



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

e-ΕΦΚΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝ.Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΣΤΕΓΑΣΗΣ  
ΔΙΕΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
ΤΜ.ΔΙΑΧ/ΣΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ &  
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ  
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**ΠΡΟΣ**  
**ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ**

Ταχ.Δ/νση : Ακαδημίας 22, τκ 106 71  
Πληροφορίες : Αννουςάκη Σ.  
Τηλ/Fax : 2103729689/-791  
Email: [sannousaki@efka.gov.gr](mailto:sannousaki@efka.gov.gr)

ΘΕΜΑ: «Παροχή διευκρινήσεων επί της υπ'αρ.πρωτ.89763/18-05-2020 (ΑΔΑΜ: 20PROC006740959, ΣΥΣΤ.ΑΡ.ΕΣΗΔΗΣ:90996, ΦΠΥ 02/20) Διακήρυξης του Ανοιχτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για τη σύναψη σύμβασης παροχής υπηρεσιών επικαιροποίησης και συντήρησης Αδειών Χρήσης λογισμικού ORACLE για την κάλυψη των αναγκών του e-Ε.Φ.Κ.Α.».

Σε απάντηση του από 03/06/2020 ερωτήματος που υποβλήθηκε μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ για τον εν λόγω διαγωνισμό, διευκρινίζονται τα εξής:

**ΕΡΩΤΗΜΑ 1:**

*Παρακαλώ επιβεβαιώστε ότι ο ΕΦΚΑ θα είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση και διαχείριση των προϊόντων Oracle.*

**ΑΠΑΝΤΗΣΗ 1:**

Ο e-ΕΦΚΑ είναι υπεύθυνος για την εγκατάσταση και διαχείριση των προϊόντων Oracle και ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στον e-Ε.Φ.Κ.Α Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης (Product Support Service) - Υποστήριξη πελατών: **Η Υπηρεσία αυτή θα παρέχει υποστήριξη σε όλα τα αναφερόμενα προϊόντα της Oracle, εξειδικευμένη τεχνική βοήθεια σε σχέση με την εγκατάσταση και διαχείριση των ανωτέρω προϊόντων Oracle**, διατηρώντας συγχρόνως το πληροφοριακό σύστημα του e-Ε.Φ.Κ.Α. λειτουργικό και αξιόπιστο.

**ΕΡΩΤΗΜΑ 2:**

*Παρακαλώ επιβεβαιώστε ότι το support θα αφορά μόνο τα προϊόντα Oracle.*

**ΑΠΑΝΤΗΣΗ 2:**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στον e-Ε.Φ.Κ.Α Υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης (Product Support Service) - Υποστήριξη πελατών: **Η Υπηρεσία αυτή θα παρέχει υποστήριξη σε όλα τα αναφερόμενα προϊόντα της Oracle**, εξειδικευμένη τεχνική βοήθεια σε σχέση με την εγκατάσταση και διαχείριση των ανωτέρω προϊόντων Oracle, διατηρώντας συγχρόνως το πληροφοριακό σύστημα

**ΕΡΩΤΗΜΑ 3:**

*Αναφορικά με το Παράρτημα ΙΙ: "Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει τεχνικό προσωπικό (Help Desk) ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα την αποκατάσταση προβλημάτων/βλαβών", παρακαλώ διευκρινίσετε ποια είναι τα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα.*

**ΑΠΑΝΤΗΣΗ 3:**

Ως απαιτούμενα χρονικά διαστήματα για την αποκατάσταση προβλημάτων/βλαβών, θεωρούνται **τα χρονοδιαγράμματα αποκατάστασης που ορίζει ο κατασκευαστής του προϊόντος.**

**ΕΡΩΤΗΜΑ 4:**

*Αναφορικά με την παράγραφο 2.4.3.2 αναφέρονται έγγραφα και τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, παρακαλώ διευκρινίσετε τι ακριβώς περιλαμβάνουν.*

**ΑΠΑΝΤΗΣΗ 4:**

Η παράγραφος 2.4.3.2. **αφορά σε γενικό όρο της Διακήρυξης** για τον τρόπο σύνταξης της τεχνικής προσφοράς, παραπέμποντας στις προδιαγραφές του Παραρτήματος ΙΙ αυτής: «Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου». Συνεπώς, γενικά, θα πρέπει να υποβληθούν αυτά τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά εφόσον απαιτούνται από το Παράρτημα ΙΙ, τα οποία τεκμηριώνουν την καταλληλότητα της τεχνικής προσφοράς για την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας. Εφόσον από το Παράρτημα ΙΙ δεν προκύπτει η κατάθεση συγκεκριμένων εγγράφων και δικαιολογητικών δεν απαιτείται η προσκόμισή τους.

**ΕΡΩΤΗΜΑ 5:**

*Παρακαλώ διευκρινίσετε τι ακριβώς περιλαμβάνει ο υπογραμμισμένος όρος της Σελίδας 57: Παράρτημα ΙΙ > ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ: «(β) την τμηματική παραλαβή, ανά εξάμηνο, των Υπηρεσιών Συντήρησης – Τεχνικής Υποστήριξης».*

**ΑΠΑΝΤΗΣΗ:**

**Η παραλαβή των Υπηρεσιών Συντήρησης – Τεχνικής Υποστήριξης, από την επιτροπή Παραλαβής, θα γίνεται τμηματικά ανά εξάμηνο σε αντιστοιχία με την πληρωμή αυτών.**

**Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ**

**Γ.ΓΕΩΡΓΑΝΤΖΑ**