



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ**



**Κεντρική Υπηρεσία**  
Ακαδημίας 40, 101 74 – ΑΘΗΝΑ  
Τηλ. Κέντρο: 2103694100

**Αθήνα, 15-06-2021**  
**Αρ. πρωτ. : (0)50556\_21**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:** (Δ2) Οικονομικών Υπηρεσιών  
**ΤΜΗΜΑ:** Γ' Προμηθειών  
**Πληροφορίες:** Ε. Τζαναβάρα  
**Τηλέφωνο:** 213 21 16 482  
**Fax:** 2103630110  
**E-mail:** e.tzanavara@tpd.gr

**ΠΡΟΣ: ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ ΦΟΡΕΑ**

**ΘΕΜΑ:** «Πρόσκληση υποβολής προσφοράς για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Κεντρικού Συστήματος Αποθήκευσης Δεδομένων (Storage) και του εξοπλισμού Backup του Τ.Π. & Δανείων»

Παρακαλούμε να μας αποστείλετε ηλεκτρονικά (Email: [e.tzanavara@tpd.gr](mailto:e.tzanavara@tpd.gr)), το συντομότερο δυνατό και όχι αργότερα από τις **23-06-2021**, οικονομική προσφορά, για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Κεντρικού Συστήματος Αποθήκευσης Δεδομένων (Storage) και του εξοπλισμού Backup του Τ.Π. & Δανείων και για την παροχή πενήντα (50) ωρών δυνητικών πρόσθετων υπηρεσιών (on call), για **δύο (2) έτη**, με συνολικό προϋπολογιζόμενο κόστος μέχρι του ποσού των **είκοσι τριών χιλιάδων επτακοσίων πενήντα ευρώ ΜΟΝΟ (€23.750,00)** πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α. και το οποίο επιμερίζεται ως ακολούθως:

- ποσό έως €21.000,00 για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του κεντρικού συστήματος αποθήκευσης Δεδομένων (storage) και του εξοπλισμού Backup του Τ. Π. & Δανείων και
- ποσό έως €2.750,00 για την παροχή έως πενήντα (50) ωρών δυνητικών πρόσθετων υπηρεσιών (on call).

Οι όροι και οι προδιαγραφές των υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Κεντρικού Συστήματος Αποθήκευσης Δεδομένων (Storage) και του εξοπλισμού Backup του Τ.Π. & Δανείων καθώς και των δυνητικών πρόσθετων υπηρεσιών (on call) πενήντα (50) ωρών, αναφέρονται αναλυτικά στα συνημμένα στην παρούσα πρόσκληση, **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ I, II & III**.

Η προσφερόμενη τιμή θα πρέπει να αναλύεται, ως εξής:

- τιμή σε ευρώ, για τη διετή (2 έτη) συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του Κεντρικού Συστήματος Αποθήκευσης Δεδομένων (storage) και του εξοπλισμού Backup του Τ.Π. & Δανείων, άνευ Φ.Π.Α.
- τιμή σε ευρώ, για την παροχή πενήντα (50) ωρών, δυνητικών πρόσθετων υπηρεσιών (on call) και για τα δύο(2) έτη, άνευ Φ.Π.Α.
- τιμή σε ευρώ, για τη διετή (2 έτη) συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του Κεντρικού Συστήματος Αποθήκευσης Δεδομένων (storage) και του εξοπλισμού Backup του Τ.Π. & Δανείων, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α.
- τιμή σε ευρώ, για την παροχή πενήντα (50) ωρών, δυνητικών πρόσθετων υπηρεσιών (on call) και για τα δύο (2) έτη, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α.

Διευκρινίζεται ότι η χρήση των πρόσθετων δυνητικών υπηρεσιών εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια του Τ.Π. & Δανείων και για το λόγο αυτό θα πρέπει να τιμολογούνται χωριστά, με τους ίδιους όρους (κρατήσεις, κ.λ.π.) των λοιπών τιμολογίων της σύμβασης.

Μεταξύ του αναδόχου και του Τ.Π. & Δανείων θα υπογραφεί σχετική σύμβαση, για την καλή εκτέλεση της οποίας ο ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει **εγγυητική επιστολή** ή –εναλλακτικά– γραμμάτιο σύστασης χρηματικής παρακαταθήκης έκδοσης του Τ.Π. & Δανείων, ποσού που αντιστοιχεί τουλάχιστον σε ποσοστό 4% του συμβατικού τιμήματος προ του αναλογούντος Φ.Π.Α.

Η πληρωμή για τις υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης θα γίνεται ανά τετράμηνο με την προσκόμιση πρωτότυπου τιμολογίου και μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης από την αρμόδια επιτροπή του Ταμείου.

Κατά την πληρωμή του τιμολογίου η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» θα επιβαρύνεται επί του καθαρού ποσού με τις παρακάτω κρατήσεις:

- παρακράτηση φόρου εισοδήματος 8% βάσει των διατάξεων του Ν.2198/94 για την προμήθεια υπηρεσιών.
- 0,07% σε κάθε πληρωμή επί της συνολικής αξίας εκτός Φ.Π.Α. της αρχικής ή κάθε συμπληρωματικής Σύμβασης, υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.) και
- 0,06% σε κάθε πληρωμή επί της συνολικής αξίας εκτός Φ.Π.Α. της αρχικής ή κάθε συμπληρωματικής Σύμβασης, υπέρ Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ).
- χαρτόσημο 3,60% επ' αυτού, επί του ποσού προ Φ.Π.Α. και κρατήσεων.

Κάθε άλλη νόμιμη, κράτηση, φόρο, τέλος, δικαιώματα τα οποία θα ισχύσουν κατά την ημέρα της πληρωμής ή οποιαδήποτε κράτηση υπέρ Νομικών Προσώπων ή άλλων Οργανισμών, ως επίσης και με τις πάσης φύσεως επιβαρύνσεις ή εισφορές προς το Ι.Κ.Α. ή άλλους ασφαλιστικούς Οργανισμούς.

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση.-

**Η ΑΝΑΠΛ. ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ Δ/ΝΣΗΣ**

**ΕΛΕΝΗ ΓΚΙΚΑ**

**ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:** Τρία (3) Παραρτήματα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Τ.Π &  
ΔΑΝΕΙΩΝ

EMC VNX 5300	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1.SV.GR.0005 - VNX5300 CONTROL STATION –MINIRACK	1
1.SV.GR.0006 - 3U DAE WITH 15X3.5 INCH DRIVE SLOTS	1
1.SV.GR.0007 - VNX5300 DPE, 15X3.5 DRIVES – 8 X 600G 15K	1
1.SW.GR.0030 - LOCAL PROTECTION SUITE FOR VNX5300	1
1.SW.GR.0031 - PREMIUM SOFTWARE SUPPORT	1
1.SW.GR.0032 - EMC SECURE REMOTE SUPPORT GATEWAY CLIENT	1
1.SW.GR.0033 - UNISPHERE UNIFIED & VNX OE VNX5300	1
1.SW.GR.0034 - BASE FILE LICENSE (CIFS/FTP) FOR VNX5300	1
1.SW.GR.0035 - ADV FILE LIC (NFS; MPFS & PNFS) FOR 5300	1
1.SW.GR.0036 - VNX BLK & FILE OE INYO	1
2.SV.GR.0027 - 2ND OPTIONAL SPS FOR VNX 51/53	1
2.SV.GR.0028 - DOCUMENTATION KIT FOR VNX5300	1
2.SV.GR.0029 - 2 C13 PWRCORDS W/ CEE7/7 PLUGS 250V 10A	5
2.SV.GR.0030 - ADDITIONAL 8 G FC SFP FOR VNX 51/53	1
2.SV.GR.0031 - VNX CABLE KIT FOR DPE+2 DM; 1 CS; 2 SPS	1
2.SV.GR.0032 - 600GB 15K SAS DISK DRIVE	12
2.SV.GR.0033 - 1TB 7.2K 6GB SAS DISK DRIVE	7
2.SV.GR.0034 - 1GBE DM MODULE 4 PORT FOR VNX5300	2
2.SV.GR.0035 - VNX5300 ADD ON DM+FC SLIC-MINI RCK	1
2.SV.GR.0036 - VNX 5300 DME: 1 DM+FC SLIC-MINI RCK	1
3U DAE WITH 15 X 3.5" DRIVE SLOTS	1
VNX51/53 2TB 7.2K NL-SAS UP DISK DRIVE	7
VNX51/53 600GB 10K SAS DISK DRIVE	11
<b>DELL MD1200 (ST 32BNYQ2)</b>	
8TB 7.2K RPM NLSAS 3.5in Hot-plug Hard Drives	12
PWR SPLY, 600W, RDNT, HIPRO, V2	2
PERC H810 RAID Adapter (στο συνδεδεμένο server)	1
<b>Tape Library</b>	
DELL POWERVAULT TL4000 TAPE LIBRARY	1
<b>Optical Switches</b>	
1.NW.GR.0024 - DS-300B 8/24P 8G BASE SWITCH	2
1.NW.GR.0025 - DSB SW GEN RCK KIT -B	2
1.NW.GR.0026 - 2 C13 PWRCORDS W/ CEE7/7 PLUGS 250V 10A	2
2.NW.GR.0013 - DS-300B 8G 8PORT UPGRADE KIT	2
<b>Λοιπά</b>	
Καλώδια και λοιπά υπάρχοντα βοηθητικά εξαρτήματα	

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ****ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ  
ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΟΠΩΣ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι****A.1.1. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Η συνολική περίοδος συντήρησης / υποστήριξης ορίζεται ως εξής:

- Για το DELL MD1200: από 6/7/2021 έως και 24/7/2023
- Για το EMC VNX 5300, για τα optical switches, για το Dell Power Vault TL 4000 Tape Library και για τα λοιπά εξαρτήματα: από 25/7/2021 έως και 24/7/2023

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλλουν οικονομική προσφορά ανά έτος (από την αρχική ημερομηνία μέχρι και την 24/7/2022 & από 25/7/2022 μέχρι και την 24/7/2023) με το κόστος συντήρησης & τεχνικής υποστήριξης, χωριστά για το σύνολο του εξοπλισμού του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι και χωριστά για την ωριαία αποζημίωση των έως πενήντα (50) ωρών δυνητικών πρόσθετων υπηρεσιών (on call) για τα δύο (2) έτη.

**A.1.2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι που θα λάβουν μέρος στο διαγωνισμό θα πρέπει απαραίτητως να είναι :

- Πιστοποιημένοι ή εξουσιοδοτημένοι από τις κατασκευάστριες εταιρείες του εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.
- Να διαθέτουν, στον τόπο εγκατάστασης και λειτουργίας του εξοπλισμού που είναι εγκατεστημένος στην Κεντρική Υπηρεσία του Τ.Π. & Δανείων, τουλάχιστον δύο (2) μηχανικούς πιστοποιημένους από τις κατασκευάστριες εταιρείες του εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.
- Να διαθέτουν τουλάχιστον πενταετή εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης όμοιου εξοπλισμού.
- Να προσκομίσουν αποδεικτικά των παραπάνω (δηλώσεις κατασκευαστών ή ανάλογα έγγραφα, πιστοποιητικά τεχνικών, κλπ).
- Να διαθέτουν οργανωμένο helpdesk με κατάλληλο σύστημα επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, e-mail), όπου θα καταγράφονται οι κλήσεις βλάβης, η ανάληψη ευθύνης, κ.τ.λ., για κάθε είδος βλάβης ή δυσλειτουργίας που ανακύπτει, όπως επίσης και οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος. Αυτό, θα λειτουργεί και ως πάροχος πρώτου επιπέδου βοήθειας στους χρήστες του υπό συντήρηση / υποστήριξη λογισμικού.

**A.1.3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

- Κατά την διάρκεια της συντήρησης / τεχνικής υποστήριξης ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίσει την ύπαρξη και την άμεση διαθεσιμότητα των απαραίτητων ανταλλακτικών για τα συντηρούμενα μέρη που αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, επισημαίνεται δε ιδιαίτερα η κρισιμότητα για την ύπαρξη και άμεση διαθεσιμότητα ανταλλακτικών για τα συντηρούμενα μέρη που η βλάβη τους δημιουργεί ολική αδυναμία χρήσης του συστήματος.

- Οι υπηρεσίες συντήρησης / τεχνικής υποστήριξης που επηρεάζουν την λειτουργία του εξοπλισμού και κατ' επέκταση την εύρυθμη λειτουργία του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ, θα γίνονται εκτός των ωρών λειτουργίας του οργανισμού.
- Οι υπηρεσίες συντήρησης / τεχνικής υποστήριξης, αφορούν το σύνολο του υλικού και λογισμικού που αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι και είναι οι εξής :
  - Αποκατάσταση των πάσης φύσεως ανωμαλιών λειτουργίας υλικού και λογισμικού.
  - Η αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός και μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγκριση του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ, η επισκευή μπορεί να γίνει σε χώρους του Αναδόχου. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Ανάδοχος ευθύνεται αποκλειστικά, για την ασφαλή αποσύνδεση, συσκευασία και μετακίνηση του εξοπλισμού από και προς τον τόπο εγκατάστασης, όπως επίσης και για την ασφάλεια, την ακεραιότητα και την μη κοινοποίηση δεδομένων και λοιπών περιεχομένων, τα οποία έχουν καταχωρηθεί σε μαγνητικά μέρη του εξοπλισμού. Αποκατάσταση εξοπλισμού θεωρείται η πλήρης επαναφορά του στην προ της βλάβης ορθή λειτουργική και παραγωγική του κατάσταση. Τα ελαττωματικά μέρη του εξοπλισμού που αντικαθίστανται παραδίδονται στο Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ.
  - Εγκατάσταση, μετά από συνεννόηση με το Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ, των νέων και διορθωτικών εκδόσεων λογισμικού (patches / service packs / releases). Όλες οι ανωτέρω εργασίες θα πρέπει να εκτελούνται κατά το δυνατόν εντός των εργασίμων ωρών, όπως αυτές αναφέρονται παρακάτω, αλλά οπωσδήποτε εκτός των ωρών συναλλαγής του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ αν πρόκειται να διακοπούν οι υπηρεσίες που υλοποιούνται στο Πληροφοριακό σύστημα του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ. Οι ανανεώσεις / αναβαθμίσεις του λογισμικού θα πραγματοποιούνται όποτε και όσες φορές κρίνεται αναγκαίο από το Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.
  - Η συντήρηση, περιλαμβάνει εκτός της κατασταλτικής και την προληπτική συντήρηση.
  - Η προληπτική συντήρηση πραγματοποιείται μία (1) φορά τον χρόνο, στα μέσα περίπου του έτους συντήρησης στο χώρο λειτουργίας του εξοπλισμού κατά τις μη εργάσιμες ώρες και περιλαμβάνει έλεγχο καλής λειτουργίας και καθαρισμό σε βάθος του εξοπλισμού.
  - Οι τεχνικοί της εταιρείας μετά από κάθε προληπτική ή κατασταλτική συντήρηση θα συμπληρώνουν μητρώο συντήρησης με τις εργασίες που έγιναν και θα βεβαιώνεται η καλή λειτουργία του κάθε μηχανήματος ή οι τυχόν παρατηρήσεις και υποδείξεις. Τα μητρώα συντήρησης θα παραδίδονται στην Δ/ση Πληροφορικής.
  - Εξοπλισμός που δεν επισκευάζεται στο χώρο λειτουργίας του και χρειάζεται μεταφορά για επισκευή, αντικαθίσταται με άλλον όμοιο, ικανό για λειτουργία εξοπλισμό για όσο χρονικό διάστημα απαιτηθεί για την επισκευή, οι όποιες ρυθμίσεις απαιτούνται θα γίνονται σε συνεργασία με την Δ/ση Πληροφορικής. Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν δύναται να επισκευασθεί, αντικαθίσταται με όμοιο ή νεότερης τεχνολογίας κατόπιν συνεννόησης με την Δ/ση Πληροφορικής του Τ. Π & ΔΑΝΕΙΩΝ. Στον εξοπλισμό αυτό, μεταφέρεται ολόκληρη η λειτουργική δομή που είχε το μηχανήμα που αντικαταστάθηκε πριν υποστεί βλάβη. Ο νέος εξοπλισμός που αντικατέστησε προβληματικό και μη επισκεύσιμο, μετά το πέρας της περιόδου συντήρησης, παραμένει στην κυριότητα του Τ. Π & ΔΑΝΕΙΩΝ.

- Στις περιπτώσεις που γίνεται αντικατάσταση εξοπλισμού όπως ανωτέρω, συμπληρώνονται τεχνικά δελτία, όπου εξηγείται η αιτία αντικατάστασης του, καθώς και οι σχετικοί αριθμοί ταυτοποίησης του εξοπλισμού (είδος, serial numbers, κ.τ.λ.). Οι αριθμοί ταυτοποίησης αφορούν τον υπάρχοντα προβληματικό εξοπλισμό που αντικαθίσταται και τον νέο που τον αντικαθιστά. Τα δελτία αυτά παραδίδονται στην Δ/νση Πληροφορικής του Τ. Π & ΔΑΝΕΙΩΝ και έχουν σχέση με την διαχείριση του εξοπλισμού.
- Στη σύμβαση θα περιλαμβάνονται για την διετή περίοδο συντήρησης και μέχρι πενήντα (50) ώρες πρόσθετων υποστηρικτικών διαδικασιών (on call) για εργασίες εκτός των συμβατικών υποχρεώσεων, προϋπολογιζόμενου κόστους για τα δύο έτη, μέχρι 2.750,00€ (55,00 €/ώρα) πλέον Φ.Π.Α. Ως υπηρεσίες on call εκτός των συμβατικών υποχρεώσεων, εννοούνται υπηρεσίες υποστήριξης που δεν περιλαμβάνονται στη σύμβαση και δεν αναφέρονται ανωτέρω (π.χ. σύνδεση νέου server στο storage κλπ). Οι υπηρεσίες αυτές είναι στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια του Τ. Π & ΔΑΝΕΙΩΝ να χρησιμοποιηθούν και μόνο στην περίπτωση αυτή τιμολογούνται με τους ίδιους όρους, (κρατήσεις, κ.λ.π.) των λοιπών τιμολογίων της σύμβασης.
- Για τη μέγιστη δυνατή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνάψει συμβάσεις υποστήριξης για λογαριασμό του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ με τις κατασκευάστριες εταιρείες του εξοπλισμού που θα συντηρεί, για όλο το χρονικό διάστημα για το οποίο θα προσφέρει τις υπηρεσίες συντήρησης. Για την πιστοποίηση αυτών των συμβάσεων, ο Ανάδοχος θα προσκομίσει έγγραφα που θα αναφέρουν τις υπηρεσίες που καλύπτονται. Το Τ. Π. & Δανείων μπορεί να χρησιμοποιεί απευθείας τις υπηρεσίες αυτές από τις κατασκευάστριες εταιρείες και για τον σκοπό αυτό θα πρέπει να παρασχεθούν τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας (fax, e-mail, τηλέφωνο) της κατασκευάστριας εταιρείας ώστε τα όποια προβλήματα προκύπτουν να γνωστοποιούνται άμεσα σε αυτήν.
- Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη αποκατάσταση των προβλημάτων, για τα οποία έχει αναλάβει ευθύνη, σε χρονικά διαστήματα που περιγράφονται κατωτέρω.
- Κάθε επίσκεψη τεχνικού για την επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος συνοδεύεται από δελτίο εργασιών συντήρησης όπου αναγράφεται η ώρα άφιξης, ο λόγος παρουσίας, οι ενέργειες που έγιναν, τα αποτελέσματα των ενεργειών, και ο χρόνος ολοκλήρωσης των εργασιών. Υπογράφεται από τον τεχνικό του Αναδόχου και τους υπευθύνους του συστήματος.

#### **A.1.4. ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Το κόστος συντήρησης περιλαμβάνει όλες τις δαπάνες για:

- Μετακίνηση, διαμονή και αμοιβή προσωπικού.
- Πληρωμή δασμών, φόρων, εξόδων εκτελωνισμού, εξόδων μεταφοράς, και λοιπών σχετικών αναγκών.
- Αγορά των απαραίτητων μέσων σχετικά με την συντήρηση που κάθε φορά κρίνονται αναγκαία για την επίλυση αντίστοιχου προβλήματος.

- Αποσύνδεση, μετακίνηση εξοπλισμού από τον τόπο εγκατάστασης, για επισκευή και επανατοποθέτηση.

#### **A.1.5. ΠΡΟΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ορισμοί προσυμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών αποκατάστασης προβλημάτων ευθύνης Αναδόχου :

- **Εργάσιμες Μέρες:** Οι καθημερινές, εκτός Σαββάτου και Κυριακής, ημέρες της εβδομάδας, εκτός Αργιών. Ως μη εργάσιμες ημέρες ορίζονται το Σάββατο και η Κυριακή, καθώς και οι Αργίες.
- **Εργάσιμες Ώρες:** Οι ώρες από 07:00 έως 18:00 των Εργάσιμων Ημερών. Ως μη εργάσιμες ώρες ορίζονται οι από 00:00 έως 07:00 και οι από 18:00 έως 24:00 ώρες των εργάσιμων ημερών, και το σύνολο των ωρών των μη εργάσιμων ημερών.
- **Χρόνος Ανάλυσης Ευθύνης (ΧΑΕ)** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο(με τηλέφωνο, fax, e-mail, κ.τ.λ) μέχρι την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης του, που πιστοποιείται με έγγραφο, φαξ, e-mail, ή με την άφιξη τεχνικού. Ο χρόνος αυτός ορίζεται σε μία (1) ώρα το αργότερο, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται μέσα στις εργάσιμες ώρες ή μία (1) ώρα το αργότερο από την έναρξη της αμέσως επόμενης εργάσιμης, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, όπως αυτές ορίσθηκαν παραπάνω.
- **Χρόνος αποκατάστασης προβλήματος (ΧΑΠ)** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης από τον Ανάδοχο του προβλήματος που του γνωστοποιήθηκε, μέχρι την αποκατάστασή του και ορίζεται σε:
  - σαράντα οκτώ (48) εργάσιμες ώρες το πολύ για τον εξοπλισμό «Tape Library» του παραρτήματος Ι
  - δέκα (10) εργάσιμες ώρες το πολύ για τον υπόλοιπο εξοπλισμό του παραρτήματος Ι
- **Συνολικός Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΣΕΧΑΠ)** ορίζεται ο συνολικός ΧΑΠ σε ετήσια βάση για το σύνολο του εξοπλισμού και λογισμικού. Στον ΣΕΧΑΠ προστίθενται και οι πιθανοί χρόνοι υπέρβασης του προβλεπόμενου ΧΑΕ.
- **Μέγιστος Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΜΕΧΑΠ)** ονομάζεται ο μέγιστος αποδεκτός ΣΕΧΑΠ και ορίζεται σε:
  - εκατό (100) ώρες ετησίως για τον εξοπλισμό «Tape Library» του παραρτήματος Ι
  - εικοσιτέσσερις (24) ώρες ετησίως για τον υπόλοιπο εξοπλισμό του παραρτήματος Ι.
- **Ελαττωματικός εξοπλισμός** θεωρείται η μονάδα που δεν έχει αποκατασταθεί η ορθή λειτουργία της λόγω μη αποκατάστασης βλάβης/ων μέρους ή συνόλου των μερών που την αποτελούν. Σε περίπτωση που ο ΣΕΧΑΠ υπερβεί τον προβλεπόμενο ΜΕΧΑΠ, για κάθε ώρα υπέρβασης θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση 10% επί του ετησίου κόστους συντήρησης του συνόλου του εξοπλισμού (της σύμβασης).

#### **A.1.6. ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

- Το Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ, διατηρεί το δικαίωμα να λειτουργεί τον εξοπλισμό καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετραώρου, όλες τις ημέρες εργάσιμες και μη, σύμφωνα με τις ανάγκες του. Η χρήση αυτή δεν διαφοροποιεί σε κανένα σημείο ή όρο τις υποχρεώσεις του Αναδόχου.
- Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ Αναδόχου και του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ σε ζητήματα που αφορούν το πεδίο της συνεργασίας τους κατά την διάρκεια του χρόνου υποστήριξης, συμφωνείται από κοινού να ζητηθεί η συνδρομή αναγνωρισμένων επαγγελματικών επιστημονικών ενώσεων ή σωματείων σχετικών με την Πληροφορική (Τεχνικό Επιμελητήριο, ΕΠΥ, κ.λ.π) προκειμένου να αποφανθούν για το θέμα της ασυμφωνίας. Η επιλογή των προσώπων των ανωτέρω ενώσεων ή σωματείων γίνεται με δημόσια κλήρωση εκ των έξι (6) που θα προταθούν τρία (3) από το Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ και τρία (3) από τον Ανάδοχο. Το κοινό πόρισμα που θα προκύψει από τους εκπροσώπους των παραπάνω ενώσεων είναι κατά αρχάς δεσμευτικό για τα δύο μελλοντικά συμβαλλόμενα μέρη, διαφορετικά θα αποφανθούν τα ελληνικά δικαστήρια. Τα έξοδα που πιθανόν θα απαιτηθούν για τους εκπροσώπους των επιστημονικών ενώσεων όπως ορίζονται ανωτέρω, επιμερίζονται μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών.



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ**  
**ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΔΥΝΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

<b>ΠΟΣΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ</b>
Έως πενήντα (50) ώρες για δύο(2) έτη, μέχρι συνολικού ποσού 2.750,00,00 € πλέον Φ.Π.Α.	55,00 €/ ώρα	Οι έως πενήντα (50) ώρες για δύο έτη, αφορούν παροχή υπηρεσιών εκτός των συμβατικών υποχρεώσεων της εταιρείας. ΠΙΘΑΝΟΝ θα παρασχεθούν σε ειδικές περιπτώσεις όταν και αν αυτό ζητηθεί από την Δ/ση Πληροφορικής και τότε μόνο θα τιμολογηθούν.	2.750,00 € πλέον Φ.Π.Α