



ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΥΤΩΝ ΣΕ 24ΩΡΗ ΒΑΣΗ.

Η Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας καλεί κάθε ενδιαφερόμενο να καταθέσει την προσφορά του έως την **Δευτέρα 30 Απριλίου 2018 και ώρα 14.00 μ.μ.** εγγράφως σε κλειστό φάκελο στην έδρα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, Ευαγγελιστρίας 2, 5^{ος} όροφος, Γραφείο 507, Τμήμα Γραμματείας, ΤΚ 10563, Αθήνα, που αφορά στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των πληροφοριακών συστημάτων της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας και των συστημάτων υποστήριξης αυτών σε 24ωρη βάση.

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Αντικείμενο του παρόντος έργου είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των πληροφοριακών συστημάτων της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (στο εξής ΓΓΠΠ) και των συστημάτων υποστήριξης αυτών σε 24ωρη βάση έως το τέλος του τρέχοντος έτους, που βρίσκονται στην έδρα της ΓΓΠΠ (Ευαγγελιστρίας 2, Αθήνα, 5ος όροφος) και στο Κέντρο Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας (Ριζαρείου 1 & Μικράς Ασίας, Χαλάνδρι) σύμφωνα με το Παράρτημα Α' «Τεχνικές Προδιαγραφές» και με το Παράρτημα Β' «Πίνακες Εξοπλισμού Και Λογισμικού της ΓΓΠΠ και των Συστημάτων Υποστήριξης αυτών προς Συντήρηση, Τεχνική Υποστήριξη και Αποκατάσταση Βλαβών» της παρούσας πρόσκλησης.

2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

A. ΓΕΝΙΚΑ

Οι εργασίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης θα καλύπτουν τα ακόλουθα :

1. προληπτική συντήρηση και τεχνική υποστήριξη - αποκατάσταση βλαβών στον **εξοπλισμό** και το **λογισμικό** (περιλαμβάνονται αναλυτικά στο Παράρτημα Β').
2. προληπτική συντήρηση και τεχνική υποστήριξη - αποκατάσταση βλαβών της **εφαρμογής** του Ημερολογίου Συμβάντων του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας σύμφωνα με τον συνημμένο πίνακα «Λογισμικού Εφαρμογών» (Παράρτημα Β').
3. Λήψη αντιγράφων ασφαλείας όλων των συστημάτων της ΓΓΠΠ βάσει προγράμματος που θα τεθεί από την υπηρεσία καθώς και έλεγχος ορθής λήψης αυτών.
4. Ηλεκτρολογική υποστήριξη, συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών στην πετρελαιοκίνητη ηλεκτρογεννήτρια (εταιρίας Cummins, βλ. συνημμένο πίνακα εξοπλισμού στο Παράρτημα Β'), τον ηλεκτρολογικό της πίνακα καθώς και στους ηλεκτρολογικούς πίνακες της ΓΓΠΠ, τα οποία είναι εγκατεστημένα στην έδρα της ΓΓΠΠ (κτίριο της οδού Ευαγγελιστρίας 2).

5. Προληπτική συντήρηση, τεχνική υποστήριξη και αποκατάσταση βλαβών των κλιματιστικών του Server Room (βλ. Παράρτημα Β').
6. Μετεγκαταστάσεις φυσικών συστημάτων σε υποδομή ιδεατών συστημάτων (virtual infrastructure).
7. Εγκατάσταση υλικού, λειτουργικών και λογισμικών σε διακομιστές καθώς και διασύνδεση με το storage της ΓΓΠΠ.

Συνολική Δαπάνη: Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη δεν θα υπερβαίνει το ποσό των **10.000€** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, και θα βαρύνει τις πιστώσεις του ΚΑΕ 0869 του Προϋπολογισμού Εξόδων της ΓΓΠΠ έτους 2018.

Διαδικασία: Η δαπάνη θα πραγματοποιηθεί με την διαδικασία της απευθείας ανάθεσης με κριτήριο τη χαμηλότερη προσφορά για το σύνολο των τεχνικών προδιαγραφών όπως αναλυτικά περιγράφονται ανωτέρω.

Τρόπος Πληρωμής: Η πληρωμή του ανάδοχου θα γίνει με την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής, κατόπιν έκδοσης σχετικών παραστατικών και πρωτοκόλλου παραλαβής από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής, που θα εκδοθεί στο όνομα του από την αρμόδια Δ/ση Ελέγχου, Εκκαθάρισης και Πληρωμής Δαπανών του πρώην Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη. Τον Ανάδοχο θα βαρύνουν όλες οι νόμιμες κρατήσεις ενώ ο Φ.Π.Α. θα βαρύνει τη ΓΓΠΠ.

Υποβολή Προσφορών: Κατάθεση προσφορών μέχρι **Δευτέρα 30 Απριλίου 2018 και ώρα 14.00 μ.μ.**, με αποδεικτικό παραλαβής από το Τμήμα Γραμματείας. Η αποσφράγιση των προσφορών θα πραγματοποιηθεί, την **Δευτέρα 30 Απριλίου 2018 και ώρα 15.00 π.μ.**, στο γραφείο 503, Ευαγγελιστρίας 2, 5^{ος} όροφος, ΤΚ 10563 Αθήνα.

Στοιχεία επικοινωνίας για πληροφορίες: Λυβιάκη Μαρία, γραφείο 503, Ευαγγελιστρίας 2, 5^{ος} όροφος, ΤΚ 10563 Αθήνα, τηλ: 213-1510116, e-mail: mlyviakh@civilprotection.gr, Πλατή Μαρία, γραφείο 503, Ευαγγελιστρίας 2, 5^{ος} όροφος, ΤΚ 10563 Αθήνα, τηλ: 213-1510967, e-mail: mplati@civilprotection.gr.

Η παρούσα να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής προστασίας www.civilprotection.gr.

Η Αν. Προϊσταμένη του Τμήματος

Λυβιάκη Μαρία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

A. ΓΕΝΙΚΑ

Αντικείμενο του παρόντος έργου είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των πληροφοριακών συστημάτων της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας και των συστημάτων υποστήριξης αυτών σε 24ωρη βάση.

Ειδικότερα οι υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των ανωτέρω συστημάτων θα περιλαμβάνουν:

1. προληπτική συντήρηση και τεχνική υποστήριξη - αποκατάσταση βλαβών στον **εξοπλισμό** και το **λογισμικό** (περιλαμβάνονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ε' «Τεχνικός εξοπλισμός»).
2. προληπτική συντήρηση και τεχνική υποστήριξη - αποκατάσταση βλαβών της **εφαρμογής** του Ημερολογίου Συμβάντων του Κέντρου Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας σύμφωνα με τον συνημμένο πίνακα «Λογισμικού Εφαρμογών» (Παράρτημα Ε').
3. Λήψη αντιγράφων ασφαλείας όλων των συστημάτων της ΓΓΠΠ βάσει προγράμματος που θα τεθεί από την υπηρεσία καθώς και έλεγχος ορθής λήψης αυτών.
4. Ηλεκτρολογική υποστήριξη, συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών στην πετρελαιοκίνητη ηλεκτρογεννήτρια (εταιρίας Cummins, βλ. συνημμένο πίνακα εξοπλισμού στο Παράρτημα Ε'), τον ηλεκτρολογικό της πίνακα καθώς και στους ηλεκτρολογικούς πίνακες της ΓΓΠΠ, τα οποία είναι εγκατεστημένα στην έδρα της ΓΓΠΠ (κτίριο της οδού Ευαγγελιστρίας 2).
5. Προληπτική συντήρηση, τεχνική υποστήριξη και αποκατάσταση βλαβών των κλιματιστικών του Server Room (βλ. Παράρτημα «Τεχνικός εξοπλισμός»).
6. Μετεγκαταστάσεις φυσικών συστημάτων σε υποδομή ιδεατών συστημάτων (virtual infrastructure).
7. Εγκατάσταση υλικού, λειτουργικών και λογισμικών σε διακομιστές καθώς και διασύνδεση με το storage της ΓΓΠΠ.

B. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης – συντήρησης:

Η παροχή των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης των συστημάτων του αντικειμένου του έργου θα περιλαμβάνει:

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας του υλικού και των εφαρμογών.
2. Διενέργεια προληπτικού ελέγχου μία (1) φορά ανά τρίμηνο για τη σωστή λειτουργία του συνόλου των υλικών και του λογισμικού εφαρμογών, που θα πραγματοποιείται με επιτόπια επίσκεψη ειδικευμένων τεχνικών στους χώρους λειτουργίας των συστημάτων.
3. Προληπτική συντήρηση, η οποία θα πραγματοποιείται ως ακολούθως:
 - i. Για το UPS, τις ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις - πίνακες και την ηλεκτρογεννήτρια ανά εξάμηνο,
 - ii. Για τα κλιματιστικά:
 - α) τύπου RCGROUP/PEGASUS.DX.A.O/18.Z1.S2 ανά τρίμηνο,

β) τύπου LENNOX CB 29M51 ανά τρίμηνο,

γ) το split (LG/LS-D2462HL) μία φορά (1) κατά τη διάρκεια της περιόδου της Σύμβασης.

iii. Για τον υπόλοιπο εξοπλισμό μία φορά (1) κατά τη διάρκεια της περιόδου της Σύμβασης..

Ο πρώτος έλεγχος και συντήρηση όλων των ανωτέρω θα πραγματοποιηθεί με την έναρξη της σύμβασης.

4. Αποκατάσταση βλαβών στο σύνολο του υλικού και του λογισμικού εφαρμογών.

I. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή από 09:00 έως 17:00):

- α. Άμεση τηλεφωνική υποστήριξη (Help Desk Support) για την αντιμετώπιση προβλημάτων.
- β. Απομακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου για την επίλυση προβλημάτων, το αργότερο εντός 2 εργάσιμων ωρών από τη γνωστοποίησή του προβλήματος από τη ΓΓΠΠ.
- γ. Επί τόπου υποστήριξη από τεχνικό του Αναδόχου εντός δύο (2) ωρών μετά από κλήση του προσωπικού της ΓΓΠΠ καθώς και στην περίπτωση που θα διαπιστωθεί ότι δεν είναι δυνατή η αντιμετώπιση - διάγνωση του προβλήματος μέσω τηλεφώνου ή απομακρυσμένης πρόσβασης.
- δ. Η ΓΓΠΠ θα εξασφαλίζει στον ανάδοχο τη φυσική πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της.

Η γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο θα πραγματοποιείται τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με FAX σύμφωνα με τα στοιχεία επικοινωνίας που θα ορίσει ο Ανάδοχος.

II. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης κατά τις μη εργάσιμες ημέρες (Σαββατοκύριακα και αργίες) και ώρες (17:00 – 9:00πμ).

- α. Τηλεφωνική υποστήριξη ή/και απομακρυσμένη πρόσβαση για την επίλυση προβλημάτων μετά από κλήση από το προσωπικό διαχείρισης της ΓΓΠΠ με απόκριση εντός 2 ωρών, για την αντιμετώπιση προβλημάτων στην λειτουργία του υλικού – λογισμικού. Συγκεκριμένα ο Ανάδοχος οφείλει σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες να υποστηρίζει τις εξής υπηρεσίες: Active Directory, File Server, Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο σε επίπεδο εξυπηρετητή και λειτουργικού, καθώς και όλο το δικτυακό εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για την λειτουργία των συγκεκριμένων υπηρεσιών τόσο στην έδρα της ΓΓΠΠ όσο και στο Κέντρο Επιχειρήσεων Πολιτικής Προστασίας.
- β. Τηλεφωνική υποστήριξη ή/και απομακρυσμένη πρόσβαση για την επίλυση προβλημάτων μετά από κλήση από το προσωπικό διαχείρισης της ΓΓΠΠ με απόκριση εντός 2 ωρών, για την αντιμετώπιση προβλημάτων στην λειτουργία των κλιματιστικών και του UPS.
- γ. Επί τόπου υποστήριξη με απόκριση εντός 4 ωρών μετά την αρχική κλήση από τη ΓΓΠΠ, σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η διάγνωση - αντιμετώπιση του προβλήματος μέσω τηλεφώνου ή απομακρυσμένης πρόσβασης. Τεχνικός του αναδόχου θα μεταβαίνει στις εγκαταστάσεις της ΓΓΠΠ για να συνεχίσει τις εργασίες διάγνωσης του προβλήματος και αποκατάστασης της ομαλής λειτουργίας των συστημάτων των εδαφίων (α) και (β) της παρούσας παραγράφου. Στην περίπτωση αυτή είναι απαραίτητη η τηλεφωνική ενημέρωση της υπηρεσίας, η οποία θα φροντίζει για την ελεύθερη φυσική πρόσβαση στον χώρο του προβληματικού εξοπλισμού. Κατά τη διάρκεια της επιτόπου εργασίας του αναδόχου δεν είναι απαραίτητη η παρουσία εκπροσώπου της Υπηρεσίας.
- δ. Η ΓΓΠΠ θα εξασφαλίζει στον ανάδοχο τη φυσική πρόσβαση στις εγκαταστάσεις της.

Η γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο θα πραγματοποιείται τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή με FAX σύμφωνα με τα στοιχεία επικοινωνίας που θα ορίσει ο Ανάδοχος.

Γ. Λοιπές υποχρεώσεις του αναδόχου.

- α. Τεκμηρίωση των προβλημάτων που διαπιστώνονται, είτε σε επίπεδο υλικού, είτε σε επίπεδο λογισμικού και καταγραφή των προτεινόμενων λύσεων, αλλαγών και γενικά όλων των ενεργειών που πραγματοποιούνται.
- β. Μετά την ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα συντάσσεται από τον ανάδοχο Τεχνικό Δελτίο Αναφοράς, στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά οι υπηρεσίες που παρασχέθηκαν καθώς και οι ώρες εργασίας που απαιτήθηκαν. Το Τεχνικό Δελτίο Αναφοράς θα συνοπογράφεται και από τον εκάστοτε εκπρόσωπο της Υπηρεσίας.
- γ. Σε κάθε περίπτωση που γίνεται τηλεματικός έλεγχος, θα αποστέλλεται στο tech@gscp.gr ενημερωτικό μήνυμα.
- δ. Κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διαθέτει στην ΓΓΠΠ κατόπιν σχετικής ειδοποίησης (τηλεφωνικά και με email) σε εργάσιμες ημέρες και ώρες μηχανικό για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης υλικού και λογισμικού που δεν καλύπτεται στο πλαίσιο της παρούσας. Η ΓΓΠΠ θα ενημερώνει εκ των προτέρων τον ανάδοχο για τις απαιτούμενες εργασίες και θα γίνεται από κοινού προγραμματισμός της ακριβούς ημέρας και ώρας της επίσκεψης του μηχανικού για την παροχή των αιτούμενων υπηρεσιών.

Η αμοιβή του μηχανικού θα υπολογίζεται ανά ώρα, βάσει του ισχύοντος τιμοκαταλόγου υπηρεσιών του αναδόχου.

Ο χρόνος απασχόλησης του μηχανικού θα αποδεικνύεται από Τεχνικό Δελτίο Αναφοράς, το οποίο θα εκδίδεται ανά επίσκεψη και θα συνοπογράφεται από εκπρόσωπο της Υπηρεσίας.

- ε. Σε περίπτωση μεταφοράς εξοπλισμού εκτός της υπηρεσίας για επισκευή – επιδιόρθωση – έλεγχο θα παρέχεται παραστατικό - δελτίο αποστολής υπογεγραμμένο από εκπρόσωπο της ΓΓΠΠ και του αναδόχου.
- στ. Ειδικά για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας (backup) και επιπλέον των σχετικών υποχρεώσεων που περιγράφονται στην παρούσα διακήρυξη, ο ανάδοχος υποχρεούται μια φορά τον μήνα να διενεργεί δειγματοληπτικό έλεγχο για την ανάκτηση από το backup δεδομένων, που θα του υποδεικνύονται από την Υπηρεσία. Η επιτυχής ή μη ανάκτηση θα καταγράφεται μέσω email. Σε περίπτωση μη ανάκτησης σημειώνονται αναλυτικά οι προτάσεις και ενέργειες για την μη επανάληψη του προβλήματος. Τα αποτελέσματα του δειγματοληπτικού ελέγχου θα γνωστοποιούνται στην Υπηρεσία μέσω του Τεχνικού Δελτίου Αναφοράς και ο Ανάδοχος θα προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες αντιμετώπισης των προβλημάτων που απαιτούνται.

Δ. Υλικά - Ανταλλακτικά.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίζει τα απαραίτητα υλικά και ανταλλακτικά για την αποκατάσταση της βλάβης, εφόσον του ζητηθούν από την ΓΓΠΠ. Το κόστος αυτών θα βαρύνει τη ΓΓΠΠ.

Εάν η εμφανιζόμενη δυσλειτουργία οφείλεται σε πρόβλημα λογισμικού του συστήματος, ο Ανάδοχος θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να προτείνει προσωρινή εναλλακτική λύση, η οποία θα επιτρέψει την προσωρινή αποκατάστασή της.

Εάν η δυσλειτουργία οφείλεται σε πρόβλημα εξοπλισμού, ο ανάδοχος θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για προσωρινή εναλλακτική λύση, η οποία θα επιτρέψει την προσωρινή αποκατάστασή της. Ειδικότερα, στην περίπτωση που πρόκειται για πρόβλημα σε Server, ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει εφεδρικό server και να επαναφέρει τους διακομιστές από τα backup.

Σε περίπτωση αδυναμίας επιτόπιας επιδιόρθωσης κάποιας βλάβης, γίνεται αντικατάσταση του εξαρτήματος ή της μονάδας που λειτουργεί πλημμελώς και η μονάδα που παρουσιάζει πρόβλημα αποστέλλεται από τον Ανάδοχο σε service για λεπτομερή έλεγχο και εντοπισμό της βλάβης. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη αποκατάσταση της βλάβης της μονάδας και την επιστροφή και εκ νέου εγκατάσταση της στην Υπηρεσία. Η δαπάνη μεταφοράς της μονάδας από και προς την Υπηρεσία βαρύνει τον Ανάδοχο.

Σε περίπτωση μεταφοράς εξοπλισμού εκτός της υπηρεσίας για επισκευή – επιδιόρθωση – έλεγχο θα εκδίδεται παραστατικό - δελτίο αποστολής υπογεγραμμένο από εκπρόσωπο της ΓΓΠΠ και του ανάδοχου.

E. Διαδικασία – Δήλωση Αντιμετώπισης Βλάβης ή Δυσλειτουργίας.

Η διαδικασία δήλωσης - αντιμετώπισης βλάβης ή δυσλειτουργίας του υποστηριζόμενου εξοπλισμού έχει ως εξής:

I. Δήλωση βλάβης στο HELP DESK του αναδόχου τις εργάσιμες ημέρες και ώρες:

Η δήλωση της βλάβης πραγματοποιείται από εκπρόσωπο της ΓΓΠΠ τηλεφωνικά ή μέσω FAX ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το αίτημα λαμβάνει αριθμό ticket, παρέχεται κατάλληλη επιβεβαίωση της λήψης του με email και επικουρικά τηλεφωνικά ή με fax και προωθείται στο υπεύθυνο τμήμα αντιμετώπισης βλαβών του αναδόχου, το οποίο χειρίζεται την κλήση.

Καθ' όλη τη διάρκεια που η κλήση είναι ανοιχτή (δεν έχει επέλθει επίλυση), ενημερώνεται διαρκώς ο εκπρόσωπος της Υπηρεσίας.

Όταν η κλήση ολοκληρωθεί, αποστέλλεται στον εκπρόσωπο της ΓΓΠΠ αναλυτικό ηλεκτρονικό μήνυμα με το ιστορικό ενεργειών του Αναδόχου.

II. Δήλωση βλάβης στον Ανάδοχο εκτός εργάσιμων ωρών και ημερών:

Η δήλωση βλάβης στον ανάδοχο πραγματοποιείται από τον εκπρόσωπο της ΓΓΠΠ τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή FAX και αποστέλλεται από τον Ανάδοχο επιβεβαίωση της κλήσης με email ή FAX. Κατά την διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης ενημερώνεται διαρκώς η ΓΓΠΠ από τον Ανάδοχο για την πορεία των εργασιών.

Το σύστημα παρακολούθησης βλαβών του αναδόχου (ticketing) θα πρέπει να επιτρέπει την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων και αναφορών, τις οποίες θα μπορεί να αναζητήσει η ΓΓΠΠ κατόπιν συνεννόησης με τον ανάδοχο, στις ανωτέρω περιπτώσεις I και II.

ΣΤ. Ειδικά θέματα

1. Το μέγιστο όριο μη διαθεσιμότητας ορίζεται σε μία ημέρα (24 ώρες) το μήνα κατά μέσο όρο (δηλ. μέγιστο όριο 12 ημέρες το χρόνο), το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 3,2 %.

Για κάθε μία (1) ημέρα (24 ώρες) υπέρβασης του ανωτέρω οριζόμενου ορίου μη διαθεσιμότητας, ο ανάδοχος υποχρεούται σε καταβολή αποζημίωσης ίσης με το 2 % του συνολικού συμβατικού τιμήματος του έργου.

Ως χρόνος μη διαθεσιμότητας (ή χρόνος βλάβης) ορίζεται το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης – σύμφωνα με την διαδικασία που έχει ορισθεί στην παρούσα για την ενημέρωση του αναδόχου - μέχρι την αποκατάστασή της και την παράδοση της μονάδας σε πλήρη λειτουργία από τον ανάδοχο. Από τον χρόνο αυτό θα αφαιρείται το χρονικό διάστημα απόκρισης του μηχανικού του αναδόχου, που έχει καθορισθεί ανωτέρω ως μέγιστος χρόνος απόκρισης.

Εάν το χρονικό διάστημα από την στιγμή της κλήσης από την ΓΓΠΠ μέχρι και την στιγμή της άφιξης του μηχανικού είναι μικρότερο ή ίσο του προκαθορισμένου κατά περίπτωση ανωτέρω, τότε ο χρόνος έναρξης της βλάβης ξεκινάει από την ώρα της άφιξης του μηχανικού του αναδόχου. Στην περίπτωση που το χρονικό διάστημα από την στιγμή της κλήσης από την ΓΓΠΠ μέχρι και την στιγμή της άφιξης του μηχανικού είναι μεγαλύτερο του προκαθορισμένου κατά περίπτωση ανωτέρω, αφαιρείται το χρονικό διάστημα του μέγιστου χρόνου απόκρισης και το υπόλοιπο αυτού θεωρείται ως χρόνος βλάβης.

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η βλάβη οφείλεται σε αστοχία υλικού ή εξαρτήματος, από τον χρόνο βλάβης θα αφαιρείται το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της παραγγελίας και της παράδοσης του ανταλλακτικού. Επίσης από το χρονικό διάστημα μεταξύ του εντοπισμού της βλάβης και της παραγγελίας θα αφαιρείται το διάστημα που αφορά σε μη εργάσιμες ώρες και ημέρες.

2. Κάθε αλλαγή στην σύνθεση και τον αριθμό των υποστηριζόμενων συστημάτων του επισυναπτόμενου πίνακα θα κοινοποιείται στον Ανάδοχο, ούτως ώστε να μπορεί να προβαίνει στις απαραίτητες εσωτερικές ενέργειες για την υποστήριξή τους.

3. Δραστική αλλαγή στην λίστα των υποστηριζόμενων συστημάτων ή και αλλαγή στο πλήθος και την φυσική διεύθυνση των υποστηριζόμενων σημείων αποτελεί αλλαγή των όρων της σχετικής σύμβασης και μπορεί να επιφέρει νέα διαπραγμάτευση για την επέκταση της, ώστε να καλύπτονται επαρκώς οι ανάγκες της Υπηρεσίας.

4. Εάν κατά την κρίση του αναδόχου δεν είναι δυνατή η παροχή των υπηρεσιών της σύμβασης στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο Ανάδοχος δύναται να μεταφέρει τον τεχνικό εξοπλισμό στις εγκαταστάσεις του για την παροχή των σχετικών υπηρεσιών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

**ΠΙΝΑΚΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΓΓΠΠ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΥΤΩΝ
ΠΡΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ, ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΩΝ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ			
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	S/N	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
	Συστήματα Αποθήκευσης Δεδομένων (Storage Arrays)		
	Dell Power Vault MD3220i	FRZR992	1
	Hp StorageWorks HSV200-B (controller A)	SGA75100EA	1
	Hp StorageWorks HSV200-B (controller B)	SGA729002G	1
	Hp StorageWorks (Disk array)	-	1
	Hp StorageWorks MSL6030 series Library	2U2739001F	1
	HP optical switches		
	HP StorageWorks 4/16 SAN Switch	A7985A	2
	Servers		
	HP PROLIANT ML350 G4 (εφαρμογές οικονομικού)	GBJ50801AN	1
	HP PROLIANT ML350 G4 (DNS, active directory)	GBJ50801B7	1
	HP PROLIANT ML570G4 (GIS1)	GB87440WRL	1
	HP PROLIANT ML570G4 (GIS2)	GB87440WRL	1
	HP PROLIANT ML570G4 (DB)	GB87440WCT	1
	HP PROLIANT ML570G4 (DB)	GB87440WDA	1
	HP PROLIANT ML570G4 (DB)	GB87440WEN	1
	HP PROLIANT ML350 G5 (Backup)	CZJ74205RH	1
	HYPER-V Servers		
	DELL POWEREDGE R710 (7 Virtual Machines)	HB3B55J	1
	DELL POWEREDGE R730xd (4 Virtual Machines)	F4SBZG2	1

Σύστημα Αδιάλειπτης Παροχής Ρεύματος (UPS)		
UPS AROS MST30	MM49UT39941001	1
Δρομολογητές (Router)		
CISCO 2821	FCZ1038707X	1
CISCO 2851	FHK1249F47E	1
CISCO 2800 (ΚΕΠΠ, ΣΥΖΕΥΞΙΣ)	FHK1342F267	1
Μεταγωγέας Τύπου 1 ΚΑΙ 2 (DMZ Switch, Switch)		
DELL N2024	-	1
CISCO Catalyst 4507	FOX11210LEB	1
CISCO Catalyst 3560	FOC1121Z9RC	1
CISCO Catalyst 3560	FOC1121Z9NF	1
3COM 2924	BB2TF69FM2AC640	1
CISCO Catalyst 2960 series PoE 24 (ΚΕΠΠ)	FOC1413W4R6	1
CISCO Catalyst 2960 series PoE 24 (ΚΕΠΠ)	-	1
CISCO Catalyst 2960 series 48 (ΚΕΠΠ, ΣΥΖΕΥΞΙΣ)	FOC1223W4DJ	1
Linksys SRW 2048	RJT00J600400	1
Linksys SRW 2048	RJT00J600397	1
PLANET SGS-6340-48T4S	-	5
Firewall		
FortiGate-200A	FG200A3907503531	1
Cisco ASA 5510	JMX1202L15Z	1
Cisco ASA 5510 (ΚΕΠΠ)	JMX1425L4KZ	1
ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΚΛΙΜΑΤΙΣΤΙΚΟ SERVER ROOM		
RC GROUP / Unit Series: PEGASUS. DX.A.O. / Model: 18.Z1.S2 /Supply Voltage: 400-3*50+N / Date: 2008	M-08-00928	1
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΚΛΙΜΑΤΙΣΤΙΚΟ SERVER ROOM		
LENNOX CB 29M51	5896G04808	1
ΚΛΙΜΑΤΙΣΤΙΚΟ SERVER ROOM (SPLIT)		
LG (LS-D2462HL)	3850AR2964A	1
ΗΛΕΚΤΡΟΓΕΝΝΗΤΡΙΑ 7ου ορόφου		

Πετρελαιοκίνητη Cummins / Serial No C082982/02 / Machine ID 97246243 / Frame/Core UC.274CWdg 311 /	Engine Serial No 21293110 / Injector P/N 3919298	1
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ		
Πίνακες N1, N2, N3, N4 και ηλεκτρογεννήτριας 7ου		5

ΠΙΝΑΚΑΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
Προϊόντα ORACLE		
Oracle Database 10g Enterprise Edition	απεριόριστες άδειες ανά CPU	6
Oracle RAC option	απεριόριστες άδειες ανά CPU	6
Oracle Tuning Pack Option	απεριόριστες άδειες ανά CPU	6
Oracle Diagnostics Pack Option	απεριόριστες άδειες ανά CPU	6
Oracle Lite	άδειες χρήσης	20
Backup Software		
Robocopy		
StorageWorks Command View EVA V9.04.00		
HP OpenView Storage Data Protector A.06.00		
OV Data Protector one Drive UNIX etc LTU	B6953AA	2
OV Data Protector Cell Manag Win. LTU CD	B6961AA	1

OV Data Protector Drive Windows etc LTU	B6963AA	1
Server Software		
RHEL 4 AS Std 3YR RHN Media SW	384954-B21	3
Red Hat Cluster Suite	MCT0367	3
Centos 7.3		3
Windows Svr Ent 2003 R2 OLP NL GOVT	P72-01917	4
Windows Svr Ent SA OLP NL GOVT	P72-01103	1
Windows Svr 2008 R2 Enterprise		1
Windows Server 2012		1
Windows Server 2016		1
Kaspersky Anti -virus 10.0 for Windows Servers	License για 100 θέσεις	1
Λογισμικό GIS		
ArcGIS 9.x. ArcInfo (περιλαμβάνει άδειες ArcPress - ArcScan - Maplex)	Concurrent user licenses	4
ArcGIS 9.x. ArcEditor (περιλαμβάνει άδειες ArcPress - ArcScan)	Concurrent user licenses	6
ArcGIS 9.x. ArcView (περιλαμβάνει άδειες ArcPress)	Concurrent user licenses	13
ArcGIS 3D Analyst extension	Concurrent user licenses	4
ArcGIS Spatial Analyst extension	Concurrent user licenses	4
ArcGIS Network Analyst extension	Concurrent user licenses	4

ArcGIS Tracking Analyst	Concurrent user licenses	4
ArcGIS Survey Analyst	Concurrent user licenses	4
ArcPad Software	User licence	20
ArcSDE Server for 1 server up to two CPUs and five Read & Write Connection licenses with failover	Server CPU license	1
ArcIMS Server Internet Deployment license for one Server and two CPUs and ArcIMS software with failover capability	Server CPU license	1
Prompt / Image Server (includes license for 1 Server and up to 2 CPUs, with failover capability)	Server CPU license	1
ArcGIS Server (includes license for 1 Server and up to 2 CPUs, with failover capability)	Server CPU license	1
Εφαρμογή ΚΕΠΠ		
Ημερολόγιο Καταγραφής Συμβάντων	Joomla	1