



**ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (Δ2) ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Πληροφορίες: Σπ. Κυριακόπουλος

Τηλέφωνο: 213 21 16 482

Email: s.kyriakopoulos@tpd.gr

Ταχ.Δ/νση: Ακαδημίας 40 – ΤΚ:10174 – ΑΘΗΝΑ

Αριθ.Πρωτ.: (0)21893_20

Αθήνα 26 Φεβρουαρίου 2020

Προς : Ενδιαφερόμενους Οικονομικούς Φορείς

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

ΘΕΜΑ: «Πρόσκληση υποβολής προσφοράς για τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη δεκατριών (13) servers του Τ.Π. & Δανείων»

Το Τ. Π. & Δανείων προβαίνει σε πρόσκληση ενδιαφέροντος, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, για την προμήθεια υπηρεσιών **συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης δεκατριών (13) servers της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Καταστημάτων (Πειραιά – Θεσσαλονίκης – Πάτρας) του Τ.Π. & Δανείων** για ένα (1) έτος, με δικαίωμα μονομερούς ανανέωσης εκ μέρους του Τ.Π. & Δανείων για ένα (1) επιπλέον έτος με τους ίδιους όρους και τίμημα, **με ετήσιο προϋπολογιζόμενο κόστος μέχρι του ποσού των τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ ΜΟΝΟ (€4.500,00) πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α.** Οι προδιαγραφές των υπηρεσιών συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης των δεκατριών (13) servers (βλ. Παράρτημα Ι) αναφέρονται αναλυτικά στο επισυναπτόμενο σχετικό Παράρτημα ΙΙ. Τα προαναφερόμενα Παραρτήματα Ι & ΙΙ αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας πρόσκλησης.

Ενόψει των ανωτέρω παρακαλούνται οι ενδιαφερόμενοι, όπως αποστείλουν οικονομική προσφορά στην ηλεκτρονική διεύθυνση (Email: s.kyriakopoulos@tpd.gr), μέχρι στις **05-3-2020**, αναφέροντας απαραίτητα τον αριθμό πρωτοκόλλου της πρόσκλησης υποβολής οικονομικής προσφοράς στην οποία συμμετέχουν. Οι εκπρόθεσμες προσφορές δεν θα ληφθούν υπόψη. Στην οικονομική προσφορά θα πρέπει οι ενδιαφερόμενοι να συμπεριλάβουν τα στοιχεία της επιχείρησής τους (Επωνυμία, Α.Φ.Μ. και Δ.Ο.Υ. που ανήκει), υπογραφή του νομίμου εκπροσώπου, σφραγίδα της επιχείρησης και τον υπεύθυνο επικοινωνίας.

Κριτήριο ανάθεσης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής και βάσει αυτής θα επιλεγεί ο Ανάδοχος.

Η **τιμή** θα πρέπει να αναλύεται ως εξής:

- τιμή σε ευρώ, περιλαμβανόμενων των κρατήσεων, για το συνολικό ετήσιο κόστος συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης, με αναφορά των επιμέρους τιμών για κάθε server.
- ποσοστό Φ.Π.Α. επί των ανωτέρω τιμών.
- συνολική ετήσια τιμή, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α.

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 5% του συμβατικού τιμήματος προ του αναλογούντος Φ.Π.Α..

Η **πληρωμή θα γίνεται ανά τρίμηνο** 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 (ΕΑΑΔΗΣΥ) 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% επί 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.

Η παρούσα πρόσκληση θα δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα του Τ.Π. & Δανείων στη διεύθυνση : www.tpd.gr .-

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΟΙΚΟΝ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΔΗΜΗΤΡΑ ΨΥΧΑΡΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Περιγραφή Εξοπλισμού Servers

<i>Κεντρική Υπηρεσία</i>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 2950</p> <p>Service Tag: 4N2ZJ3J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>Installed Capacity:28 GB</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 146 GB 15K SAS</p> <p><u>Network</u></p> <p>2 x Network Interfaces 1Gbps, built-in στο MB</p> <p>1 x QLogic 2432 Dual port 4 Gbit FC card</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p>
<i>Κεντρική Υπηρεσία</i>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 2950</p> <p>Service Tag: 8R2ZJ3J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>Installed Capacity: 28 GB</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 146 GB 15K SAS</p> <p><u>Network</u></p> <p>2 x Network Interfaces 1Gbps built-in στο MB</p> <p>1 x QLogic 2432 Dual port 4 Gbit FC card</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p>

<p><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></p>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 2950</p> <p>Service Tag: 7R2ZJ3J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>Installed Capacity: 4096 MB</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 146GB 15K SAS</p> <p><u>Network</u></p> <p>2 x Network Interfaces 1Gbps built-in στο MB</p> <p>4 x Network Interfaces 1Gbps σε addon PCIx κάρτα</p> <p>1 x QLogic 2432 Dual port 4 Gbit FC card</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p>
<p><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></p>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 2950</p> <p>Service Tag: 9R2ZJ3J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>Installed Capacity: 4096 MB</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 300 GB 15K SAS</p> <p><u>Network</u></p> <p>2 x Network Interfaces 1Gbps built-in στο MB</p> <p>1 x QLogic 2432 Dual port 4 Gbit FC card</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p>

<p><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></p>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge R710</p> <p>Service Tag: CQJ1V4J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.4 GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>144 GB RAM</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 146 GB HDD SAS</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p>Q Logic Fiber channel Adapter</p> <p>Intel Gigabit VT Quad Port</p>
<p><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></p>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge R710</p> <p>Service Tag: DQJ1V4J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.4 GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>16 GB RAM</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 146 GB HDD SAS</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p>Q Logic Fiber channel Adapter</p>
<p><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></p>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge R710</p> <p>Service Tag: GBH1V4J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5620 @ 2.4 GHz</p> <p><u>Memory</u></p>

	<p>144 GB RAM</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 146 GB HDD SAS</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p>Q Logic Fiber channel Adapter</p> <p>BroadCom 4 Ports Network Adapter</p>
<i>Κεντρική Υπηρεσία</i>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge R710</p> <p>Service Tag: HBH1V4J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5620 @ 2.4 GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>144 GB RAM</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 x 146 GB HDD SAS</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p>Q Logic Fiber channel Adapter</p> <p>BroadCom 4 Ports Network Adapter</p>
<i>Κεντρική Υπηρεσία</i>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 860</p> <p>Service Tag: DG3DBF1</p> <p><u>Processors</u></p> <p>Intel Pentium D CPU 3.00 GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>4 GB RAM</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>2 X 80 GB</p> <p><u>O/S</u></p> <p>Windows Server 2008 R2 std.</p>
RACK & Παρελκόμενα Κεντρικής Υπηρεσίας :	(Οθόνη Dell & Keyboard, Power Units, Fans , cables, κ.λ.π.

<i>Κατάστημα Πειραιά</i>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 2900</p> <p>Service Tag: 2J1ZJ3J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>Installed Capacity: 8 GB</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>4 x 300GB SAS</p> <p><u>Network</u></p> <p>2 x Network Interfaces 2Gbps, built-in στο MB</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p>
---------------------------------	---

<i>Κατάστημα Θεσσαλονίκης</i>	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 2900</p> <p>Service Tag: 5J1ZJ3J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>Installed Capacity: 8 GB</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>4 x 300GB SAS</p> <p><u>Network</u></p> <p>2 x Network Interfaces 1Gbps, built-in στο MB</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p><u>Operating System</u></p> <p>Microsoft Windows Server 2003 R2, Standard Edition, Version 5.2 (Build 3790 : Service Pack 2) (x86), Υπηρεσίες υποστήριξης Active Directory</p>
--------------------------------------	--

Κατάστημα Θεσσαλονίκης	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge R710</p> <p>Service Tag: 8RV2V4J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5506 @ 2.1 GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>16 GB RAM</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>6 x 1 TB HDD SATA</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p>RACK & Παρελκόμενα (Οθόνη Dell & Keyboard, Power Units, Fans , cables, κ.λ.π)</p>
-------------------------------	---

RACK & Παρελκόμενα Server Θεσσαλονίκης :	(Οθόνη Dell & Keyboard, Power Units, Fans , cables, κ.λ.π.
---	--

Κατάστημα Πάτρας	<p><u>Chassis Information</u></p> <p>Model: DELL PowerEdge 2900</p> <p>Service Tag: FH1ZJ3J</p> <p><u>Processors</u></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><u>Memory</u></p> <p>Installed Capacity: 8 GB</p> <p><u>Hard Disks</u></p> <p>4 x 300GB SAS</p> <p><u>Network</u></p> <p>2 x Network Interfaces 1Gbps, built-in στο MB</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p><u>Operating System</u></p> <p>Microsoft Windows Server 2003 R2, Standard Edition, Version 5.2 (Build 3790 : Service Pack 2) (x86)</p> <p>Υπηρεσίες υποστήριξης Active Directory</p>
-------------------------	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Προδιαγραφές για τη συντήρηση υλικού

όπως αναφέρεται στο Παράρτημα Ι

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Η συνολική περίοδος συντήρησης ορίζεται για ενός (1) έτος, με δικαίωμα μονομερούς ανανέωσης εκ μέρους του Τ. Π. & Δανείων για ένα (1) επιπλέον έτος με τους ίδιους όρους και τίμημα, και αφορά το περιεχόμενο του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλλουν οικονομική προσφορά στην οποία να φαίνεται, για τη διάρκεια της ετήσιας συντήρησης/υποστήριξης, το μηνιαίο κόστος ανά server του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

- Η εταιρεία να είναι εξουσιοδοτημένη να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης σε εξοπλισμό DELL.
- Να διαθέτει μηχανικούς με πιστοποίηση DELL για Hardware που να καλύπτει τον εξοπλισμό όπως φαίνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.
- Να διαθέτει αφενός μεν δύναμη τουλάχιστον τριών (3) τεχνικών στην Αθήνα, αφετέρου δε, στα υποκαταστήματα/αντιπροσώπους/μόνιμους συνεργάτες σε Θεσσαλονίκη & Πάτρα με τουλάχιστον δύο (2) τεχνικούς ανά κατάσταση, με την ίδια εξουσιοδότηση ως άνω.
- Να προσκομιστούν σχετικά έγγραφα (π.χ. δηλώσεις συνεργασίας για το έργο αυτό, πιστοποιήσεις κατασκευαστή, κατάσταση απασχολούμενου προσωπικού από ασφαλιστικό φορέα κ.τ.λ.) που να πιστοποιούν τα παραπάνω.
- Να διαθέτει οργανωμένο helpdesk για την λήψη των κλήσεων και την παροχή πρώτου επιπέδου βοήθειας στους χρήστες.
- Για όλα τα παραπάνω πρέπει να υποβληθούν σχετικά στοιχεία που να αποδεικνύουν την επάρκεια του Αναδόχου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

- Κατά την διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίσει την ύπαρξη και την άμεση διαθεσιμότητα των απαραίτητων ανταλλακτικών για τα συντηρούμενα μέρη που αναφέρονται στους συνημμένους πίνακες, επισημαίνεται δε ιδιαίτερα η

κρισιμότητα για την ύπαρξη και άμεση διαθεσιμότητα ανταλλακτικών για τους συντηρούμενους servers.

- Οι υπηρεσίες συντήρησης της Περιόδου Συντήρησης αφορούν το σύνολο του υλικού και λογισμικού που αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι και είναι οι εξής :
 - Αποκατάσταση των πάσης φύσεως ανωμαλιών λειτουργίας υλικού.
 - 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 πλήρη επαναφορά του στην, προ της βλάβης, ορθή λειτουργική και παραγωγική του κατάσταση. Τα ελαττωματικά μέρη του εξοπλισμού που αντικαθίστανται, παραδίδονται στο Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ.
 - 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 του εξοπλισμού και περιλαμβάνει έλεγχο καλής λειτουργίας και καθαρισμό σε βάθος του εξοπλισμού με συσκευές αναρρόφησης και εμφύσησης αέρα, και με όποιο άλλο πρόσφορο μέσο.
 - Οι τεχνικοί της εταιρείας μετά από κάθε προληπτική 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/νση Πληροφορικής για το Κεντρικό Κατάστημα και στους Δ/ντες των άλλων Καταστημάτων.
 - 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 Διεύθυνση Πληροφορικής.

- Εξοπλισμός που δεν δύναται να επισκευαστεί, 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 μηχάνημα που αντικαταστάθηκε πριν υποστεί βλάβη. Ο νέος εξοπλισμός που αντικατέστησε προβληματικό και μη επισκευάσιμο, 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 number, 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 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΟΥ Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ ή στους Δ/ντές των Καταστημάτων και έχουν σχέση με την διαχείριση του εξοπλισμού.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να θέσει στην διάθεση του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ το κατάλληλο σύστημα επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, ή πληροφοριακό σύστημα) όπου θα καταγράφονται οι κλήσεις βλάβης, η ανάληψη ευθύνης, κ.λ.π., για κάθε είδος βλάβης ή δυσλειτουργίας που ανακύπτει, όπως επίσης και οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος.
- 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.

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 εξαρτημάτων και λοιπών απαραίτητων σχετικά με την συντήρηση υλικών που κάθε φορά κρίνονται αναγκαία για την επίλυση αντίστοιχου προβλήματος.
- Αποσύνδεση, μετακίνηση εξοπλισμού από τον τόπο εγκατάστασης, για επισκευή και επανατοποθέτηση.

ΠΡΟΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Ορισμοί προσυμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών αποκατάστασης προβλημάτων ευθύνης Αναδόχου:
 - **Χρονικό εύρος Υποχρέωσης Παροχής Υπηρεσιών :** Είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο, επτά ημέρες την εβδομάδα (24 X 7) καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης.
 - **Χρόνος Ανάλυσης Ευθύνης (ΧΑΕ):** Ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο (με τηλέφωνο, fax, e-mail, κ.λ.π) μέχρι την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης του, που πιστοποιείται με έγγραφο, φαξ, E-MAIL ή με την άφιξη τεχνικού στο χώρο του ΤΑΜΕΙΟΥ που εμφανίστηκε το πρόβλημα. Ο χρόνος αυτός ορίζεται σε μία (1) ώρα το αργότερο.
 - **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 δέκα (10) ώρες το πολύ.
 - **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 εβδομήντα (70) ώρες ετησίως για το σύνολο του εξοπλισμού.
 - **Ελαττωματικός εξοπλισμός:** Θεωρείται η μονάδα εξοπλισμού που δεν έχει αποκατασταθεί η ορθή λειτουργία της, λόγω μη αποκατάστασης βλάβης/ών 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).

ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.

- Το Τ.Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ, διατηρεί το δικαίωμα να λειτουργεί τον εξοπλισμό καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετράωρου, 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
- Το Τ.Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ, διατηρεί το δικαίωμα, με δίμηνη προειδοποίηση προς τον Ανάδοχο, να αφαιρεί ή να προσθέτει, όποτε το κρίνει σκόπιμο, τμήματα του εξοπλισμού (τμήματα των servers ή ολόκληρους servers), ή του λογισμικού, ή αδειών χρήσης του λογισμικού, χωρίς φυσικά αυτό να δημιουργεί προβλήματα στην λειτουργία των συστημάτων. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ Αναδόχου και του Τ.Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ για το αν δημιουργείται πρόβλημα, συμφωνείται να αποφανθούν για αυτό οι κατασκευάστριες εταιρείες εξοπλισμού ή/και του λογισμικού που εμπλέκεται στην προσθήκη ή αφαίρεση του υλικού ή/και του λογισμικού. Για κάθε αφαίρεση εξοπλισμού ή λογισμικού, μειώνεται ανάλογα και το κόστος συντήρησης. Για την προσθήκη λογισμικού ή αδειών χρήσης λογισμικού το Τ.Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ δεν έχει καμία υποχρέωση έναντι του Αναδόχου .-