



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ



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

Αθήνα, 10-12-2013  
Αρ. Πρωτ.: 139404

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ2) ΠΡΟΣ: ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ  
ΤΜΗΜΑ: Γ' Προμηθειών  
Πληροφορίες: Δημ. Αναγνωστόπουλος  
Τηλέφωνο: 2132116445  
Fax: 2103630110  
E-mail: d.anagnostopoulos@tpd.gr

**ΘΕΜΑ: «Πρόσκληση υποβολής προσφοράς για τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη δώδεκα (12) servers του Τ. Π. και Δανείων»**

Παρακαλούμε να μας αποστείλετε έως τις 17-12-2013 σφραγισμένη προσφορά σας για τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη δώδεκα servers της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Καταστημάτων του Τ. Π. και Δανείων, σύμφωνα με τους όρους και τις προδιαγραφές που ακολουθούν.

## **Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**

### **A1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΤΑ (7) ΠΑΛΑΙΩΝ SERVERS**

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

	<p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b> Installed Capacity: 28 GB</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b> 2 x 146 GB 15K SAS</p> <p><b><u>Network</u></b> 2 x Network Interfaces 1Gbps built-in στο MB 1 x QLogic 2432 Dual port 4 Gbit FC card PERC 6 RAID Controller</p>
<p><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></p>	<p><b><u>Chassis Information</u></b> Model: DELL PowerEdge 2950 Service Tag: 7R2ZJ3J</p> <p><b><u>Processors</u></b> 2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b> Installed Capacity: 4096 MB</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b> 2 x 146GB 15K SAS</p> <p><b><u>Network</u></b> 2 x Network Interfaces 1Gbps built-in στο MB 4 x Network Interfaces 1Gbps σε addon PCIx κάρτα 1 x QLogic 2432 Dual port 4 Gbit FC card PERC 6 RAID Controller</p>
<p><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></p>	<p><b><u>Chassis Information</u></b> Model: DELL PowerEdge 2950 Service Tag: 9R2ZJ3J</p> <p><b><u>Processors</u></b> 2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b> Installed Capacity: 4096 MB</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b> 2 x 146 GB 15K SAS</p> <p><b><u>Network</u></b> 2 x Network Interfaces 1Gbps built-in στο MB 1 x QLogic 2432 Dual port 4 Gbit FC card</p>

	PERC 6 RAID Controller
--	------------------------

<i>Server Πειραιά</i>	<p><b><u>Chassis Information</u></b>  Model: DELL PowerEdge 2900  Service Tag: 2J1ZJ3J</p> <p><b><u>Processors</u></b>  2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b>  Installed Capacity: 2048 MB</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b>  4 x 300GB SAS</p> <p><b><u>Network</u></b>  2 x Network Interfaces 2Gbps, built-in στο MB  PERC 6 RAID Controller</p>
-----------------------	--

<i>Server Θεσσαλονίκης</i>	<p><b><u>Chassis Information</u></b>  Model: DELL PowerEdge 2900  Service Tag: 5J1ZJ3J</p> <p><b><u>Processors</u></b>  2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b>  Installed Capacity: 2048 MB</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b>  4 x 300GB SAS</p> <p><b><u>Network</u></b>  2 x Network Interfaces 1Gbps, built-in στο MB  PERC 6 RAID Controller</p> <p><b><u>Operating System</u></b>  Microsoft Windows Server 2003 R2, Standard Edition  Version 5.2 (Build 3790 : Service Pack 2) (x86),  Υπηρεσίες υποστήριξης Active Directory</p>
----------------------------	--

<i>Server Πάτρας</i>	<p><b><u>Chassis Information</u></b>  Model: DELL PowerEdge 2900  Service Tag: FH1ZJ3J</p> <p><b><u>Processors</u></b>  2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.33GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b>  Installed Capacity: 2048 MB</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b>  4 x 300GB SAS</p> <p><b><u>Network</u></b>  2 x Network Interfaces 1Gbps, built-in στο MB  PERC 6 RAID Controller</p> <p><b><u>Operating System</u></b>  Microsoft Windows Server 2003 R2, Standard Edition  Version 5.2 (Build 3790 : Service Pack 2) (x86)  Υπηρεσίες υποστήριξης Active Directory</p>
----------------------	---

## A2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΕΝΤΕ (5) ΝΕΩΝ SERVERS

<i>Κεντρική Υπηρεσία NOE</i>	<p><b><u>Chassis Information</u></b>  Model: DELL PowerEdge R710  Service Tag: CQJ1V4J</p> <p><b><u>Processors</u></b>  2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.4 GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b>  16 GB RAM</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b>  2 x 146 GB HDD SAS  PERC 6 RAID Controller  Q Logic Fiber channel Adapter</p>
<i>Κεντρική Υπηρεσία PD1</i>	<p><b><u>Chassis Information</u></b>  Model: DELL PowerEdge R710  Service Tag: DQJ1V4J</p> <p><b><u>Processors</u></b>  2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5410 @ 2.4 GHz</p>

	<p><b><u>Memory</u></b> 16 GB RAM</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b> 2 x 146 GB HDD SAS PERC 6 RAID Controller Q Logic Fiber channel Adapter</p>
<p><b><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></b> <b><i>NODE1</i></b></p>	<p><b><u>Chassis Information</u></b> Model: DELL PowerEdge R710 Service Tag: GBH1V4J</p> <p><b><u>Processors</u></b> 2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5620 @ 2.4 GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b> 64 GB RAM</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b> 2 x 146 GB HDD SAS PERC 6 RAID Controller Q Logic Fiber channel Adapter BroadCom 4 Ports Network Adapter</p>
<p><b><i>Κεντρική Υπηρεσία</i></b> <b><i>NODE2</i></b></p>	<p><b><u>Chassis Information</u></b> Model: DELL PowerEdge R710 Service Tag: HBH1V4J</p> <p><b><u>Processors</u></b> 2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5620 @ 2.4 GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b> 64 GB RAM</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b> 2 x 146 GB HDD SAS PERC 6 RAID Controller Q Logic Fiber channel Adapter BroadCom 4 Ports Network Adapter</p> <p>RACK &amp; Παρελκόμενα (Οθόνη Dell &amp; Keyboard, Power Units, Fans , cables, κ.λ.π)</p>
<b>RACK &amp; Παρελκόμενα Κεντρικής Υπηρεσίας:</b>	(Οθόνη Dell & Keyboard, Power Units, Fans , cables, κ.λ.π.

<b>SERVER ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ</b>	<p><b><u>Chassis Information</u></b></p> <p>Model: DELL PowerEdge R710</p> <p>Service Tag: 8RV2V4J</p>
	<p><b><u>Processors</u></b></p> <p>2 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5506 @ 2.1 GHz</p> <p><b><u>Memory</u></b></p> <p>4 GB RAM</p> <p><b><u>Hard Disks</u></b></p> <p>6 x 1 TB HDD SATA</p> <p>PERC 6 RAID Controller</p> <p>RACK &amp; Παρελκόμενα (Οθόνη Dell &amp; Keyboard, Power Units, Fans , cables, κ.λ.π)</p>

<b>RACK &amp; Παρελκόμενα Server Θεσσαλονίκης:</b>	(Οθόνη Dell & Keyboard, Power Units, Fans , cables, κ.λ.π.
--	--

## **B. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΩΣ ΑΝΩ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**

### **B1. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Η συνολική περίοδος συντήρησης του εξοπλισμού που περιγράφεται παραπάνω υπό στοιχ. Α ορίζεται σε δύο (2) έτη από την ημερομηνία υπογραφής της σχετικής σύμβασης.

### **B2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑΛΟΧΟΥ**

- Να είναι εξουσιοδοτημένος/η να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης σε εξοπλισμό DELL.
- Να διαθέτει μηχανικούς με πιστοποίηση DELL για Hardware που να καλύπτει του εξοπλισμό που περιγράφεται στους υπό στοιχ. Α πίνακες.
- Να διαθέτει δύναμη τουλάχιστον τριών (3) τεχνικών στην Αθήνα και υποκαταστήματα/αντιπροσώπους/μόνιμους συνεργάτες σε Θεσσαλονίκη & Πάτρα με τουλάχιστον δύο (2) τεχνικούς ανά κατάσταση, με την ίδια εξουσιοδότηση ως άνω.
- Να προσκομίσει 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.

### **Β3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – 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 και τεχνικής υποστήριξης της Περιόδου Συντήρησης αφορούν το σύνολο του υλικού και λογισμικού που αναφέρεται στους υπό στοιχ. Α πίνακες 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/νση 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.
- ❖ Για τη διασφάλιση της μέγιστης δυνατής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ο/η Ανάδοχος υποχρεούται να συνάψει συμβάσεις υποστήριξης για λογαριασμό του Πελάτη με την κατασκευάστρια εταιρεία 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/η Ανάδοχος θα προσκομίσει έγγραφα της κατασκευάστριας εταιρείας που θα αναφέρουν τις υπηρεσίες που καλύπτονται. Το Τ. Π. & Δανείων μπορεί να χρησιμοποιεί απευθείας τις υπηρεσίες αυτές από την κατασκευάστρια εταιρεία 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/Η 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/Η 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 θα αναγράφονται 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.

#### **B4. ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

- ❖ Το προϋπολογιζόμενο κόστος συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης ανέρχεται έως το ποσό των € δεκατεσσάρων χιλιάδων (14.000,00), πλέον Φ.Π.Α., και 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 απαιτητών 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.

#### **B5. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

Η επιλογή του/της αναδόχου θα γίνει με κριτήριο τη χαμηλότερη τιμή.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι πρέπει να υποβάλλουν οικονομική προσφορά, στην οποία η προσφερόμενη τιμή πρέπει να αναλύεται ως εξής:

- α) Τιμή σε €, περιλαμβανόμενων των κρατήσεων, για το συνολικό κόστος συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης, με αναφορά και επιμέρους τιμών, συνολικών και ανά μήνα για κάθε server.
- β) Ποσοστό Φ.Π.Α. επί των ανωτέρω τιμών.
- γ) Συνολική τιμή, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

#### **B6. ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

Μεταξύ του/της Αναδόχου και του Τ. Π. και Δανείων θα υπογραφεί σχετική σύμβαση.

Η πληρωμή θα γίνεται ανά τρίμηνο με την προσκόμιση πρωτότυπου τιμολογίου, για υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης που έχουν παρασχεθεί, και υπό την προϋπόθεση της

οριστικής, ποσοτικής και ποιοτικής, παραλαβής τους από την αρμόδια επιτροπή του Τ. Π. και Δανείων.

Το καθαρό ποσό του τιμολογίου υπόκειται στις εξής κρατήσεις: α) 3% υπέρ Μ.Τ.Π.Υ. και χαρτόσημο 2,40% επ' αυτού, β) 0,25% υπέρ Ελληνικού Δημοσίου, γ) 0,30% υπέρ Υ/Τ.Ε.Α.Δ.Υ., δ) 0,10% επί της συνολικής προ Φ.Π.Α. αξίας, που θα παρακρατηθεί εφάπαξ κατά την πρώτη πληρωμή, υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, και χαρτόσημο 3,60% επ' αυτού. Επί του ποσού που προκύπτει μετά την αφαίρεση των παραπάνω κρατήσεων από το καθαρό ποσό του τιμολογίου θα παρακρατηθεί φόρος εισοδήματος 8%.

## **B7. 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 ή βλαβών μέρους ή συνόλου των μερών που την αποτελούν. Σε περίπτωση που ο ΣΕΧΑΠ υπερβεί τον προβλεπόμενο ΜΕΧΑΠ, για κάθε ώρα υπέρβασης θα επιβάλλεται στον/στην Ανάδοχο ρήτρα ίση 10% επί του ετησίου κόστους συντήρησης του συνόλου του εξοπλισμού (της σύμβασης).

## **B8. 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/της 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 του/της Αναδόχου και του Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ ως προς 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/της Αναδόχου.

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ Δ/ΝΣΗΣ

ΔΗΜΗΤΡΑ ΨΥΧΑΡΗ

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ: Δ2