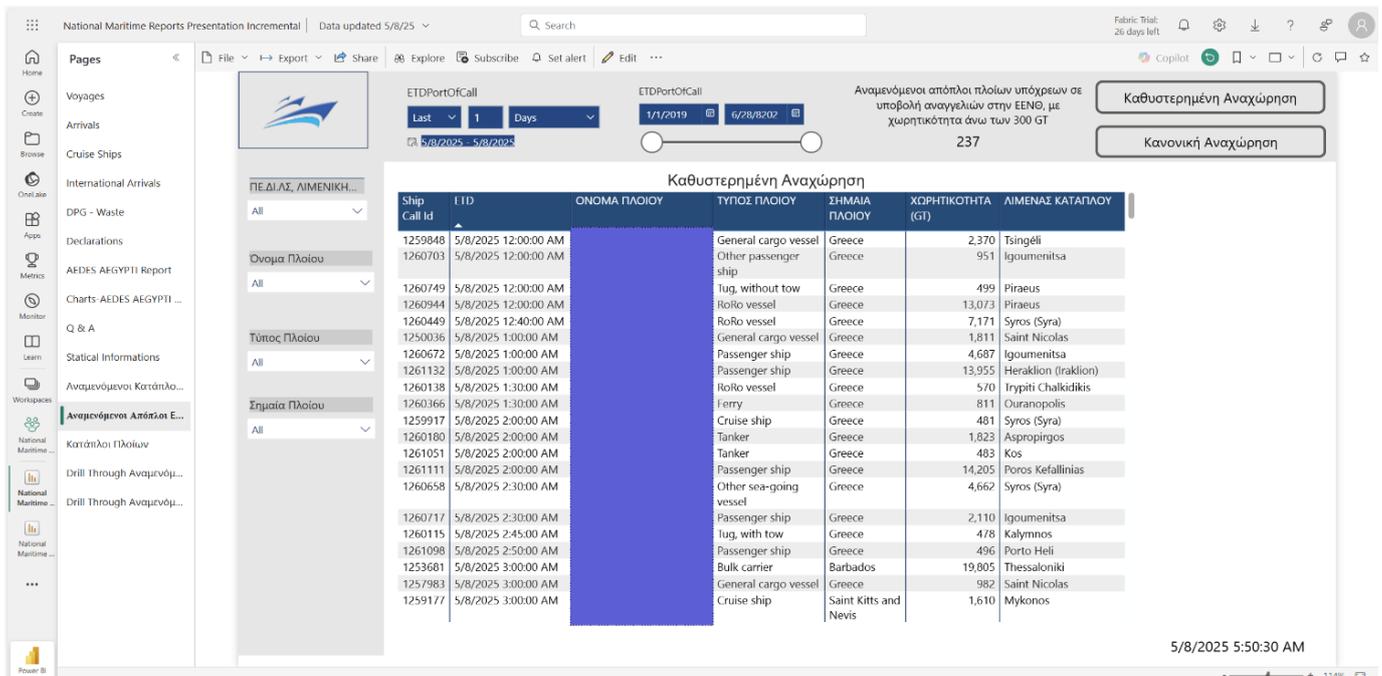
3. Εφαρμογή Παρακολούθησης υποδομής ΕΕΝΘ

Είναι το εργαλείο μέσω του οποίου πραγματοποιείται η παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας της υπολογιστικής υποδομής της ΕΕΝΘ. Ενδεικτικό στιγμιότυπο του εν λόγω εργαλείου απεικονίζεται παρακάτω:



4. Υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας (BI)

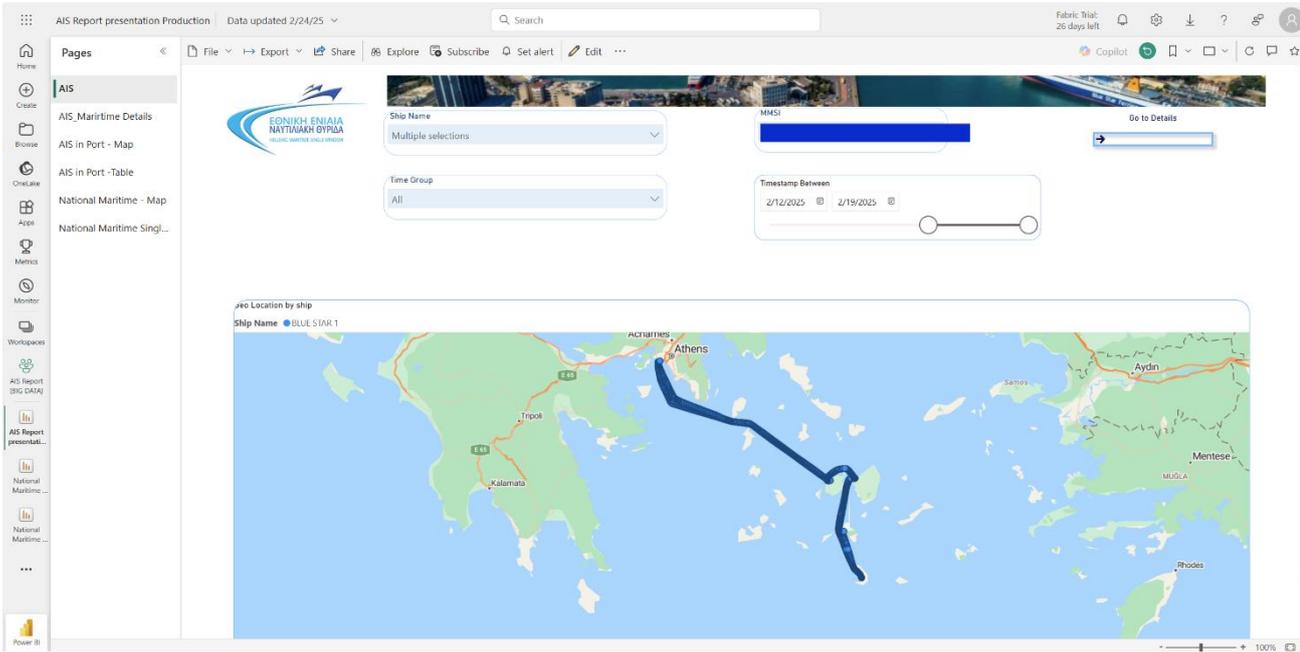
Μέσω του εν λόγω υποσυστήματος παράγονται εξειδικευμένες αναφορές από τα δεδομένα της ΕΕΝΘ, οι οποίες απευθύνονται σε χρήστες του ΥΝΑΝΠ. Ενδεικτικό στιγμιότυπο αναφοράς παρουσιάζεται στη συνέχεια:



2026DIA B32368

5. Υποσύστημα δευτερογενούς επεξεργασίας δεδομένων

Με το υποσύστημα αυτό επιτυγχάνεται καλύτερη εποπτεία της ροής των αναγγελιών, μέσω χρήσης των πληροφοριών AIS (Automatic Identification System) του ΛΣ-ΕΛ.ΑΚΤ., όπως αποτυπώνεται στο παρακάτω ενδεικτικό στιγμιότυπο:



Το σύστημα της ΕΕΝΘ διαθέτει υλοποιημένες διεπαφές ανταλλαγής δεδομένων με τρίτα συστήματα, που βασίζονται σε ανταλλαγή μηνυμάτων ΧΜ. Ειδικότερα, το σύστημα της ΕΕΝΘ διασυνδέεται:

- Με το σύστημα SafeSeaNet του EMSA (αναλυτική τεκμηρίωση παρέχεται στον οδηγό που είναι αναρτημένος στο <https://www.emsa.europa.eu/ssn-main/documents/item/4331-ssn-xml-messaging-reference-guide-v5-05.html>)
- Με το σύστημα ShipSan για την ανταλλαγή πληροφοριών υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Με το σύστημα της ΕΛ.ΑΣ (SIS II RECAST) για την ανταλλαγή πληροφοριών για διαβατηριακούς ελέγχους
- Με τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (αποστολή δεδομένων κατάλληλου μορφότυπου μέσω ftp)

Από το σύστημα της ΕΕΝΘ (Εφαρμογή Διαχειριστή) παρέχεται εποπτεία των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται μέσω των ανωτέρω διεπαφών, όπως αποτυπώνεται ενδεικτικά στο ακόλουθο στιγμιότυπο:

User	Ship Call Id	MSRefId	SSNRefId	Message Type	Message Direction	Sent At	Status Code	Action
[Redacted]	1260926	a9416750-8a1a-4f69-a214-53a93a28276d		PortPlus_Not	MS2SSN	08/05/2025 09:34		[Icons]
[Redacted]	1261186	e115cd41-e62f-4229-b064-c72600e68023	2987819072	SSNReceipt	SSN2MS	08/05/2025 09:34	OK	[Icons]
[Redacted]	1261186	e115cd41-e62f-4229-b064-c72600e68023		PortPlus_Not	MS2SSN	08/05/2025 09:33		[Icons]
[Redacted]	1261271	0d0c2558-3f39-4b38-a2e9-af68021e51a4	2987819061	SSNReceipt	SSN2MS	08/05/2025 09:33	OK	[Icons]
[Redacted]	1261271	0d0c2558-3f39-4b38-a2e9-af68021e51a4		PortPlus_Not	MS2SSN	08/05/2025 09:33		[Icons]
[Redacted]	1261308	a0014b44-70b2-4061-ba3f-430788002ec7	2987819026	SSNReceipt	SSN2MS	08/05/2025 09:33	OK	[Icons]
[Redacted]	1261308	a0014b44-70b2-4061-ba3f-430788002ec7		PortPlus_Not	MS2SSN	08/05/2025 09:33		[Icons]
[Redacted]	1259903	afed8bae-2149-4cd8-bdd7-a20b91123fac	2987818959	SSNReceipt	SSN2MS	08/05/2025 09:33	OK	[Icons]
[Redacted]	1259903	afed8bae-2149-4cd8-bdd7-a20b91123fac		PortPlus_Not	MS2SSN	08/05/2025 09:33		[Icons]
[Redacted]	1261293	22f5107d-26a8-44cb-af05-67eef0ee64ce	2987818942	SSNReceipt	SSN2MS	08/05/2025 09:33	OK	[Icons]

PackageID	When	VoyageID	DeclarationID	Ship	Reason of Failure	Action
15787	22/04/2025 17:52:42	1241832	4163597	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]
15786	22/04/2025 15:57:30	1241832	4163226	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]
15785	22/04/2025 09:50:51	1241832	4161961	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]
15783	19/04/2025 06:25:09	1243407	4155004	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]
15784	19/04/2025 06:25:09	1243407	4155004	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]
15782	09/02/2025 18:12:49	1204135	4021255	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]
15781	09/02/2025 18:01:06	1204135	4021240	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]
15780	27/01/2025 13:43:55	1127883	3997328	N/A	ELAS transmitter got an error! The error message is 'Object reference not set to an instance of an object.'	[RETRY TO SEND] [DELETE]

ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΕΕΝΘ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Τα δεδομένα που είναι καταχωρημένα στην ΕΕΝΘ, διατίθενται σε Φορείς που έχουν δικαίωμα πρόσβασης σε αυτά (όπως αστυνομικές Αρχές, υγειονομικές Αρχές, Υπεύθυνους ασφαλείας Λιμενικών Εγκαταστάσεων και Φορείς Διαχείρισης Λιμένων), ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος του εκάστοτε χρήστη για καθένα εκ των Φορέων. Η επιμέρους κατηγοριοποίηση των δεδομένων της ΕΕΝΘ που δύναται να δοθούν σε χρήστες Φορέων είναι η εξής:

- Σύνολο δεδομένων ταξιδιού
- Πληροφορίες λιμένα (χρόνων κατάπλου/απόπλου)
- Πληροφορίες επικίνδυνων ή ρυπογόνων εμπορευμάτων
- Πληροφορίες αποβλήτων πλοίων
- Πληροφορίες επιβατών
- Πληροφορίες πληρώματος
- Πληροφορίες υγειονομικού ενδιαφέροντος

Σε κάθε Φορέα είναι δυνατή η παροχή τουλάχιστον μίας από τις παραπάνω κατηγορίες πληροφοριών.

Ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του την περιγραφόμενη αρχιτεκτονική, με τα συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στη συνέχεια, όπου περιγράφεται η υποδομή που διαθέτει η ΓΓΠΣΨΔ στο δημόσιο υπολογιστικό νέφος Azure Public Cloud, το οποίο αποτελεί τμήμα της υποδομής Hybrid G-Cloud, βάσει και του Ν.4727/2020.

Η ΓΓΠΣΔΔ έχει εξασφαλίσει τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης. Η διαθέσιμη υπηρεσία υπολογιστικού νέφους, η οποία θα χρησιμοποιηθεί στην υλοποίηση του έργου (IaaS), περιγράφεται ως εξής:

1. Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων. Οι εικονικές μηχανές έχουν τη δυνατότητα επιλογής και χρήσης των λειτουργικών συστημάτων φιλοξενίας (Windows Server ή Linux) και μεγάλη δυνατότητα παραμετροποίησής τους ως προς τις υπολογιστικές δυνατότητές τους και αφορούν στοιχεία όπως τύπος CPU (Intel/AMD), cores, memory, disk, καθώς και στα αντίστοιχα εικονικά δίκτυα ώστε να υπάρχει ασφαλής και απρόσκοπτη πρόσβαση σε αυτά. Προσφέρεται η δυνατότητα αλλαγής μεγεθών των εικονικών μηχανών καθώς και επιλογή μοντέλων με πληρωμή βάση χρήσης (pay as you go) είτε δέσμευσης της χρήσης για μακροχρόνια και σταθερή χρήση φορτίων. Όσον αφορά τη χρήση λειτουργικών συστημάτων Windows αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.

2. Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks) διαφόρων χωρητικότητας. Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου αποθηκευτικών μέσων όπως τυπικοί μηχανικοί δίσκοι, δίσκοι στερεάς κατάστασης, με επιλογή να μπορούν να διασυνδεθούν με εικονικές μηχανές για αποθήκευση δεδομένων.

3. Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources). Οι υποδομές αυτές περιέχουν τα απαραίτητα στοιχεία δικτύου τα οποία μπορούν να υλοποιηθούν και συμπληρώνουν τη δικτυακή διασύνδεση των υπολογιστικών υποδομών Νέφους όπως static IP addresses, Bandwidth, Firewalls, Application Gateways (L7), LoadBalancers (L4), VPN Gateways. Δίνεται η δυνατότητα διαφόρων επιλογών από κάθε δικτυακό στοιχείο με βάση τις ανάγκες χρήσης του και τα χαρακτηριστικά του. Το περιβάλλον υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure έχει ενταχθεί στο εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ μέσω διασύνδεσης με ΓΓΠΣΨΔ και η διευθυνσιοδότηση γίνεται μέσω πόρων ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού και Υπηρεσιών Microsoft

Παρέχονται άδειες χρήσης και λειτουργίας προϊόντων και υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στον κατάλογο τιμολόγησης (<https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator>) της Microsoft οι οποίες ταξινομούνται στις ακόλουθες ενότητες:

- **Υποδομές διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων και δυνατότητα επιλογής λειτουργικών συστημάτων (Compute).**
 - Virtual Machines (Windows, Linux)
 - Azure Virtual Desktop
 - Azure Dedicated Host
 - Azure VMware Solution
- **Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Networking).**
 - Virtual Network, IPs, Bandwidth
 - Load Balancer
 - Application/VPN Gateway
 - Azure DNS
 - Azure DDoS Protection
 - Traffic Manager

- Azure Firewall
- Azure Bastion
- **Υποδομές Αποθήκευσης δεδομένων (Storage).**
- Block Blob Storage
- Managed Disks
- Azure Files
- Data Lake
- **Υπηρεσίες φιλοξενίας Διαδικτυακών και Mobile εφαρμογών**
- App Service
- Azure Functions
- **Υπηρεσίες Containers**
- Azure Kubernetes Services (AKS)
- Azure Container Apps
- Azure Service Fabric
- Azure Red Hat OpenShift
- Azure Container Registry
- **Υπηρεσίες Database as a Service (DBaaS)**
- Azure Cosmos DB
- Azure SQL DB
- Azure SQL Managed Instance
- Azure Database for MySQL
- Azure Database for PostgreSQL
- Azure Database for MariaDB
- Azure Cache for Redis
- **Υπηρεσίες Analytics**
- Azure Synapse Analytics
- Azure Databricks
- Azure Machine Learning
- Power BI Embedded
- Event Hubs
- Azure Data Factory
- Microsoft Purview
- Data Catalog
- Stream Analytics
- **Υπηρεσίες AI & Machine Learning**
- Azure OpenAI Service
- Azure Cognitive Services
- Azure Bot Services
- Azure Cognitive Search
- **Υπηρεσίες Internet of Things**
- Azure IoT Hub
- Azure IoT Central
- Azure Digital Twins
- **Υπηρεσίες Integration**
- API Management
- Event Grid
- Service Bus
- Logic Apps
- Notification Hubs
- **Υπηρεσίες Identity**
- Azure Active Directory
- Azure Active Directory External Identities
- **Υπηρεσίες Security**
- Microsoft Defender for Cloud
- Microsoft Sentinel
- Key Vault
- **Υπηρεσίες Developer tools & DevOps**
- Azure DevOps

- Azure Load Testing
- Azure Lab Services
- **Υπηρεσίες Management & Governance**
- Azure Arc
- Azure Monitor
- Azure Backup
- Azure Site Recovery
- **Υπηρεσίες Media**
- Media Services
- Content Delivery Network
- **Υπηρεσίες Migration**
- Azure Migrate
- Azure Database Migration Service
- Azure Data Box

Σημειώνεται, ότι η ΓΓΠΣΨΔ δύναται κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου στο πλαίσιο παρακολούθησης του κόστους φιλοξενίας, να προβεί στη μείωση της δαπάνης φιλοξενίας του έργου και στη μεγιστοποίηση του δείκτη οικονομίας απόδοσης κάνοντας χρήση εξειδικευμένων προτάσεων για το σκοπό αυτό. Στην περίπτωση της μείωσης της δαπάνης φιλοξενίας, θα πρέπει αναλόγως να τροποποιηθεί και το SLA (Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών) της σύμβασης εγγύησης και συντήρησης ώστε να προσαρμοστεί αναλόγως.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΠΡΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ
«Συντήρηση Συστήματος Εθνικής Ενιαίας Ναυτιλιακής Θυρίδας»

- 1. Χρόνος Κατάθεσης Προσφορών:** Τριάντα πέντε (35) ημέρες από την ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής της προκήρυξης στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 27 παρ. 1 του Ν. 4412/2016.
- 2. Τρόπος Πληρωμής:** Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με την εξόφληση του **100%** της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή των ειδών
- 3. Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας:**

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν εμπορική ή βιομηχανική ή βιοτεχνική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία. Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας θα πρέπει να καλύπτεται από όλα τα μέλη της ένωσης.

Για την απόδειξη της καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν πιστοποιητικό/ βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο Βιοτεχνικό ή Εμπορικό ή Βιομηχανικό Επιμελητήριο ή στο Μητρώο Κατασκευαστών Αμυντικού Υλικού ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.Μ.Η. των ως άνω Επιμελητηρίων.

Επισημαίνεται ότι, τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους, εκτός εάν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

4. Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια:

Για την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, ο εκάστοτε συμμετέχων οικονομικός φορέας, απαιτείται να διαθέτει μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών την τελευταία τριετία (2022, 2023, 2024) τουλάχιστον τριακόσιες είκοσι δύο χιλιάδες πεντακόσια ογδόντα ευρώ και εξήντα τέσσερα λεπτά του ευρώ #387.096,77€#.

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος ανάδοχος δραστηριοποιείται για μικρότερο χρονικό διάστημα, τότε ο κύκλος εργασιών θα αφορά από την έναρξη των δραστηριοτήτων του.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

- κατάλληλες τραπεζικές βεβαιώσεις από τις οποίες να προκύπτει η οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια του συμμετέχοντα οικονομικού φορέα,
- οικονομικές καταστάσεις ή αποσπάσματα οικονομικών καταστάσεων στην περίπτωση που η δημοσίευση των οικονομικών καταστάσεων απαιτείται από τη νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας.

Εάν ο οικονομικός φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο.

Εάν η επιχείρηση λειτουργεί για χρόνο μικρότερο της τριετίας θα υποβάλει οικονομικές καταστάσεις για όσο χρόνο λειτουργεί.

5. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα :

Για την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα του οικονομικού φορέα, ο εκάστοτε συμμετέχων οικονομικός φορέας πρέπει να έχει να έχει υλοποιήσει και παραδώσει τουλάχιστον ένα (01) αντίστοιχο έργο συστήματος, το οποίο να περιλαμβάνει καταχώρηση/υποβολή δεδομένων/πληροφοριών και να χρησιμοποιείται από τουλάχιστον πεντακόσιους (500) χρήστες, συμβατικής αξίας τουλάχιστον πενήντα χιλιάδων ευρώ (#50.000,00 €), κατά τη διάρκεια των τριών (03) τελευταίων ετών (2022,2023,2024).

Προς διασφάλιση ικανοποιητικού επιπέδου ανταγωνισμού, δύναται να λαμβάνονται υπόψη στοιχεία αντίστοιχων συμβάσεων, οι οποίες εκτελέστηκαν/παραδόθηκαν πριν από την τελευταία τριετία αλλά σε κάθε περίπτωση εντός των τελευταίων δέκα (10) ετών.

Για την απόδειξη της τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν κατάλογο των κυριότερων παραδόσεων ή των κυριότερων υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν την τελευταία τριετία (2022, 2023, 2024), κατά μέγιστο όριο, με αναφορά του αντίστοιχου ποσού, της ημερομηνίας παράδοσης και του δημόσιου ή ιδιωτικού παραλήπτη. Στοιχεία σχετικών αγαθών ή υπηρεσιών που παραδόθηκαν ή εκτελέστηκαν πριν από την τελευταία τριετία δύναται να λαμβάνονται υπόψη αλλά σε κάθε περίπτωση εντός των τελευταίων δέκα (10) ετών. Περαιτέρω ο προαναφερθέν κατάλογος θα συνοδεύεται από συμβάσεις και πιστοποιητικά ορθής εκτέλεσης αυτών ή αντίστοιχη δήλωση του αποδέκτη.