



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

**Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος
για την εκπόνηση μελέτης ανάλυσης κόστους-
οφέλους των ομάδων υπηρεσιών που προ-
σφέρονται από το ΚΗΔ**

Προϋπολογισμός: 4. 960 € (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)



Θεσσαλονίκη, Μάρτιος 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Προϋπολογισμός διαγωνισμού	2
2. Προδιαγραφές	2
2.1. Αντικείμενου έργου	2
2.2. Προφίλ ΚΗΔ	2
2.3. Παραδοτέα	5
3. Χρόνος και τόπος παράδοσης	6
4. Τρόπος πληρωμής	6

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ) του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου καλεί όλους όσους ενδιαφέρονται να καταθέσουν προσφορά για την **εκπόνηση μελέτης ανάλυσης κόστους-οφέλους των ομάδων υπηρεσιών που προσφέρονται από το ΚΗΔ**, με κριτήριο ενδιαφέροντος τη **χαμηλότερη τιμή** προσφοράς.

Η ανάλυση θα πρέπει να λάβει υπόψη το κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών σε ανθρώπινους πόρους και σε υποδομές, τον αριθμό των χρηστών που αφορούν και την επιρροή τους (impact) από την πλευρά του ΑΠΘ και την οπτική των χρηστών.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να πάρουν πληροφορίες για την υποβολή της προσφοράς από το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΑΠΘ (1^{ος} όροφος κτιρίου Βιολογίας), τις εργάσιμες ημέρες και ώρες **10.00 - 14.00** (τηλ. 2310-998479 - Υπεύθυνη κ. Ηρώ Καλαμποκίδου).

Για ερωτήσεις/διευκρινήσεις σχετικά με το αντικείμενο της μελέτης, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν με τον Τεχνικό Διευθυντή του ΚΗΔ κ. Γιάννη Σαλματζίδα (1^{ος} όροφος κτιρίου Βιολογίας), τις εργάσιμες ημέρες και ώρες **10.00 - 14.00** (τηλ. 2310-998398).

Για τη συμμετοχή τους στη διαδικασία, οι ενδιαφερόμενοι οφείλουν να καταθέσουν την επίσημη προσφορά τους, σφραγισμένη και υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρίας, στο Γραφείο Διοικητικής Υποστήριξης του Κέντρου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (1^{ος} όροφος κτιρίου Βιολογίας ΑΠΘ, ΤΚ 54124) **μέχρι τις 05/04/2017 και ώρα 16.00**.

Κάθε προσφορά που κατατίθεται είναι δεσμευτική. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να διαθέτουν αποδεδειγμένη εμπειρία σε εκπόνηση μελετών ανάλυσης κόστους-οφέλους. Στην προσφορά θα πρέπει να υποδεικνύεται ο Υπεύθυνος Έργου, ο **οποίος θα πρέπει να έχει εκπονήσει μία τουλάχιστον μελέτη κόστους-οφέλους στον τομέα παροχής υπηρεσιών Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών** την τελευταία 10ετία. Η προσφορά θα πρέπει:

- α) να αναφέρει το **συνολικό κόστος** προσφοράς (σε ευρώ και με ΦΠΑ), το οποίο να μην υπερβαίνει τον συνολικό προϋπολογισμό,
- β) να περιλαμβάνει:
 - Κατάλογο αντίστοιχων μελετών που έχουν εκπονηθεί
 - Βιογραφικά σημειώματα της ομάδας έργου (οποσδήποτε του Υπευθύνου του Έργου με σχετική τεκμηρίωση της εμπειρίας στην εκπόνηση αντίστοιχου έργου)
 - Περιγραφή της μεθοδολογίας που θα ακολουθηθεί για την εκπόνηση της μελέτηςνα ισχύει για χρονικό διάστημα τουλάχιστον **σαράντα πέντε (45) ημερών** από την ως άνω τελευταία ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών.

Η συμμετοχή στη διαδικασία **ενδέχεται** να οδηγήσει σε σύναψη σύμβασης απευθείας ανάθεσης παροχής υπηρεσιών με τον ανάδοχο που θα προσφέρει την οικονομικότερη προσφορά μέσω του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας ΑΠΘ (ΕΛΚΕ ΑΠΘ). Ωστόσο, το ΑΠΘ διατηρεί την πλήρη και αποκλειστική ευχέρεια να ακυρώσει, αναστείλει, τροποποιήσει ή μεταθέσει χρονικά την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, καθώς και να διακόψει διαπραγματεύσεις ή συνομιλίες σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο, χωρίς καμία ευθύνη έναντι των συμμετεχόντων ή/και τρίτων προσώπων. Επίσης, το ΑΠΘ δε δεσμεύεται για την τελική υλοποίηση της μελέτης, μερικά ή συνολικά.

Σημειώνεται ότι τον ανάδοχο βαρύνουν οι κρατήσεις υπέρ τρίτων και οι εισφορές που ισχύουν κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς, ανάλογα με το αντικείμενο της σύμβασης και την πηγή χρηματοδότησης.

1. Προϋπολογισμός διαγωνισμού

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των **4.960,00€** συμπεριλαμβανόμενου του αναλογούντος ΦΠΑ.

Οι προσφερόμενες τιμές θα πρέπει να είναι σε Ευρώ και δεν θα πρέπει να υπάρχουν ρήτρες συναλλάγματος. Στις τιμές θα πρέπει να συνυπολογιστούν 0,1% επί της καθαρής αξίας υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ν.4013/2011)).

2. Προδιαγραφές

2.1. Αντικείμενου έργου

Αντικείμενο του έργου είναι η εκπόνηση μελέτης ανάλυσης κόστους-οφέλους των ομάδων υπηρεσιών που προσφέρονται από το ΚΗΔ με στόχο των προγραμματισμό των δράσεων του για την επόμενη τετραετία. Η ανάλυση αυτή θα διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων για τον προγραμματισμό των επόμενων ετών με βάση τους ακόλουθους 4 άξονες:

- i) ποιες υπηρεσίες έχουν χαρακτηριστικά που δικαιολογούν τη διακοπή τους και ποιες θα είναι οι συνέπειες (impact) από την πλευρά του ΑΠΘ και την οπτική των χρηστών,
- ii) ποιες υπηρεσίες έχουν χαρακτηριστικά που δικαιολογούν την υποβάθμισή τους και ποιες θα είναι οι αντίστοιχες συνέπειες (impact) από την πλευρά του ΑΠΘ και την οπτική των χρηστών
- iii) ποιες υπηρεσίες συγκεντρώνουν χαρακτηριστικά που δικαιολογούν την ανάθεσή τους σε εξωτερικό πάροχο και ποιες θα είναι οι αντίστοιχες συνέπειες (impact) από την πλευρά του ΑΠΘ και την οπτική των χρηστών, και
- iv) ποιες υπηρεσίες συγκεντρώνουν χαρακτηριστικά που κάνουν επιθυμητό το διαχωρισμό της λειτουργικότητάς τους σε βασική και προηγμένη (premium) λειτουργικότητα με επιβολή χρέωσης στην προηγμένη λειτουργικότητα.

2.2. Προφίλ ΚΗΔ

Το ΚΗΔ είναι η ιδρυματική δομή ανάπτυξης, διαχείρισης και υποστήριξης των ΤΠΕ στο ΑΠΘ εφαρμόζοντας την πολιτική ΤΠΕ που αποφασίζεται από την Επιτροπή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΕΗΔ) του ΑΠΘ. Παρέχει υπηρεσίες και υποστήριξη σε όλα τα μέλη του ΑΠΘ: καθηγητές και λέκτορες, προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές, μεταδιδάκτορες, επισκέπτες ερευνητές, εξωτερικούς συνεργάτες, διοικητικό και τεχνικό προσωπικό, σπουδαστές δια βίου μάθησης και αποφοίτους. Η ΕΗΔ θέτει τους ετήσιους στόχους του ΚΗΔ σε ετήσια βάση, ενώ αξιολογεί στο τέλος κάθε έτους την πορεία της στοχοθεσίας.

Κεντρικό ρόλο σε αυτό το εγχείρημα του ΚΗΔ έχουν η διάδοση, ανάπτυξη και υποστήριξη των νέων τεχνολογιών και υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών στο πανεπιστήμιο. Παράλληλα το ΚΗΔ συμμετέχει σε σχετικά ερευνητικά / αναπτυξιακά έργα με στόχους την προσέλκυση πόρων, την υλοποίηση σχετικής με τα ανωτέρω θέματα εφαρμο-

σμένης έρευνας και την απόκτηση τεχνογνωσίας, ώστε να εισάγονται έγκαιρα και έγκυρα οι νέες τεχνολογίες στην εκπαιδευτική, ερευνητική και διοικητική διαδικασία.

Αποστολή του ΚΗΔ είναι α) να παρέχει στο σύνολο της πανεπιστημιακής κοινότητας δικτυακή/υπολογιστική υποδομή και ηλεκτρονικές υπηρεσίες εφάμιλλες με εκείνες που παρέχουν τα καταξιωμένα, διεθνούς εμβέλειας, ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα του εξωτερικού, β) να παρακολουθεί τις εξελίξεις στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και να προσαρμόζεται σε αυτές, και γ) να αποτελέσει ένα οικοσύστημα σύνθεσης νέων τεχνολογιών και ανάπτυξης νέων υπηρεσιών με βάση τις πραγματικές ανάγκες των χρηστών. Με την εισαγωγή πρωτοποριακών ασφαλών υπηρεσιών που είναι συνεχώς διαθέσιμες 24x7, όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ηλεκτρονική μάθηση, το ΚΗΔ έχει ως στόχο να εισάγει στην καθημερινότητα του κάθε χρήστη του ΑΠΘ νέες εξελιγμένες δυνατότητες που βελτιώνουν τη ζωή του, τον κάνουν παραγωγικότερο και ανταγωνιστικότερο, μειώνουν τις φυσικές μετακινήσεις και τον καθιστούν ισότιμο συμμετοχο στην ψηφιακή κοινωνία. Το ΚΗΔ πρέπει να επιτυγχάνει οικονομίες κλίμακας, να εκτελεί το έργο του χωρίς εξαιρέσεις και διαφοροποιήσεις μεταξύ ακαδημαϊκών και διοικητικών μονάδων και να λαμβάνει πάντοτε υπόψη το ενεργειακό αποτύπωμα της εκάστοτε επιλογής.

Ειδικότερα, οι τεχνολογίες πληροφορικής, επικοινωνιών και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αγγίζουν όλο το φάσμα των (α) εκπαιδευτικών, (β) ερευνητικών και (γ) διοικητικών δραστηριοτήτων του ΑΠΘ. Περιλαμβάνουν δε την οργάνωση, τη διαχείριση και συντήρηση τεχνολογικών υποδομών για την πρόσβαση στο διαδίκτυο και την πάσης φύσεως επικοινωνία των χρηστών, την πρόσβαση σε προσωποποιημένες υπηρεσίες/πύλες, την πρόσβαση σε υπολογιστικούς πόρους, λογισμικό και δεδομένα, την τεχνική υποστήριξη και τις εκπαιδευτικές δράσεις κατάρτισης του συνόλου της ακαδημαϊκής κοινότητας. Το ΚΗΔ είναι υπεύθυνο για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής, επικοινωνιών και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως:

1. Ενσύρματη & ασύρματη ευρυζωνική διασύνδεση υπολογιστών ΑΠΘ μεταξύ τους και με το διαδίκτυο
2. Διαχείριση κρίσιμων ηλεκτρονικών υποδομών του ιδρύματος όπως οι εικονικές υποδομές εξυπηρετητών και αποθηκευτικού χώρου, το σύστημα ταυτοποίησης χρηστών, η υπηρεσία καταλόγου, η υποδομή Δημοσίου Κλειδιού, η φιλοξενία ιστοχώρων, το κεντρικό backup, τα συστήματα σύγχρονης και ασύγχρονης τηλεεκπαίδευσης
3. Βασικές δικτυακές υπηρεσίες στα μέλη του ΑΠΘ (email, προσωπικές ιστοσελίδες, ιστολόγια, ψηφιακά πιστοποιητικά)
4. Καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως τηλεφωνία μέσω IP (Voice over IP), μετάδοση Video, τηλεδιάσκεψη (πιστοποιημένη ή απλή) και τηλεεκπαίδευση
5. Διανομή λογισμικού
6. Ολοκληρωμένη υποστήριξη εργαστηρίων πληροφορικής και εποπτεία της Κεντρικής Νησίδας υπολογιστών του ΑΠΘ
7. Διαχείριση των αιθουσών τηλεδιάσκεψης και τηλεεκπαίδευσης του ΑΠΘ
8. Πρόσβαση σε κεντρικά υπολογιστικά συστήματα
9. Υποστήριξη υποδομής και υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Γραμματείας ΑΠΘ (φοιτητική μέριμνα)
10. Παρακολούθηση συμβολαίων συντήρησης και παραγωγικής λειτουργίας των Γραμματειών (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φοιτητολογίου)
11. Υποδομές στήριξης υπηρεσιών τρίτων, όπως το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, το ΚΗΜΔΣ, η διανομή συγγραμμάτων μέσω του ΕΥΔΟΞΟΣ και η απόκτηση δελτίου ειδικού εισιτηρίου ΠΑΣΟ
12. Εφαρμογή του πλαισίου ασφαλείας υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Πανεπιστημίου ΑΠΘ στις Γραμματείες ΑΠΘ και γενικότερα στο δίκτυο υπολογιστών του ΑΠΘ
13. Υποστήριξη της Διοίκησης του ΑΠΘ σε θέματα ποιότητας, κεντρικών στατιστικών και αναφορών ακαδημαϊκών στοιχείων (ΜΟΔΙΠ, ΟΜΕΑ Τμημάτων, Τμήμα Σπουδών, Τμήμα

Ευρωπαϊκών Σπουδών, κλπ.) και καινοτόμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπως το σύστημα διαχείρισης αδειών και παρουσιολογίου, η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, η συμμετοχή στη διαχείριση γεωγραφικών πληροφοριών του ΑΠΘ, η παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών προς χρήστες βάσει της γεωγραφικής τους θέσης, η υποστήριξη ηλεκτρονικών ψηφοφοριών για την εκλογή συλλογικών οργάνων, κλπ.

14. Οργάνωση και λειτουργία του δικτύου τηλεφωνίας του ΑΠΘ και παροχή προηγμένων υπηρεσιών ψηφιακής τηλεφωνίας και φωνητικού ταχυδρομείου
15. Σχεδιασμός και υλοποίηση υπερυπολογιστικών υποδομών και υποδομών «νέφους» (cloud)
16. Ανάπτυξη & λειτουργία υπολογιστικής υποδομής και εργαλείων για επιστημονικά δεδομένα & εφαρμογές
17. Εκπαίδευση και υποστήριξη χρηστών για τη μεταφορά και χρήση επιστημονικών εφαρμογών και διαχείριση επιστημονικών δεδομένων στην υπολογιστική υποδομή
18. Ενεργή εκπροσώπηση του ΑΠΘ σε εθνικά και διεθνή δρώμενα, φορείς και οργανισμούς που άπτονται του αντικειμένου της (π.χ. EUNIS, TERENA, EDUCAUSE) καθώς και παρουσία σε τεχνικά συνέδρια και οργάνωση διεθνών συνεδρίων
19. Διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με εθνικές και διεθνείς υποδομές διαχείρισης επιστημονικών δεδομένων ευρύτερης κλίμακας
20. Εκπαιδευτικές δράσεις σχετικές με τις προσφερόμενες υπηρεσίες
21. Τεχνολογική υποστήριξη των προγραμμάτων εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, τόσο στο πλαίσιο της δομής Δια Βίου Μάθησης, όσο και στο πλαίσιο των Προγραμμάτων Επικαιροποίησης Γνώσεων Αποφοίτων (ΠΕΓΑ)
22. Τεχνολογική υποστήριξη του Κέντρου Διεπιστημονικής Έρευνας και Καινοτομίας ΑΠΘ.

Περισσότερες πληροφορίες για τον κατάλογο προσφερόμενων υπηρεσιών είναι διαθέσιμες στο <https://it.auth.gr/el/services>.

Όραμα του ΚΗΔ είναι η διαρκής και υψηλού επιπέδου ηλεκτρονική υποστήριξη της εκπαίδευσης, της έρευνας, της καινοτομίας και της διοίκησης στο ΑΠΘ, ώστε να διασφαλίζεται η ισότιμη και απρόσκοπτη συμμετοχή της ακαδημαϊκής κοινότητας στην παγκόσμια κοινωνία της γνώσης, με την παροχή σύγχρονων, αξιόπιστων και προηγμένων υπηρεσιών πληροφορικής, επικοινωνιών και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το ΚΗΔ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αναγνωρίζοντας τον καθοριστικό ρόλο που μπορεί να παίξει προς την κατεύθυνση αυτή η ύπαρξη καλά τεκμηριωμένων διαδικασιών. Για το λόγο αυτό έχει εγκαταστήσει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, το οποίο έχει πιστοποιήσει σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008. Το σύστημα καλύπτει τις δραστηριότητες του ΚΗΔ στο παρακάτω πεδίο:

- Διαχείριση υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Ανάπτυξη, διαχείριση και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών.
- Υποστήριξη χρηστών σε θέματα τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών.

Το ΚΗΔ δύναται να συμμετέχει σε σχετικά ερευνητικά, αναπτυξιακά και ανταγωνιστικά έργα με στόχους την προσέλκυση πόρων, την υλοποίηση σχετικής με τα ανωτέρω θέματα εφαρμοσμένης έρευνας και την απόκτηση τεχνογνωσίας, ώστε να εισάγονται έγκαιρα οι νέες τεχνολογίες στην εκπαιδευτική, ερευνητική και διοικητική διαδικασία. Επιδίδκει δε τη διαπανεπιστημιακή συνεργασία και τη συνεργασία με ευρωπαϊκά εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα για την επίτευξη των στόχων του.

Το ΚΗΔ λειτουργεί με βάση τις παρακάτω αξίες:

- Ένα πετυχημένο Πανεπιστήμιο πλέον βασίζεται στην ικανότητα να αξιολογεί, να μελετά, να αναπτύσσει και να υιοθετεί τις τεχνολογίες πληροφορικής, επικοινωνιών και η-

λεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να βελτιώνει τις υπάρχουσες δομές εκπαίδευσης, έρευνας, καινοτομίας και διοίκησης.

- Η τεχνολογία δεν είναι αυτοσκοπός αλλά το μέσο βελτίωσης της παραγωγικότητας του ιδρύματος. Η βελτίωση της κατανόησης των τεχνολογιών ΤΠΕ και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους χρήστες αποτελεί κύριο μέλημα του ΚΗΔ.
- Η ανοικτή πρόσβαση σε υπολογιστικούς και δικτυακούς πόρους, δεδομένα και υπηρεσίες αποτελεί δικαίωμα όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας.
- Ο σεβασμός της εμπιστευτικότητας, της ασφάλειας, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των προσωπικών δεδομένων αποτελεί υποχρέωση του ΚΗΔ και όλων των χρηστών.
- Η συνεργατικότητα, η αξιοκρατία, η λογοδοσία με μετρήσιμους στόχους, η τεχνολογική ανταγωνιστικότητα και αριστεία, ο σεβασμός προς τους χρήστες, η αποδοχή της κριτικής αποτελούν τους κύριους μοχλούς καινοτομίας και ανάπτυξης του ΚΗΔ.
- Το στελεχιακό δυναμικό του ΚΗΔ αναγνωρίζεται ως το πολυτιμότερο κεφάλαιό του.

Το Κέντρο σήμερα αποτελείται από 4 τμήματα, τα οποία οργανώνονται εσωτερικά σε Γραφεία, σύμφωνα με την εγκεκριμένη από τη Σύγκλητο πρόταση της ΕΗΔ. Οι δραστηριότητες και η λειτουργία τους συντονίζονται από τον Τεχνικό Διευθυντή του ΚΗΔ και τους Προϊσταμένους των Τμημάτων του, που είναι υπόλογοι προς το προϊστάμενο όργανο, την ΕΗΔ. Η οργάνωση του Κέντρου σε Τμήματα έγινε σε αντιστοιχία με τους κύριους άξονες των δραστηριοτήτων του. Στο πνεύμα αυτό δημιουργήθηκαν τα **Τμήματα**:

1. **Διοικητικής Υποστήριξης & Υποστήριξης Χρηστών**, που έχει την ευθύνη της διοικητικο-οικονομικής διαχείρισης του ΚΗΔ, ενώ ταυτόχρονα είναι υπεύθυνο για την τεχνική υποστήριξη των μελών του Πανεπιστημίου και των συνεργαζόμενων φορέων σε πρώτο επίπεδο και αποτελείται από τα Γραφεία:
 - i. Διοικητικής Υποστήριξης
 - ii. Υποστήριξης Χρηστών
2. **Δικτυακών Υποδομών**, που έχει την ευθύνη για τη διαχείριση, συντήρηση, επέκταση και εξέλιξη των δικτυακών υποδομών και αποτελείται από τα Γραφεία:
 - iii. Διαχείρισης Καλωδιακών & Υποστηρικτικών Υποδομών
 - iv. Διαχείρισης Ενεργών Υποδομών
3. **Υπολογιστικών Υποδομών**, που έχει την ευθύνη για τη διαχείριση, συντήρηση, επέκταση και εξέλιξη των υπολογιστικών υποδομών και αποτελείται από τα Γραφεία:
 - v. Διαχείρισης Εξυπηρετητών & Σταθμών Εργασίας
 - vi. Διαχείρισης Βασικών Υπηρεσιών
4. **Υπηρεσιών**, που σχεδιάζει, αναπτύσσει και εξελίσσει όλες τις εφαρμογές μέσω των οποίων προσφέρονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στα μέλη του Πανεπιστημίου και σε τρίτους συνεργαζόμενους φορείς και αποτελείται από τα Γραφεία:
 - vii. Επιστημονικών Υπολογιστικών Υπηρεσιών
 - viii. Ανάπτυξης & Διαχείρισης Διοικητικών & Ακαδημαϊκών Εφαρμογών
 - ix. Υποστήριξης Ακαδημαϊκών Δραστηριοτήτων.

2.3. Παραδοτέα

Το παραδοτέο θα είναι το τεύχος της μελέτης ανάλυσης κόστους-οφέλους των ομάδων υπηρεσιών του ΚΗΔ η οποία θα περιλαμβάνει ενδεικτικά τις ακόλουθες ενότητες:

- Επιτελική σύνοψη
- Μεθοδολογία εκπόνησης μελέτης
- Χρηματο-οικονομική ανάλυση
- Ανάλυση ευαισθησίας και κινδύνων
- Σύγκριση υπηρεσιών με διαθέσιμες υπηρεσίες εμπορικών παρόχων για όσες υπηρεσίες προταθούν να γίνει ανάθεσή τους σε εξωτερικό πάροχο

- Καλές πρακτικές άλλων Πανεπιστημίων αντίστοιχου μεγέθους με το ΑΠΘ
- Συνολικά συμπεράσματα και προτάσεις για τις ομάδες υπηρεσιών του ΚΗΔ γύρω από τους τέσσερις άξονες που αναφέρθηκαν στην ενότητα 2.1.

Στον ανάδοχο θα δοθούν αναλυτικές πληροφορίες στελέχωσης τμημάτων, στατιστικά στοιχεία (σε όποια περιοδικότητα ζητηθούν, μηνιαία, ετήσια κλπ), οικονομικά στοιχεία κόστους προμηθειών και όποια πρόσθετη πληροφορία απαιτηθεί. Επιπρόσθετα θα είναι δυνατή η διεξαγωγή συνεντεύξεων με προσωπικό/υπευθύνους Γραφείων-Τμημάτων του ΚΗΔ.

3. Χρόνος και τόπος παράδοσης

Ο ανάδοχος πρέπει να ολοκληρώσει τη μελέτη μέσα σε διάστημα **45 ημερών** από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

4. Τρόπος πληρωμής

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει απολογιστικά με την οριστική παραλαβή της μελέτης.