



**ΕΘΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ
& ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ Α.Ε.**

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

**«Παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης & Συντήρησης
Υποδομής Πληροφορικής της ΕΚΧΑ Α.Ε.»**

Πίνακας Περιεχομένων

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ	1
A ΜΕΡΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΌΡΟΙ	4
ΑΡΘΡΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
ΑΡΘΡΟ 2 ΟΡΙΣΜΟΙ	5
ΑΡΘΡΟ 3 ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	8
ΑΡΘΡΟ 4 ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	10
ΑΡΘΡΟ 5 ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΩΝ	10
ΑΡΘΡΟ 6 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΦΑΚΕΛΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ 11	
ΑΡΘΡΟ 7 ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ / ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ / ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	11
ΑΡΘΡΟ 8 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	13
ΑΡΘΡΟ 9 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ	13
ΑΡΘΡΟ 10 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	19
ΑΡΘΡΟ 11 ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	23
ΑΡΘΡΟ 12 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	23
ΑΡΘΡΟ 13 ΜΕΡΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	23
ΑΡΘΡΟ 14 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΥΠΟΦΑΚΕΛΩΝ	23
ΑΡΘΡΟ 15 ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	26
ΑΡΘΡΟ 16 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	27
ΑΡΘΡΟ 17 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	27
ΑΡΘΡΟ 18 ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	28
ΑΡΘΡΟ 19 ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	29
ΑΡΘΡΟ 20 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	29
ΑΡΘΡΟ 21 ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ / ΈΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	36
B ΜΕΡΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	37
1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	38
2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	39
2.1 ΕΚΧΑ Α.Ε.	39
2.2 ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ/ΣΗΜΕΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΕΚΧΑ Α.Ε.	39
2.2.1 Κεντρικά Γραφεία.....	39
2.2.2 Κέντρα Δεδομένων.....	40
2.2.3 Γραφεία Κτηματογράφησης.....	40
2.2.4 Κτηματολογικά Γραφεία	41
2.3 ΥΠΟΔΟΜΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΚΧΑ Α.Ε.	41
2.3.1 Υποδομή Λειτουργικών Αναγκών.....	42
2.3.2 Υποδομή Παροχής Υπηρεσιών	43
3 ΠΡΟΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	45
3.1 ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΛΙΚΟΥ & ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	45
3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ	46
3.2.1 Προληπτική συντήρηση	47

3.2.2	Επανορθωτική συντήρηση – αποκατάσταση βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας	47
3.2.3	Αναλώσιμα	49
3.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	49
3.4	ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	50
3.4.1	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες.....	50
3.5	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	51
3.5.1	Πρώτο επίπεδο υποστήριξης – Helpdesk.....	52
3.5.2	Δεύτερο επίπεδο υποστήριξης – ΤΟΥ (τηλεφωνική ή/και επί τόπου βοήθεια)	52
3.5.3	Μέθοδοι επικοινωνίας.....	52
3.5.4	Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών Σύμβασης (ΕΔΥΣ).....	53
3.5.5	Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού.....	56
3.6	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ.....	57
4	ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA)	59
4.1	ΓΕΝΙΚΑ	59
4.2	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ SLA	59
4.3	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ, ΈΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ SLA	60
4.4	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ / ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ	60
4.5	ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ SLA	61
4.6	ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ SLA	62
4.7	ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΡΗΤΡΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ	62
4.7.1	Επίπεδα Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης (ΕΣΘΥ)	62
4.7.2	Ορισμοί - Χρόνοι Απόκρισης - Υπολογισμός Ρητρών	64
4.7.3	Διευκρινήσεις.....	68
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	69
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' – ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΕΚΧΑ Α.Ε.	87
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' – ΥΛΙΚΟ/ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΚΧΑ Α.Ε.....	88
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ' – ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	102
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε' – ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	103
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ' – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	104
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ' – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	108
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η' – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	112

Α ΜΕΡΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΌΡΟΙ

ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

ΑΡΘΡΟ 1 Εισαγωγή

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. (στο εξής η Αναθέτουσα Αρχή) προκηρύσσει διεθνή ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό, την ανάθεση της παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης & συντήρησης του εξοπλισμού πληροφορικής της ΕΚΧΑ Α.Ε., προϋπολογισμού δαπάνης διακοσίων σαράντα χιλιάδων ευρώ (240.000 €) μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής.

Το είδος της σύμβασης είναι **σύμβαση υπηρεσιών**.

Αναλυτικά, το αντικείμενο του Έργου και συνολικά οι υποχρεώσεις του Αναδόχου περιγράφονται στο «**Β Μέρος: Τεχνική Περιγραφή**» της Διακήρυξης αυτής.

ΑΡΘΡΟ 2 Ορισμοί

Οι ακόλουθοι όροι θα έχουν, πλην των περιπτώσεων που τα συμφραζόμενα απαιτούν διαφορετικά, τις έννοιες που τους αποδίδονται στη συνέχεια:

Αναθέτουσα Αρχή

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	ΕΚΧΑ Α.Ε.
Υπόψη	Υπηρεσία Πρωτοκόλλου ΕΚΧΑ ΑΕ
Διεύθυνση	Λεωφ. Μεσογείων 288
Τοποθεσία/Πόλη	Χολαργός / Αθήνα
Χώρα:	Ελλάδα
Τηλέφωνο επικοινωνίας	+30 210 6505600
Τηλεομοιοτυπία (φαξ)	+30 210 6505949
e-mail	ktimagen@ktimatologio.gr
Διεύθυνση Internet (URL)	www.ktimatologio.gr

Διακήρυξη

Η παρούσα Διακήρυξη που αποτελείται από το «**Α Μέρος: Γενικοί και Ειδικό Όροι**», το «**Β Μέρος: Τεχνική Περιγραφή**» και τα Παραρτήματα

- Παράρτημα Α' – Τεχνικές Προδιαγραφές – Πίνακες Συμμόρφωσης,
- Παράρτημα Β' – Διευθύνσεις Γραφείων ΕΚΧΑ Α.Ε.,
- Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.,
- Παράρτημα Δ' – Πίνακας Ενδεικτικών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών,
- Παράρτημα Ε' – Πίνακας Αναλωσίμων Εξοπλισμού,
- Παράρτημα ΣΤ' – Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς,
- Παράρτημα Ζ' – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών και
- Παράρτημα Η' – Σχέδιο Σύμβασης

Έργο

Το σύνολο του έργου υπηρεσιών και προμήθειας υλικού, όπως αναλυτικά περιγράφεται στο «**Β Μέρος: Τεχνική Περιγραφή**» της Διακήρυξης.

Πληροφοριακό Σύστημα Κτηματογράφησης (ΠΣΚ)

Το συνολικά σχεδιασμένο Πληροφοριακό Σύστημα που έχει αναπτυχθεί από την ΕΚΧΑ Α.Ε., με σκοπό την αρωγή των Αναδόχων της κτηματογράφησης, την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, συνεργαζόμενους επαγγελματίες και κυβερνητικούς φορείς, καθώς και την παροχή χωρικών δεδομένων προς κάθε ενδιαφερόμενο.

Επιτροπή Αξιολόγησης (ΕΑ)

Το αρμόδιο για την αποσφράγιση και την αξιολόγηση των προσφορών όργανο της Αναθέτουσας Αρχής.

Επιτροπή Αξιολόγησης Ενστάσεων (ΕΑΕ)

Το αρμόδιο για την εξέταση των προσφυγών όργανο της Αναθέτουσας Αρχής.

ΑΕΠΠ

Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών

Προσφέρων Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ομάδα προσώπων συμμετέχει στο διαγωνισμό και υποβάλλει προσφορά με σκοπό τη σύναψη Σύμβασης με την Αναθέτουσα Αρχή.

Εκπρόσωπος

Ο υπογράφων την προσφορά – στην περίπτωση που αυτή δεν υπογράφεται από τον ίδιο τον Προσφέροντα – ο οποίος μπορεί να είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος του Προσφέροντα, ή πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από τον Προσφέροντα ή το νόμιμο εκπρόσωπό του, ή, σε περίπτωση ένωσης συμμετεχόντων ή κοινοπραξίας, πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από όλα τα μέλη της ένωσης ή κοινοπραξίας.

Αντίκλητος

Το πρόσωπο που ο Προσφέρων με δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, e-mail, κτλ), ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με τον Προσφέροντα.

Ανάδοχος

Ο υποψήφιος που θα επιλεγεί και θα συνάψει Σύμβαση με την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τον τρόπο και τη διαδικασία που περιγράφονται στο παρόν τεύχος.

Κατακύρωση

Η απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία κατακυρώνεται η υλοποίηση του Έργου στον Ανάδοχο.

Σύμβαση

Η έγγραφη συμφωνία μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, η οποία καταρτίζεται μετά την ανακοίνωση της Κατακύρωσης.

Προϋπολογισμός

Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή ως πιθανή δαπάνη για την υλοποίηση του προκηρυσσόμενου Έργου.

Συμβατικό Τίμημα

Η τιμή προσφοράς στην οποία θα κατακυρωθεί το Έργο.

Υπηρεσία

Η Υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής η οποία παρακολουθεί την εκτέλεση της σύμβασης.

Επόπτης

Ο οριζόμενος από την Υπηρεσία εισηγητής υπάλληλος με καθήκοντα την καθημερινή παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης

Επιτροπή Παραλαβής του έργου (ΕΠ)

Όργανο/α το/α οποίο/α ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή και έχουν την ευθύνη για την επίβλεψη της εκτέλεσης της Σύμβασης από τον Ανάδοχο και την παραλαβή των Παραδοτέων του Έργου.

Συμφωνία Διασφάλισης Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Level Agreement – Σύμβαση SLA)

Η έγγραφη συμφωνία που συνοδεύει τη Σύμβαση, η οποία αφενός περιγράφει το επίπεδο των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή, ενώ αφετέρου καθορίζει την ποιότητά τους και τους αποδεκτούς χρόνους απόκρισης βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού προσυμφωνημένων κριτηρίων / δεικτών. Η σύμβαση SLA θα βασιστεί στο σχέδιο που θα υποβάλλουν στην προσφορά τους οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι και θα οριστικοποιηθεί στα προβλεπόμενα από την παρούσα προκήρυξη σημεία από τον Ανάδοχο και την Αναθέτουσα Αρχή.

Υπηρεσίες Σύμβασης SLA (Υπηρεσίες SLA)

Το σύνολο των υπηρεσιών που θα παρέχει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της Συμφωνίας SLA.

Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)

Η ομάδα του Αναδόχου που αναλαμβάνει την υποστήριξη των αρμόδιων στελεχών της ΕΚΧΑ Α.Ε. ως το πρώτο σημείο επικοινωνίας.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ)

Η ομάδα τεχνικών του Αναδόχου που θα αναλάβει τη συντήρηση και επίλυση των προβλημάτων των προμηθευόμενων υπηρεσιών, του προμηθευόμενου υλικού και του λογισμικού.

Κανονικές Εργάσιμες Ώρες (ΚΕΩ)

Το διάστημα μεταξύ 07:30 και 17:30 κάθε εργάσιμης ημέρας.

Μη Εργάσιμες Ώρες (ΜΕΩ)

Το χρονικό διάστημα εκτός των ΚΕΩ, δηλαδή το χρονικό διάστημα από 00:00 έως 07:30 και 17:30 έως 24:00 για τις εργάσιμες ημέρες, καθώς και οι επίσημες αργίες.

Επίπεδα Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης (ΕΣΘΥ)

Η κατηγοριοποίηση βάσει της οποίας τα Θέματα Υποστήριξης χωρίζονται σε «Κρίσιμης», «Υψηλής», και «Χαμηλής» σοβαρότητας.

Θέμα Υποστήριξης (Support Issue)

Ο λόγος για τον οποίο στέλεχος της ΕΚΧΑ Α.Ε. επικοινωνεί με τον Ανάδοχο για να ζητήσει την παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης.

Αναφορά του Θέματος Υποστήριξης

Η χρονική στιγμή που το αρμόδιο στέλεχος της ΕΚΧΑ Α.Ε. (στη συνέχεια θα αναφέρεται ως χρήστης) αναφέρει ένα Θέμα Υποστήριξης στην Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) ή στη Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) μέσω της προβλεπόμενης κατά περίπτωση διαδικασίας.

Κλείσιμο του Θέματος Υποστήριξης

Η χρονική στιγμή που το αρμόδιο στέλεχος της ΕΚΧΑ Α.Ε. (χρήστης) επιβεβαιώσει μέσω της προβλεπόμενης κατά περίπτωση διαδικασίας ότι το Θέμα Υποστήριξης έχει επιλυθεί πλήρως και έχει κλείσει.

Χρόνος Επίλυσης Θέματος Υποστήριξης (ΧΕΘΥ)

Ο χρόνος επίλυσης ενός θέματος υποστήριξης ο οποίος ισούται με το άθροισμα των επιμέρους χρόνων απόκρισης Χ1 και Χ2, όπως αυτοί ορίζονται στην §4.7.2.

Αποδεκτοί Χρόνοι Απόκρισης (ΑΧΑ)

Οι αποδεκτοί χρόνοι απόκρισης κατά τα στάδια επίλυσης ενός Θέματος Υποστήριξης, οι οποίοι εξαρτώνται από το Επίπεδο Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης (ΕΣΘΥ) και την ώρα έναρξης του σταδίου επίλυσης του Θέματος Υποστήριξης (ΚΕΩ ή ΜΕΩ, βλ. §4.7.2).

Αποδεκτός Χρόνος Επίλυσης ενός Θέματος Υποστήριξης (ΑΧΕΘΥ)

Ο αποδεκτός χρόνος επίλυσης ενός θέματος υποστήριξης προκύπτει από το άθροισμα των επιμέρους αποδεκτών χρόνων απόκρισης.

ΑΡΘΡΟ 3 Νομικό Πλαίσιο και Γενικές Αρχές

3.1 Είδος Σύμβασης

Το είδος της σύμβασης είναι σύμβαση υπηρεσιών.

3.2 Κατηγορίες Υπηρεσιών

Ταξινόμηση κατά CPV:

72253200-5 (Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής)

72268000-1 (Υπηρεσίες προμήθειας λογισμικού)

30233130-1 (Προμήθεια Υλικού / Μονάδες αποθήκευσης μαγνητικού δίσκου).

72120000-2 (Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα αποκατάστασης βλαβών υλικού πληροφορικής)

3.3 Ημερομηνία αποστολής της Προκήρυξης

Η προκήρυξη του διαγωνισμού στάλθηκε για δημοσίευση:

- Στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις 12/06/2017.
- Στον ελληνικό τύπο
- Στο ΚΗΜΔΗΣ στην διεύθυνση <http://www.eprocurement.gov.gr> στις 12/06/2017
- Καταχωρήθηκε στο Διαδίκτυο, στις διευθύνσεις:
 - ο <http://www.ktimatologio.gr>
 - ο <http://sites.diavgeia.gov.gr/ktimatologio>

3.4 Νομικό Πλαίσιο

Η επιλογή του Αναδόχου θα γίνει με δημόσιο ανοικτό διεθνή ηλεκτρονικό διαγωνισμό σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα διακήρυξη.

Ο Διαγωνισμός θα διεξαχθεί σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ιδιαίτερα σύμφωνα με:

Η επιλογή του παρόχου θα γίνει με δημόσιο ανοικτό διεθνή ηλεκτρονικό διαγωνισμό σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα διακήρυξη.

Ο Διαγωνισμός θα διεξαχθεί σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ιδιαίτερα σύμφωνα με:

1. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ Α'147/8-8-2016), όπως ισχύει.
2. Τις διατάξεις του Ν 4013/11 «Σύσταση ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΦΕΚ 204/15.9.2011) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
3. Τα άρθρα 134 -138, 139 του Ν. 4281/2014 (ΦΕΚ 160/Α/08-08-2014) «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις»
4. Το Ν. 2472/1997 "Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα" και ο Ν. 3471/2006 "Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν.2472/1997".
5. Το Άρθρο 1 του ΠΔ 28/2015, όπως ισχύει.

6. Τις διατάξεις του ΠΔ 82/96 «Ονομαστικοποίηση των μετοχών ελληνικών ανωνύμων εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημοσίου τομέα», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
7. Τις διατάξεις του Ν.3310/05 «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του Ν. 3414/05.,
8. Την με αριθμ. Πρωτ. Π1/542/4/3/2014 (ΑΔΑ: ΒΙΚΤΦ-ΠΨ5) εγκύκλιο με θέμα «Ενημέρωση για το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)»
9. Την ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031/2012, ΦΕΚ Β' 1317/23.04.2012
10. Την Υ.Α. Π1/2390/16-10-2013 (ΦΕΚ 2677/Β/21-10-2013) «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»
11. Το Ν. 3886/2010 «Δικαστική Προστασία κατά τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων» (ΦΕΚ Α/173/30-9-2010), όπως ισχύει
12. Το άρθρο 35 παρ. 1 του ν.4129/2013 όπως ισχύει.
13. Το Ν. 2859/2000 «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας» (ΦΕΚ Α 248/2000), όπως ισχύει.
14. Την με ΑΠ: 19728/20-4-2017 απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας, με θέμα « Έγκριση Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης» με ΑΔΑ:78Ι24653Π8-ΣΙΣ.
15. Την απόφαση υπ' αριθμό 734/5/02-05-2017 συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΚΧΑ Α.Ε.
16. Το με αρ. πρωτοκόλλου 479/2017 έγγραφο «Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης» της ΕΚΧΑ ΑΕ με ΑΔΑ: 7ΘΝΒ46Ψ84Η-ΚΒΛ.

ΑΡΘΡΟ 4 Παραλαβή Διακήρυξης

Η λήψη των εγγράφων του διαγωνισμού γίνεται από την δικτυακή πύλη του ΕΣΗΔΗΣ (www.promhtheus.gov.gr), σύμφωνα με τις διατάξεις της ΥΑ Π1/2390/2013 (ΦΕΚ Β 2677/21.10.2013).

Προς διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, εκτός από την πλατφόρμα της διαδικτυακής πύλης του ΕΣΗΔΗΣ το πλήρες κείμενο της Προκήρυξης διατίθεται μέσω του Διαδικτύου στη διεύθυνση (www.ktimatologio.gr) και σε ηλεκτρονική μορφή.

Επισημαίνεται, ότι η υποβολή των προσφορών καθώς και οποιαδήποτε υποβολή και λήψη διευκρινίσεων ή συμπληρωματικών πληροφοριών σχετικά με τα τεύχη του διαγωνισμού, γίνεται αποκλειστικά μέσω της πλατφόρμα της διαδικτυακής πύλης του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ..

ΑΡΘΡΟ 5 Παροχή Διευκρινίσεων

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν ηλεκτρονικά, μέσω του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας Προκήρυξης μέχρι και (11) έντεκα

ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, δηλαδή έως την Πέμπτη 06/07/2017. Οι απαντήσεις θα αναρτηθούν ηλεκτρονικά, μέσω του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν από την ημερομηνία που έχει οριστεί για την υποβολή των Προσφορών, δηλαδή έως την Παρασκευή 11/07/2017.

Τα σχετικά αιτήματα υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο.

Αιτήματα παροχής πληροφοριών, που υποβάλλονται εκτός των ανωτέρω προθεσμιών, δεν εξετάζονται.

Σημειώνεται ότι συμπληρωματικές πληροφορίες σχετικά με τα τεύχη του διαγωνισμού, καθώς και οι γραπτές διευκρινίσεις της Αναθέτουσας Αρχής επί ερωτημάτων των ενδιαφερομένων σχετικά με τα έγγραφα και τη διαδικασία του διαγωνισμού θα αναρτώνται στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.. Προς διευκόλυνση και μόνο θα αναρτώνται ταυτόχρονα και συγκεντρωτικά και σε ηλεκτρονική μορφή στο διαδικτυακό τόπο της Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε. (<http://www.ktimatologio.gr>).

Κάθε προσφέρον δύναται επίσης να προβεί σε επιτόπιους ελέγχους προκειμένου να αποκτήσει πλήρη εικόνα για τη φύση και το αντικείμενο που καλείται να καλύψει. Ουδείς δύναται να επικαλεστεί εκ των υστέρων άγνοια στοιχείων που θεωρεί ότι επηρεάζουν την λύση του ή το κόστος της προσφοράς του, έστω και αν δεν μνημονεύονται ρητά στην παρούσα διακήρυξη.

ΑΡΘΡΟ 6 Ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής των φακέλων συμμετοχής

Ως ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής των προσφορών στην πλατφόρμα του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) ορίζεται η Δευτέρα 17/07/2017 και ώρα Ελλάδος 13:00. Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα.

Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.3 του άρθρου 6 του Ν.4155/13 και το άρθρο 6 της ΥΑ Π1-2390/2013 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)».

Σχετικά με τον τρόπο υποβολής των προσφορών γίνεται αναφορά στο άρθρο ΑΡΘΡΟ 15 της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 7 Χρονική Διάρκεια / Προϋπολογισμός / Τρόπος Πληρωμής

7.1 Χρονική Διάρκεια

Η Χρονική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δύο (2) έτη από τη ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

7.2 Προϋπολογισμός

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των διακοσίων σαράντα χιλιάδων ευρώ (240.000 €), μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ.

Ο προϋπολογισμός αναλύεται ως εξής:

• 72253200-5 (Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής)	167.000€
• 72268000-1(Υπηρεσίες προμήθειας λογισμικού)	60.000€
• 30233130-1 (Προμήθεια Υλικού / Μονάδες αποθήκευσης μαγνητικού δίσκου)	3.000€
• 72120000-2 (Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα αποκατάστασης βλαβών υλικού πληροφορικής)	10.000€

7.3 Τρόπος Πληρωμής

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα πραγματοποιείται τμηματικά ανά τρίμηνο κατόπιν έγκρισης του Παραδοτέου, «Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών», σύμφωνα με την §3.6 του Μέρους Β. Η πληρωμή θα περιλαμβάνει το 100% των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί, συμπεριλαμβανομένων και των συμβουλευτικών υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί στο τρίμηνο αυτό.

Επιπλέον ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με:

Από την έναρξη ισχύος της σύμβασης θα υποβάλλεται σε τριμηνιαία βάση το παρακάτω:

1. Ποσό 0,06% υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων σύμφωνα με το άρθρο 375 του ν. 4412/16, που υπολογίζεται επί της αξίας της πληρωμής εκτός ΦΠΑ καθώς και τέλος χαρτοσήμου 3,6% επί του ανωτέρου ποσού.
2. Ποσό 0,02% υπέρ της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών. σύμφωνα με το άρθρο 36 του ν. 4412/16, που υπολογίζεται επί της αξίας της πληρωμής εκτός ΦΠΑ καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης, πλέον τέλους χαρτοσήμου 3,6% επί του ανωτέρου ποσού. Ο χρόνος, ο τρόπος και η διαδικασία παρακράτησης θα ρυθμιστεί με έκδοση σχετικής ΚΥΑ, σύμφωνα με το άρθρο 36 παρ.6 του ν. 4412/2016.
3. Ποσό 0,06% υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών σύμφωνα με το άρθρο 350 του ν. 4412/16, που υπολογίζεται επί της αξίας της πληρωμής εκτός ΦΠΑ πλέον τέλους χαρτοσήμου 3,6% επί του ανωτέρου ποσού. Η παρακράτηση αυτή θα επιβληθεί στην περίπτωση σύναψης της σύμβασης μετά την έναρξη ισχύος της προβλεπόμενης ΚΥΑ του πέμπτου εδαφίου της παρ. 3 του άρθρο 350 του ν. 4412/2016.

Τα τιμολόγια εξοφλούνται εντός ενενήντα (90) ημερών από την έκδοσή τους.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

ΑΡΘΡΟ 8 Περιεχόμενα Διακήρυξης

Η Διακήρυξη αυτή αποτελείται από:

- Το παρόν «Α Μέρος: Γενικοί και Ειδικό Όροι»
- Το «Β Μέρος: Τεχνική Περιγραφή»
- Τα Παραρτήματα:
 - Παράρτημα Α' – Τεχνικές Προδιαγραφές – Πίνακες Συμμόρφωσης,
 - Παράρτημα Β' – Διευθύνσεις Γραφείων ΕΚΧΑ Α.Ε.,
 - Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.,
 - Παράρτημα Δ' – Πίνακας Ενδεικτικών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών,
 - Παράρτημα Ε' – Πίνακας Αναλωσίμων Εξοπλισμού,
 - Παράρτημα ΣΤ' – Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς
 - Παράρτημα Ζ' – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών και
 - Παράρτημα Η' – Σχέδιο Σύμβασης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ

ΑΡΘΡΟ 9 Δικαίωμα Συμμετοχής – Στοιχεία καταλληλότητας

9.1 Δικαιούμενοι Συμμετοχής

Στο διαγωνισμό γίνονται δεκτά φυσικά ή νομικά πρόσωπα, αυτοτελώς ή σε ένωση ή σε κοινοπραξία, που θα συσταθεί ή έχει ήδη συσταθεί, εφόσον τα ίδια ή κάθε ένα από τα μέλη τους είναι εγκατεστημένα σε

- α) σε κράτος-μέλος της Ένωσης,
- β) σε κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),
- γ) σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και
- δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

Ειδικότερα οι διαγωνιζόμενοι:

(α) εφόσον η έδρα τους είναι εντός της Ελληνικής επικράτειας, οφείλουν να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό επιμελητήριο ή άλλο ισοδύναμο οργανισμό ή επαγγελματική ένωση.

(β) εφόσον η έδρα τους είναι εκτός Ελλάδος, οφείλουν να αποδείξουν την εγγραφή τους σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο του κράτους εγκατάστασής τους ή να προσκομίσουν ανάλογη ένορκη βεβαίωση ή πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής

Αν κατά το δίκαιο της χώρας εγκατάστασής τους είναι υποχρεωτική ειδική έγκριση ή ιδιότητα μέλους συγκεκριμένου οργανισμού για να εκτελέσουν το συμβατικό αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού, οφείλουν να αποδείξουν ότι πληρούν τις εν λόγω προϋποθέσεις.

Το δικαίωμα συμμετοχής αποδεικνύεται με τα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο ΑΡΘΡΟ 10 του παρόντος τεύχους.

9.1.2 Κάθε νομικό πρόσωπο δικαιούται να συμμετέχει σε ένα και μόνο σχήμα, είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης είτε ως μέλος κοινοπραξίας. Σε αντίθετη περίπτωση θα αποκλείονται από τη διαδικασία τόσο τα ίδια τα νομικά πρόσωπα όσο και τα προσφέροντα σχήματα στα οποία συμμετέχουν.

9.1.3 Οι συμμετέχοντες από κοινού στη διαδικασία του διαγωνισμού, σε περίπτωση επιλογής τους, υποχρεούνται, πριν την υπογραφή της σύμβασης, να συστήσουν Κοινοπραξία σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο με συμβολαιογραφικό έγγραφο, στο οποίο ρητά θα αναφέρεται ο εκπρόσωπος αυτής.

9.1.4 Η αίτηση συμμετοχής υπογράφεται από όλους τους προσφέροντες και επί ενώσεων ή κοινοπραξιών, από όλα τα μέλη αυτών ή από το νόμιμο ή εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο αυτών. Η αίτηση συμμετοχής στην ανωτέρω περίπτωση της σύμπραξης επέχει θέση δήλωση σύμπραξης.

9.1.5 Η παραδεκτή συμμετοχή στον παρόντα διαγωνισμό κρίνεται βάσει των αναφερόμενων στο παρόν άρθρο προϋποθέσεων προσωπικής κατάστασης και των κριτηρίων καταλληλότητας – ικανότητας που τίθενται στα επόμενα άρθρα του παρόντος τεύχους.

9.2 Προσωπική κατάσταση υποψηφίων

Κάθε προσφέρον αποκλείεται από την διαδικασία του παρόντος διαγωνισμού εφ' όσον συντρέχει στο πρόσωπό του (αν πρόκειται για μεμονωμένο νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (αν πρόκειται για ένωση ή κοινοπραξία) ένας από τους παρακάτω λόγους:

1. υπάρχει εις βάρος του προσφέροντα τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση εις βάρος των προσφερόντων, που περιέρχεται σε γνώση της Αναθέτουσας Αρχής με οποιοδήποτε τρόπο, για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42),

β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς την οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα,

γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής,

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, πώς αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

Η υποχρέωση αποκλεισμού του προσφέροντος εφαρμόζεται επίσης όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω προσφέροντος ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά ιδίως: αα) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ββ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

2. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης οποιοσδήποτε προσφέρων εάν η ΕΚΧΑ ΑΕ:

α) γνωρίζει ότι ο εν λόγω προσφέρων έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία
ή/και

β) μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο προσφέρων έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Αν ο προσφέρων είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Δεν αποκλείεται ο προσφέρων όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους.

3. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης οποιοσδήποτε προσφέρων στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) εάν ο προσφέρων έχει αθετήσει τις ισχύουσες υποχρεώσεις του που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 και αφορούν υποχρεώσεις που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016,

β) εάν ο προσφέρων τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου,

γ) εάν η ΕΚΧΑ ΑΕ διαθέτει επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο προσφέρων συνήψε συμφωνίες με άλλους προσφέροντες με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

ε) εάν μια κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή των οικονομικών φορέων κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 48, δεν μπορεί να θεραπευτεί με άλλα λιγότερο παρεμβατικά, μέσα

στ) εάν ο προσφέρων έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

ζ) εάν ο προσφέρων έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 20 της παρούσας,

η) εάν ο προσφέρων επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

θ) Εάν ο προσφέρων έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. αποκλείει προσφέροντα, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι αυτός βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ανωτέρω καταστάσεις αποκλεισμού.

Προσφέρων που του έχει επιβληθεί, με την κοινή υπουργική απόφαση του άρθρου 74 του ν. 4412/2016, η ποινή του αποκλεισμού αποκλείεται αυτοδίκαια και από την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης.

9.3 Προϋποθέσεις για τη δυνατότητα συμμετοχής στον ηλεκτρονικό διαγωνισμό

Για την συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ψηφιακή υπογραφή, χορηγούμενη από πιστοποιημένη αρχή παροχής ψηφιακής υπογραφής και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. - Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την κατωτέρω διαδικασία εγγραφής:

Οι οικονομικοί φορείς, αιτούνται, μέσω της ιστοσελίδας συστήματος και από τον σύνδεσμο «Εγγραφείτε ως οικονομικός φορέας», την εγγραφή τους σε αυτό (παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες και αποδεχόμενοι τους όρους χρήσης του) ταυτοποιούμενοι ως εξής:

- Όσοι από τους ανωτέρω διαθέτουν ελληνικό Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) ταυτοποιούνται με χρήση των διαπιστευτηρίων (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) που αυτοί κατέχουν από το σύστημα TAXISNet της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Εφόσον γίνει η ταυτοποίηση, εγκρίνεται η εγγραφή του χρήστη από το Τμήμα Προγραμματισμού και Στοιχείων της Διεύθυνσης Πολιτικής Προμηθειών της Γενικής Διεύθυνσης Κρατικών Προμηθειών.
- Οι οικονομικοί φορείς – χρήστες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι οποίοι δεν διαθέτουν ελληνικό Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) αιτούνται την εγγραφή τους συμπληρώνοντας τον αριθμό ταυτότητας ΦΠΑ (VAT Identification Number) και ταυτοποιούνται με χρήση των διαπιστευτηρίων που κατέχουν από το αντίστοιχο σύστημα. Εφόσον γίνει η ταυτοποίηση, εγκρίνεται η εγγραφή του χρήστη από το Τμήμα Προγραμματισμού και Στοιχείων της Διεύθυνσης Πολιτικής Προμηθειών της Γενικής Διεύθυνσης Κρατικών Προμηθειών.
- Οι οικονομικοί φορείς – χρήστες τρίτων χωρών αιτούνται την εγγραφή τους και ταυτοποιούνται από τη ΓΓΕ αποστέλλοντας:
 - είτε υπεύθυνη δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη με επίσημη μετάφραση στην ελληνική.
 - είτε ένορκη βεβαίωση ή πιστοποιητικό σε μορφή αρχείου .pdf με επίσημη μετάφραση στην ελληνική, σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους στο κράτος μέλος εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, στα οποία να δηλώνεται / αποδεικνύεται η εγγραφή του σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο, προσκομιζόμενα εντός τριών (3) εργασίμων ημερών και σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο ή ακριβές αντίγραφο) στην αρμόδια υπηρεσία.
- Το αίτημα εγγραφής υποβάλλεται από όλους τους υποψήφιους χρήστες ηλεκτρονικά μέσω του Συστήματος. Ο προσφέρων χρήστης ενημερώνεται από το Σύστημα ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με την εξέλιξη του αιτήματος εγγραφής του. Εφόσον το αίτημα εγγραφής εγκριθεί, ο προσφέρων χρήστης λαμβάνει σύνδεσμο ενεργοποίησης λογαριασμού ως πιστοποιημένος χρήστης και προβαίνει στην ενεργοποίηση του λογαριασμού του.

9.4 Στοιχεία Καταλληλότητας

Οι Υποψήφιοι κρίνονται κατάλληλοι, άλλως αποκλείονται, εφόσον πληρούν σωρευτικά τα ακόλουθα κριτήρια ποιοτικής επιλογής :

Α) Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια :

Κάθε προσφέρων πρέπει :

1. Έχει κύκλο εργασιών αθροιστικά, για τα έτη 2014, 2015 και 2016, ύψους ίσου ή μεγαλύτερου από το 300% του συνολικού προϋπολογισμού του Έργου (μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ). Σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ένα τουλάχιστον μέλος της Ένωσης / κοινοπραξίας πρέπει να έχει κύκλο εργασιών αθροιστικά, κατά τα έτη 2014, 2015 και 2016, ύψους ίσου ή μεγαλύτερου από το 200% του συνολικού προϋπολογισμού του έργου (μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ). Σε περίπτωση που ο προσφέρων Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιούνται, θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος από το 100% του προϋπολογισμού του Έργου.
2. Έχει κύκλο εργασιών σχετικό με το αντικείμενο του έργου, ήτοι «με την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης & συντήρησης για υλικό & λογισμικό» αθροιστικά, για τα έτη 2014, 2015 και 2016, ύψους ίσου ή μεγαλύτερου του 100% του Έργου (μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ). Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο συνολικός (αθροιστικά) κύκλος εργασιών (σχετικός με το αντικείμενο του έργου) για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιούνται, θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος από το 50% του προϋπολογισμού του Έργου.

Β) Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα :

Κάθε προσφέρων προσφέρων πρέπει να:

1. Διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα και τεχνογνωσία στο πλαίσιο Έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο, και θα πρέπει να αποδείξει ότι διαθέτει στην οργανωτική του δομή, οντότητες (ενδεικτικά Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) με αρμοδιότητα την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών (Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών - Helpdesk) και την Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής.
2. Έχει εκτελέσει κατά τα τρία (3) έτη (2014 έως και 2016) τουλάχιστον ένα (1) έργο αντίστοιχο σε αντικείμενο και πολυπλοκότητα με το προκηρυσσόμενο και προϋπολογισμό άνω των 100.000€ πλέον ΦΠΑ, το οποίο υλοποιήθηκε για φορείς του δημοσίου ή/και του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.
3. Διαθέτει ενεργή πιστοποίηση ISO 9001 σε αντικείμενο σχετικό με την παροχή υπηρεσιών, σχετικές με το αντικείμενο του έργου.

Σημειώνεται ότι, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, για την επίτευξη των ανωτέρω κριτηρίων λαμβάνονται υπόψη αθροιστικά τα υποβαλλόμενα στοιχεία των Μελών τους.

ΑΡΘΡΟ 10 Στοιχεία και Δικαιολογητικά Συμμετοχής

10.1 Εγγύηση Συμμετοχής

Οι ενδιαφερόμενοι, προκειμένου να συμμετέχουν στο Διαγωνισμό, πρέπει να υποβάλλουν, μαζί με την προσφορά τους, εγγυητική επιστολή συμμετοχής στο διαγωνισμό ύψους 2% επί της συνολικής εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, χωρίς ΦΠΑ, η οποία πρέπει:

- Να φέρει τη μορφή του υποδείγματος της εγγυητικής συμμετοχής που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Ζ' – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών του παρόντος τεύχους.
- Να εκδίδεται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση προσφέροντα.
- Να έχει τον τίτλο του διαγωνισμού και της σύμβασης για τα οποία δίδεται η εγγύηση, να εκδοθεί προς την ΕΚΧΑ ΑΕ υπέρ του προσφέροντος και σε περίπτωση ένωσης να εκδοθεί στο όνομα όλων των μελών αυτής και όχι υπέρ μεμονωμένων μελών ξεχωριστά και καλύπτει την αλληλέγγυα και εις ολόκληρον ευθύνη τους.
- Να είναι γραμμένη στην ελληνική γλώσσα και, σε περίπτωση έκδοσης από μη Ελληνική Τράπεζα, να συνοδεύεται απαραίτητα από επίσημη μετάφραση στην ελληνική γλώσσα από το Υπουργείο Εξωτερικών ή από δικηγόρο.
- Η ισχύς της πρέπει να καλύπτει το χρονικό διάστημα τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία λήξης ισχύος της προσφοράς, όπως καθορίζεται στο παρόν τεύχος.

Οι εγγυητικές επιστολές συμμετοχής στο διαγωνισμό επιστρέφονται :

Α) στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης,

Β) στους λοιπούς υποψήφιους μετά:

αα) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασκηθείσας προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης και

ββ) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ασφαλιστικών μέτρων ή την έκδοση απόφασης επ' αυτών, και

γγ) την ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με το άρθρα 35 και 36 του ν. 4129/2013 (Α' 52), εφόσον απαιτείται.

Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής καταπίπτει υπέρ της Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε. αν ο προσφέρον αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, παρέχει ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 9 και 10 του παρόντος Τεύχους, δεν προσκομίσει εγκαίρως τα

προβλεπόμενα στο άρθρο 20 του παρόντος Τεύχους δικαιολογητικά κατακύρωσης, δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της σύμβασης.

Οι εγγυητικές επιστολές θα επιστραφούν άμεσα σε όλους τους υποψηφίους σε περίπτωση ματαίωσης ή ακύρωσης της διαδικασίας και υπό την προϋπόθεση ότι δεν θα ασκηθούν ενστάσεις κατά της σχετικής απόφασης.

Σε κάθε περίπτωση δεν έχει ισχύ και επιστρέφεται κάθε εγγυητική επιστολή της οποίας παρήλθε η διάρκεια ισχύος.

10.2 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι οφείλουν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά, υποχρεωτικά επί ποινή αποκλεισμού, στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική προσφορά», τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά Συμμετοχής, το ΕΕΕΣ καθώς και συμπληρωμένους τους παρακάτω πίνακες, σε μορφή αρχείου pdf, λαμβάνοντας υπόψη τις ακόλουθες επεξηγήσεις / οδηγίες:

1. Στη στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ», περιγράφονται τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν μαζί με την προσφορά.
2. Στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», που σημαίνει ότι το αντίστοιχο δικαιολογητικό πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά από τον Προσφέροντα.
3. Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Υποψηφίου που έχει τη μορφή ΝΑΙ / ΟΧΙ εάν το αντίστοιχο δικαιολογητικό υποβάλλεται ή όχι.
4. Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί από τον Υποψήφιο το αντίστοιχο κεφάλαιο ή ενότητα του Υποφακέλου «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ» στο οποίο περιλαμβάνεται το απαιτούμενο δικαιολογητικό.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<u>Εγγυητική επιστολή συμμετοχής (σύμφωνα με το 10.1 και το Υπόδειγμα 1, Του Παραρτήματος Ζ΄.</u>	ΝΑΙ		
2	Συμπληρωμένο το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5ης Ιανουαρίου 2016 και παρέχεται αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, και με το οποίο θα επιβεβαιώνεται ότι ο εν λόγω οικονομικός φορέας : α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις αποκλεισμού της παραγράφου 9.2 της παρούσας, β) πληροί τα σχετικά κριτήρια επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί, σύμφωνα με την παράγραφο 9.4 της παρούσας <u>Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας</u> πρέπει να προσκομίζεται χωριστό ΕΕΕΣ για κάθε συμμετέχοντα οικονομικό φορέα	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3	<p>Υπεύθυνη δήλωση του υποψήφιου, με την οποία να δηλώνεται ότι:</p> <p>α. Αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα τους όρους του διαγωνισμού, όπως αυτοί αποτυπώνονται στο παρόν Τεύχος και στα Παραρτήματα και Προσαρτήματα αυτού καθώς και του σχεδίου Σύμβασης.</p> <p>β. Η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας προκήρυξης, των οποίων έλαβε γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα και σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας έλαβαν γνώση όλα τα μέλη αυτής</p> <p>γ. Η υποβαλλόμενη προσφορά καλύπτει το σύνολο του προκηρυσσόμενου έργου.</p> <p>δ. Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.</p> <p>ε. Παραίτεται από κάθε αξίωση και δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση αναβολής ή ακύρωσης ή ματαίωσης ή διακοπής ή κήρυξης άγονου του διαγωνισμού ή υπαναχώρησης της Αναθέτουσας Αρχής</p> <p>στ. Δεσμεύεται για την τήρηση του απορρήτου για όλες τις πληροφορίες που θα περιέλθουν σε αυτόν πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας της Σύμβασης.</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
4	<p><u>Σε περίπτωση ανάθεσης τμήματος του έργου σε υπεργολάβο υποβάλλεται:</u></p> <p>α. Υπεύθυνη δήλωση του υποψήφιου, όπου θα δηλώνονται τα στοιχεία του υπεργολάβου και το τμήμα του συμβατικού αντικειμένου και η αναλογία του στο συνολικό έργο που θα ανατεθεί σ' αυτόν.</p> <p>β. Υπεύθυνη δήλωση του υπεργολάβου υπογεγραμμένη από τον ίδιο, στην οποία θα δηλώνει ότι δεσμεύεται να συνεργαστεί με τον προσφέροντα, αποδέχεται την εκτέλεση του τμήματος του συμβατικού αντικειμένου που αναφέρεται ανωτέρω στο εδάφιο α) σύμφωνα με τους όρους της Προκήρυξης που γνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα.</p> <p>Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, τμήμα(τα) της σύμβασης το(α) οποίο(α) υπερβαίνει(ουν) το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, ο οικονομικός φορέας υποβάλλει υποχρεωτικά χωριστά Ε.Ε.Ε.Σ. όπου παρατίθενται οι πληροφορίες που απαιτούνται για κάθε έναν από τους υπεργολάβους. Εφόσον το (τα) τμήμα (τα) της σύμβασης που θα ανατεθούν με τη μορφή υπεργολαβίας δεν υπερβαίνει(ουν) το 30% της συνολικής αξίας της σύμβασης, τότε δεν χρειάζεται να κατατεθεί Ε.Ε.Ε.Σ για υπεργολάβους στις ικανότητες των οποίων δεν βασίζεται ο οικονομικός φορέας.</p>	NAI		
5.	<p><u>Σε περίπτωση δανεισμού δυνατοτήτων άλλων οικονομικών φορέων υποβάλλονται:</u></p> <p>α) υπεύθυνη δήλωση προκειμένου για δανειστή φυσικό πρόσωπο ή απόφαση αρμοδίου οργάνου, προκειμένου για δανειστή νομικό πρόσωπο</p> <p>β) ιδιωτικό συμφωνητικό μεταξύ του τρίτου δανειστή και του διαγωνιζομένου</p> <p>από τα οποία (α+β) να αποδεικνύονται επαρκώς τη δέσμευση ότι θα έχει στη διάθεση του υποψηφίου τους αναγκαίους πόρους για την εκτέλεση της σύμβασης και ο τρόπος διάθεσης αυτών για την εκτέλεση της σύμβασης για την οποία υποβάλλεται προσφορά.</p> <p>Σε περίπτωση αυτή, υποβάλλονται χωριστά ΕΕΕΣ στα οποία πρέπει να περιέχονται επίσης οι αντίστοιχες πληροφορίες όσον αφορά και τους φορείς αυτούς.</p>	NAI		

Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) υπογράφεται από το φυσικό/- ά πρόσωπο/ α, τα οποία είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ενός οικονομικού φορέα ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τον οικονομικό φορέα, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. (Πρβλ. Κανονισμό (ΕΕ) 2017/6 & Κατευθυντήρια Οδηγία 15 Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.) Σε περίπτωση που περισσότερα πρόσωπα, σύμφωνα με τα

παραπάνω έχουν υποχρέωση υπογραφής του ΕΕΕΣ, υπογράφουν στο Μέρος VI Τελικές δηλώσεις του ίδιου (και όχι διαφορετικού για κάθε υπογράφοντα) ΕΕΕΣ.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

ΑΡΘΡΟ 11 Χρόνος Ισχύος Προσφορών

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους υποψήφιους για διάστημα έξι (6) μηνών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού.

Η παράταση της ισχύος της προσφοράς μπορεί να λαμβάνει χώρα κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την αρχική διάρκεια ισχύος της προσφοράς. Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η ΕΚΧΑ ΑΕ κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι υποψήφιοι που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

ΑΡΘΡΟ 12 Εναλλακτικές Προσφορές

Στο διαγωνισμό δεν γίνονται δεκτές εναλλακτικές προσφορές για το σύνολο, ή μέρος της προκηρυσσόμενης με την παρούσα προκήρυξη Υπηρεσίας. Η προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη και ενιαία πρόταση για την εκτέλεση του Έργου.

ΑΡΘΡΟ 13 Μερική Υποβολή Προσφορών

Προσφορές για μέρος της προκηρυσσόμενης με την παρούσα Υπηρεσίας δεν γίνονται δεκτές.

ΑΡΘΡΟ 14 Περιεχόμενα Υποφακέλων

14.1 Περιεχόμενα Προσφορών

Τα περιεχόμενα του ηλεκτρονικού φακέλου της προσφοράς ορίζονται ως εξής: (α) ένας (υπο)φάκελος* με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική προσφορά» και (β) ένας (υπο)φάκελος* με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά».

* (υπο)φάκελος: κατηγορία επισυναπτόμενων αρχείων στο σύστημα

14.2 Περιεχόμενα (υπο)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική προσφορά»

Στον (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική προσφορά» υποβάλλονται : η εγγύηση συμμετοχής, το ΕΕΕΣ του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, όλα τα απαιτούμενα κατά το στάδιο υποβολής της προσφοράς δικαιολογητικά καθώς και η τεχνική προσφορά. Συγκεκριμένα, στον προαναφερόμενο (υπο)φάκελο περιλαμβάνονται:

14.2.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Οι υποψήφιοι υποβάλλουν ηλεκτρονικά μαζί με την προσφορά τους, εγκαίρως και προσηκόντως, επί ποινή αποκλεισμού, τα εξής δικαιολογητικά, σε μορφή αρχείου .pdf, σύμφωνα με το ν. 4155/13((ΦΕΚ/Α/29-5-2013) και το άρθρο 11 της ΥΑ Π1/2390/13 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)», όπως αναλυτικά περιγράφονται κατωτέρω :

1. Εγγύηση συμμετοχής. (βλ. ΑΡΘΡΟ 10 παρ. 10.1)
2. Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)
3. Τα λοιπά ζητούμενα έγγραφα και τα δικαιολογητικά συμμετοχής (βλ. ΑΡΘΡΟ 10 παρ. 10.2).

14.2.2 Τεχνική Προσφορά

Στον (υπό)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά», περιλαμβάνονται σε επιμέρους αριθμημένα τεύχη τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά που τεκμηριώνουν την τεχνική επάρκεια του υποψήφιου και θα χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της προσφοράς του.

Ειδικότερα, ο φάκελος θα πρέπει να περιέχει συμπληρωμένους τους πίνακες συμμόρφωσης (Παράρτημα Α' – Τεχνικές Προδιαγραφές – Πίνακες Συμμόρφωσης), συνοδευόμενους από όλα τα απαραίτητα για την τεκμηρίωση έγγραφα σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο «Β Μέρος: Τεχνική Περιγραφή» της παρούσας.

Τα ανωτέρω στοιχεία και δικαιολογητικά της τεχνικής προσφοράς του υποψήφιου υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου τύπου .pdf και προσκομίζονται κατά περίπτωση στο Πρωτόκολλο της Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε., σε κλειστό φάκελο, από τον υποψήφιο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή (με διαβιβαστικό όπου θα αναφέρεται αναλυτικά τα προσκομιζόμενα δικαιολογητικά). Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

Οι τυχόν απαιτούμενες δηλώσεις ή υπεύθυνες δηλώσεις του παρόντος άρθρου που υπογράφονται ψηφιακά από τους έχοντες υποχρέωση προς τούτο, δεν απαιτείται να φέρουν σχετική θεώρηση γνησίου υπογραφής.

Επισημαίνεται ότι τα ανωτέρω δικαιολογητικά ή τα άλλα στοιχεία του (υπο)φακέλου «Δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνική προσφορά» που έχουν υποβληθεί με την ηλεκτρονική προσφορά και απαιτούνται να προσκομισθούν στην αναθέτουσα αρχή εντός της ανωτέρω αναφερόμενης προθεσμίας είναι τα δικαιολογητικά και στοιχεία που δεν έχουν εκδοθεί/συνταχθεί από τον ίδιο τον οικονομικό φορέα και κατά συνέπεια δεν φέρουν την ψηφιακή του υπογραφή. Ως τέτοια στοιχεία ενδεικτικά είναι πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από δημόσιες αρχές ή τους φορείς.

Τα ηλεκτρονικά υποβαλλόμενα τεχνικά φυλλάδια (Prospectus), θα πρέπει να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα από τον κατασκευαστικό οίκο. Σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει να συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη από τον προσφέροντα, στην οποία θα δηλώνεται ότι τα αναγραφόμενα σε αυτά στοιχεία ταυτίζονται με τα στοιχεία των τεχνικών φυλλαδίων (Prospectus) του κατασκευαστικού οίκου.

Κατά την υποβολή της προσφοράς από τον υποψήφιο σημαίνονται από αυτόν με χρήση του σχετικού πεδίου του συστήματος τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα. Τα στοιχεία αυτά αφορούν, ιδίως, τα τεχνικά ή εμπορικά απόρρητα και τις εμπιστευτικές πτυχές των προσφορών.

Προσφορές οι οποίες δεν πληρούν τις τεχνικές προδιαγραφές, όπως αυτές ρητά αναφέρονται στην παρούσα διακήρυξη, απορρίπτονται ως απαράδεκτες, εκτός εάν οι παρουσιαζόμενες αποκλίσεις κρίνονται, κατά την αιτιολογημένη κρίση της αναθέτουσας αρχής, επουσιώδεις. Σε κάθε περίπτωση απορρίπτονται προσφορές οι οποίες δεν αναλαμβάνουν την υποχρέωση να προσφέρουν τις ζητούμενες υπηρεσίες τουλάχιστον για το χρονικό διάστημα που ζητείται. Προσφορές που απορρίπτονται κατά το στάδιο αυτό δεν συμμετέχουν στη φάση της οικονομικής αξιολόγησης και οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών επιστρέφονται σφραγισμένοι.

14.3 Οικονομική Προσφορά

Στον (υπο)φάκελο* με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του προσφέροντα με τη συμπλήρωση των πινάκων Οικονομικής Προσφοράς που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα ΣΤ' – Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς.

Η Οικονομική Προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον (υπό)φάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται με την συμπλήρωση της αντίστοιχης ειδικής ηλεκτρονικής φόρμας του συστήματος. Στην ηλεκτρονική φόρμα θα καταχωριστούν τέσσερα (4) ποσά, ένα ανά κατηγορία cρν. Στην συνέχεια, το σύστημα παράγει ένα σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή .pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον υποψήφιο. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο .pdf.

Ο προσφέρων επισυνάπτει συμπληρωματικά με το παραγόμενο από το σύστημα αρχείο, υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό αρχείο, το οποίο δημιουργείται με τη συμπλήρωση των πινάκων της Οικονομικής Προσφοράς στο Παράρτημα ΣΤ' – Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς. της παρούσας προκήρυξης, όπου αποτυπώνονται τα στοιχεία τους οικονομικής προσφοράς στο σύνολό τους.

Η υποβολή των Πινάκων που εμφανίζονται στο Παράρτημα ΣΤ' – Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, είναι υποχρεωτική επί ποινή αποκλεισμού.

Οι τιμές, για το σύνολο της σύμβασης, θα πρέπει να δίνονται σε ΕΥΡΩ, μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ.

Στο Πίνακα (1) της Οικονομικής Προσφοράς του παραρτήματα ΣΤ, θα αναγράφεται η συνολική τιμή για κάθε προσφερόμενη υπηρεσία ή παραδοτέο προϊόν, ανά κατηγορία cρν. Στις τιμές θα περιλαμβάνεται γενικότερα, κάθε άλλο κόστος που είναι δυνατό να επιβαρύνει τη γενική συνολική τιμή προσφοράς, η οποία θα γράφεται αριθμητικά και ολογράφως.

Σε περίπτωση που υποβληθούν ασυνήθιστα χαμηλά οικονομικές προσφορές σε σχέση με τον προϋπολογισμό, η Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε. θα απαιτήσει να υποβληθεί από τον υποψήφιο ειδική έκθεση τεκμηρίωσης (π.χ. σχετικά με την οικονομία της μεθόδου παροχής υπηρεσίας/ τις επιλεγείσες τεχνικές λύσεις/ τις εξαιρετικά ευνοϊκές συνθήκες υπό τις οποίες ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παράσχει την υπηρεσία/ την πρωτοτυπία / καινοτομία της προτεινόμενης λύσης). Ο προσφέρων πρέπει να υποβάλει την έκθεση αυτή εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης της Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε.. Αν οι αιτιολογίες δεν κριθούν ικανοποιητικές τότε οι προσφορές απορρίπτονται.

Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ της αναγραφόμενης αριθμητικής τιμής και της αναγραφόμενης ολογράφως τιμής, υπερισχύει η ολογράφως αναγραφόμενη τιμή.

Οι υπολογισμοί για την εύρεση τους Οικονομικής Προσφοράς γίνονται με ευθύνη του προσφέροντα. Η Επιτροπή Αξιολόγησης έχει το δικαίωμα να διορθώσει τα αποτελέσματα, σε περίπτωση λάθους στους υπολογισμούς. Σφάλματα, αναντιστοιχίες ολογράφως και αριθμητικών τιμών, λογιστικά λάθη σε αθροίσματα και γινόμενα καθώς και λάθη στη στρωγγυλοποίηση διορθώνονται από την Επιτροπή επί τη βάση της ολογράφως αναγραφόμενης τιμής του ΕΣΗΔΗΣ.

Επισημαίνεται ότι εφόσον δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά θα απορρίπτεται ως μη αποδεκτή.

Η οικονομική προσφορά υποβάλλεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του υποψηφίου και σε περίπτωση που προσφέρων είναι σύμπραξη ή κοινοπραξία από τον ορισθέντα κοινό εκπρόσωπο τους.

Προσφορές οι οποίες υπερβαίνουν τον προϋπολογισμό του Έργου δεν επιτρέπονται και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η τιμή της προσφοράς δεν υπόκειται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια της ισχύος της προσφοράς. Προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται δωρεάν, θα αναγράφονται στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς με την ένδειξη «ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ» στη στήλη τιμών. Στην περίπτωση που έχει παραληφθεί η αναγραφή τιμής και δεν υπάρχει η ένδειξη «ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ» θεωρείται ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες έχουν προσφερθεί δωρεάν.

Σε περίπτωση ίσων οικονομικών προσφορών, η ΕΚΧΑ ΑΕ θα επιλέξει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των υποψηφίων που υπέβαλαν ισότιμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον του αρμοδίου συλλογικού οργάνου και παρουσία αυτών των προσφερόντων.

ΑΡΘΡΟ 15 Τρόπος Υποβολής Προσφορών

Ο Διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του συστήματος.

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους προσφέροντες αποκλειστικά ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr, του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΑΡΘΡΟ 16 Ηλεκτρονική Αποσφράγιση Προσφορών

Η ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών γίνεται τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών δηλαδή την Παρασκευή 21/7/2017 και ώρα 11:00 π.μ., μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο σύστημα οργάνων της ΕΚΧΑ ΑΕ, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κείμενων διατάξεων για την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων και διαδικασιών.

Κατά την προαναφερόμενη ημερομηνία και ώρα γίνεται αποσφράγιση μόνο των ηλεκτρονικών (υπό)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά». Οι ηλεκτρονικοί (υπο)φάκελοι «Οικονομική Προσφορά» των διαγωνιζόμενων των οποίων οι προσφορές κρίθηκαν αποδεκτές μετά την αξιολόγηση του υπόφακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» αποσφραγίζονται ηλεκτρονικά μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο σύστημα οργάνων, σε ημερομηνία και ώρα που θα γνωστοποιηθεί.

Αμέσως μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των (υπο)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά», οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό θα έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών που αποσφραγίστηκαν. Ομοίως, μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των (υπο)φακέλων «Οικονομική Προσφορά», οι διαγωνιζόμενοι των οποίων οι οικονομικές προσφορές αποσφραγίστηκαν, θα έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών που αποσφραγίστηκαν προκειμένου να λάβουν γνώση των τιμών που προσφέρθηκαν.

Σε περίπτωση που με την Προσφορά υποβάλλονται στοιχεία και πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα, η γνωστοποίηση των οποίων τους συνδιαγωνιζόμενους θα έθιγε τα έννομα συμφέροντά τους, τότε ο διαγωνιζόμενος οφείλει να σημειώνει επ' αυτών την ένδειξη «πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα» και να ενημερώνει την αρμόδια Επιτροπή κατά την ημερομηνία διενέργειας του Διαγωνισμού. Οι πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα θα πρέπει να αναφέρονται ανακεφαλαιωτικά στην αρχή της Προσφοράς. Σε αντίθετη περίπτωση θα δύναται να λαμβάνουν γνώση αυτών των πληροφοριών οι συνδιαγωνιζόμενοι. Η έννοια της πληροφορίας εμπιστευτικού χαρακτήρα αφορά μόνο στην προστασία του απορρήτου που καλύπτει τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα τους επιχειρήσης του διαγωνιζόμενου.

ΑΡΘΡΟ 17 Διαδικασία Ηλεκτρονικής Αξιολόγησης Προσφορών

Μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στον έλεγχο αυτών μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο Σύστημα οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων του ν 4412/2016.

Συγκεκριμένα μέσα από το Σύστημα ιδίως:

- Η αρμόδια επιτροπή αξιολόγησης του διαγωνισμού, που έχει ορισθεί από την αναθέτουσα αρχή και τα μέλη τους, πιστοποιημένοι χρήστες του συστήματος, προβαίνει στη διαδικασία ελέγχου και αξιολόγησης των κατά περίπτωση φακέλων και (υπο)φακέλων των προσφορών.
- Η αρμόδια επιτροπή αξιολόγησης του διαγωνισμού συντάσσει και υπογράφει τα κατά περίπτωση πρακτικά αξιολόγησης των φακέλων και (υπο)φακέλων των προσφορών.
- Τα αποτελέσματα των ανωτέρω σταδίων επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής στους υποψηφίους.

ΑΡΘΡΟ 18 Διευκρινήσεις Προσφορών

1. Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής, η ΕΚΧΑ ΑΕ μπορεί να καλεί εγγράφως και ηλεκτρονικά τους υποψηφίους να διευκρινίζουν ή να συμπληρώνουν τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχουν υποβάλει, εντός επτά (7) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Οποιαδήποτε διευκρίνιση ή συμπλήρωση που υποβάλλεται από τους προσφέροντες ή υποψηφίους, χωρίς να έχει ζητηθεί από την ΕΚΧΑ ΑΕ, δεν λαμβάνεται υπόψη.
2. Η πιο πάνω διευκρίνιση ή συμπλήρωση αφορά μόνο τις ασάφειες, επουσιώδεις πλημμέλειες ή πρόδηλα τυπικά σφάλματα που επιδέχονται διόρθωση ή συμπλήρωση, ιδίως δε παράλειψη μονογραφών, διακεκομμένη αρίθμηση, ελαττώματα συσκευασίας και σήμανσης του φακέλου και των υποφακέλων των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής, λεκτικές και φραστικές αποκλίσεις των εγγράφων της προσφοράς από την ορολογία των εγγράφων της σύμβασης, που δεν επιφέρουν έννομες συνέπειες ως προς το περιεχόμενό τους, ελλείψεις ως προς τα νομομοποιητικά στοιχεία, πλημμελής σήμανση αντιγράφων που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014 (Α' 74), μεταφράσεων και λοιπών πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων, διαφοροποίηση της δομής των εγγράφων της προσφοράς από τα υποδείγματα, υποχρεωτικά ή μη, που θεσπίζονται με νόμο, κανονιστικές πράξεις ή τα έγγραφα της σύμβασης. Η συμπλήρωση ή η διευκρίνιση, κατά το πρώτο εδάφιο, δεν επιτρέπεται να έχει ως συνέπεια μεταγενέστερη αντικατάσταση ή υποβολή εγγράφων σε συμμόρφωση με τους όρους της διακήρυξης, αλλά μόνο τη διευκρίνιση ή συμπλήρωση, ακόμη και με νέα έγγραφα, εγγράφων ή δικαιολογητικών που έχουν ήδη υποβληθεί.
3. Η ΕΚΧΑ ΑΕ μπορεί να καλεί εγγράφως και ηλεκτρονικά τους υποψήφιους να διευκρινίσουν, εντός επτά (7) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής πρόσκλησης, το περιεχόμενο της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς που έχουν υποβάλει, αν περιέχει ασάφειες ή σσωνος σημασίας ατέλειες, επουσιώδεις παραλείψεις ή πρόδηλα τυπικά ή υπολογιστικά σφάλματα που η αναθέτουσα αρχή κρίνει ότι μπορεί να θεραπευθούν. Η διευκρίνιση αυτή δεν πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα την ουσιώδη αλλοίωση της προσφοράς και δεν πρέπει να προσδίδει αθέμιτο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη συγκεκριμένη προσφορά σε σχέση με τις λοιπές.
4. Η παροχή της δυνατότητας διευκρινίσεων στον υποψήφιο, σύμφωνα με τις παραγράφους 1 έως 3, είναι υποχρεωτική για την ΕΚΧΑ ΑΕ, αν επίκειται αποκλεισμός του από τη διαδικασία, λόγω ασαφειών των δικαιολογητικών και εγγράφων της προσφοράς.

ΑΡΘΡΟ 19 Κριτήριο Ανάθεσης

Το κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής.

ΑΡΘΡΟ 20 Κατακύρωση του Διαγωνισμού

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών και εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τη σχετική ειδοποίησή του, που αποστέλλεται ηλεκτρονικά, ο προσωρινός Ανάδοχος που αναδείχθηκε μειοδότης και στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση υποχρεούται να υποβάλει, ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος σε μορφή αρχείου .pdf και σε φάκελο με σήμανση «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης», τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά που αναφέρονται στους πίνακες που ακολουθούν.

Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή. Οι δηλώσεις του παρόντος άρθρου υπογράφονται ψηφιακά από τους έχοντες υποχρέωση προς τούτο και δεν απαιτείται σχετική θεώρηση. Τα δικαιολογητικά προσκομίζονται, σε σφραγισμένο φάκελο, από τον προσωρινό Ανάδοχο, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή και σε έντυπη μορφή (πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα ή απλά φωτοαντίγραφα, σύμφωνα με τα οριζόμενα).

Ο προσωρινός ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει στον ηλεκτρονικό φάκελο «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης», τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

Α. Δικαιολογητικά περί μη ύπαρξης λόγων αποκλεισμού και καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.α	<p>ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ :</p> <p>1. Για την περίπτωση 9.2.1 της παρούσας, απόσπασμα ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο προσωρινός ανάδοχος από το οποίο προκύπτει ότι δεν έχει καταδικασθεί τελεσίδικα για : α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42), β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς την οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48), δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτοουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής, ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, πως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της</p>

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166), στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).κάποιο από τα αδικήματα της συμμετοχής σε εγκληματική οργάνωση, δωροδοκίας, απάτης, τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση τρομοκρατίας, παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων.</p> <p>2. Για την περίπτωση 9.2.2, περίπτωση α) της παρούσας, πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας, από το οποίο να προκύπτει ότι, κατά την ημερομηνία τις ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τους εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής).</p> <p>3. Για την περίπτωση 9.2.2, περίπτωση β) της παρούσας, πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας, από το οποίο να προκύπτει ότι, κατά την ημερομηνία τις ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.</p> <p>4. Για την περίπτωση 9.2.3, περίπτωση β) της παρούσας, πιστοποιητικά αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας από τα οποία να προκύπτουν ότι δεν τελούν υπό πτώχευση ή έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τελούν υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχουν υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχουν αναστείλει τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες ή εάν βρίσκονται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.</p> <p>Για τα υπ' αριθ. 2,3, και 4 πιστοποιητικά, εάν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφο ή πιστοποιητικό ή όπου το έγγραφο ή το πιστοποιητικό αυτό δεν καλύπτει όλες τις ως άνω περιπτώσεις, το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο προσωρινός ανάδοχος.</p> <p>5. Για την περίπτωση 9.2.3, περίπτωση η) της παρούσας, πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα.</p> <p>- Εάν δεν υπόκεινται σε έλεγχο πειθαρχικού φορέα πρέπει να υποβληθεί υπεύθυνη δήλωση ότι α) δεν υπάρχει πειθαρχικός φορέας και β) δεν έχουν διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα.</p> <p>6. Για την περίπτωση 9.1. της παρούσας πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου από το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους ή βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος από την κατά Νόμο αρμόδια Αρχή, από τα οποία θα πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους, κατά την ημέρα υποβολής τις προσφοράς τους, και αφετέρου ότι εξακολουθούν να παραμένουν εγγεγραμμένοι μέχρι την επίδοση τις ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.</p> <p>7. Για τις περιπτώσεις 9.2.3, περίπτωση α),γ),δ),ε),στ),ζ) της παρούσας επικαιροποιημένη</p>

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>υπεύθυνη δήλωση του άρθρου του ν. 1599/1986 ότι δεν συντρέχουν οι σχετικοί λόγοι αποκλεισμού</p>
1β	<p><u>Νομικά πρόσωπα :</u></p> <p>1. Για την περίπτωση 9.2.1 της παρούσας απόσπασμα ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο προσωρινός ανάδοχος από το οποίο προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικασθεί τελεσίδικα α) οι ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές Ο.Ε. και Ε.Ε , β) διαχειριστές ΕΠΕ, γ) Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Α.Ε., δ) νόμιμοι εκπρόσωποι και διαχειριστές οποιουδήποτε άλλου νομικού προσώπου και επιπλέον το φυσικό πρόσωπο, που υπογράφει την οικονομική προσφορά για λογαριασμό του νομικού προσώπου αν είναι διαφορετικό από τα παραπάνω για : α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42), β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς την οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48), δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής, ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, πως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166), στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).</p> <p>2. Για την περίπτωση 9.2.2, περίπτωση α) της παρούσας πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας, από το οποίο να προκύπτει ότι, κατά την ημερομηνία τις ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τους εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής).</p> <p>3. Για την περίπτωση 9.2.2, περίπτωση α) της παρούσας πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας, από το οποίο να προκύπτει ότι, κατά την ημερομηνία τις ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμεροι ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.</p> <p>4. Για την περίπτωση 9.2.3, περίπτωση β) της παρούσας πιστοποιητικά αρμόδιας δικαστικής ή</p>

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>διοικητικής αρχής του οικείου κράτους – μέλους ή χώρας από τα οποία να προκύπτουν ότι δεν τελούν υπό πτώχευση ή έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τελούν υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχουν υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχουν αναστείλει τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες ή εάν βρίσκονται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Τα ίδια πιστοποιητικά πρέπει να προσκομιστούν και για τους ομορρυθμούς εταίρους ομόρρυθμης ή ετερόρρυθμης εταιρείας.</p> <p>Για τα υπ' αριθ. 2,3, και 4 πιστοποιητικά, εάν το κράτος-μέλος ή η εν λόγω χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφο ή πιστοποιητικό ή όπου το έγγραφο ή το πιστοποιητικό αυτό δεν καλύπτει όλες τις ως άνω περιπτώσεις, το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο προσωρινός ανάδοχος.</p> <p>5. Για την περίπτωση 9.2.3, περίπτωση θ) της παρούσας Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα. - Εάν δεν υπόκεινται σε έλεγχο πειθαρχικού φορέα πρέπει να υποβληθεί υπεύθυνη δήλωση ότι α) δεν υπάρχει πειθαρχικός φορέας και β) δεν έχουν διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα.</p> <p>6. Για την περίπτωση 9.1. της παρούσας πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου από το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους ή βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος από την κατά Νόμο αρμόδια Αρχή, από τα οποία θα πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους, κατά την ημέρα υποβολής τις προσφοράς τους, και αφετέρου ότι εξακολουθούν να παραμένουν εγγεγραμμένοι μέχρι την επίδοση τις ως άνω έγγραφης ειδοποίησης.</p> <p>7. Για τις περιπτώσεις 9.2.3, περίπτωση α),γ),δ),ε),στ),ζ),η) της παρούσας επικαιροποιημένη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου του ν. 1599/1986 ότι δεν συντρέχουν οι σχετικοί λόγοι αποκλεισμού.</p> <p>8. Πιστοποιητικά αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί τροποποιήσεων του καταστατικού και περί μη λύσης τους εταιρείας.</p>
1γ	<p><u>Οι ενώσεις /κοινοπραξίες που υποβάλλουν κοινή προσφορά:</u> Τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά, υποβάλλονται για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση/κοινοπραξία.</p>
1δ	<p>Σε περίπτωση δανεισμού δυνατοτήτων άλλων οικονομικών φορέων υποβάλλονται χωριστά τα ανωτέρω δικαιολογητικά για κάθε τρίτο δανειστή</p>
1ε	<p>Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, τμήμα(τα) της σύμβασης το(α) οποίο(α) υπερβαίνει(ουν) το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης υποβάλλονται χωριστά τα ανωτέρω δικαιολογητικά για κάθε υπεργολάβο.</p>
2	<p>Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο, προσκομίζει τα κατά περίπτωση νομοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του διαγωνιζομένου). Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύστασή του, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α</p>

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

Β. Δικαιολογητικά Απόδειξης οικονομικής επάρκειας και τεχνική και επαγγελματικής ικανότητας

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	Ισολογισμοί ή αποσπάσματα ισολογισμών ή δήλωση περί του συνολικού ύψους του κύκλου εργασιών και κατά τα έτη 2014, 2015 και 2016.
1.	Σε περίπτωση κατά την οποία ο ισολογισμός της τελευταίας οικονομικής χρήσης δεν έχει δημοσιευθεί, οι διαγωνιζόμενοι υποβάλουν τον εγκεκριμένο από το _Διοικητικό Συμβούλιο ισολογισμό και τις λοιπές οικονομικές καταστάσεις συνοδευόμενες από την απόφαση έγκρισης του _Διοικητικού Συμβουλίου.
2.	Υπεύθυνη δήλωση περί του κύκλου εργασιών τους σχετικά με έργα, παρόμοια με το προκηρυσσόμενο, που έχουν υλοποιήσει κατά τα έτη 2014, 2015 και 2016.
3.	Εγγραφο από το οποίο να προκύπτει ότι διαθέτει στην οργανωτική του δομή, οντότητες (ενδεικτικά Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) με αρμοδιότητα την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών (Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών - Helpdesk) και την Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής.
4.	Ενεργό πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το πρότυπο ISO 9001 σε αντικείμενο σχετικό με την συντήρηση ή υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων από διαπιστευμένο Φορέα ή σε περίπτωση αλλοδαπών προσώπων ισοδύναμο πιστοποιητικό από πιστοποιημένο φορέα της χώρας προέλευσής τους.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
5.	<p>Κατάλογος με τα έργα που εκτελέσει κατά τα τρία τελευταία (3) έτη (2014 έως και 2016) αντίστοιχα σε αντικείμενο και πολυπλοκότητα με το προκηρυσσόμενο και προϋπολογισμό άνω των 100.000€ πλέον ΦΠΑ, τα οποία υλοποιήθηκαν για φορείς του δημοσίου ή/και του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, συνοδευόμενος από τις σχετικές παραλαβές.</p> <p>Οι παραλαβές των έργων θα αποδεικνύονται:</p> <ul style="list-style-type: none">• εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής που έχει συνταχθεί και αρμοδίως υπογραφεί από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.• εάν ο Πελάτης είναι Ιδιωτικός Οργανισμός, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση του Οργανισμού όπως εκπροσωπείται από τον Νόμιμο Εκπρόσωπό ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο. <p>Για κάθε ένα από τα έργα που εμπίπτουν στην παραπάνω περιγραφή πρέπει να αναφερθούν, σε μορφή Πίνακα, τα ακόλουθα στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none">• Φορέας / Πελάτης• Χρονολογία έναρξης και λήξης του έργου• Διάρκεια του έργου (σε μήνες)• Προϋπολογισμός του έργου• Απασχόληση (σε ανθρωπομήνες)• Αντικείμενο του προσφέροντος στο έργο• Παρούσα φάση του έργου (π.χ. ολοκληρωμένο επιτυχώς, σε παραγωγική λειτουργία κλπ)• Ρόλος του προσφέροντος (κύριος συμβαλλόμενος, υπεργολάβος, κτλ)• Άλλοι συμμετέχοντες• Ποσοστό συμμετοχής του Προσφέροντα σε οικονομικά μεγέθη• Αρμόδιος ή αρμόδια υπηρεσία του πελάτη από όπου μπορούν να ζητηθούν στοιχεία (όνομα, διεύθυνση, τηλέφωνο, fax ή Email) <p>Η σειρά με την οποία θα παρατεθούν τα αποδεικτικά / πιστοποιητικά των έργων να είναι ακριβώς η ίδια με την σειρά που αναφέρονται τα έργα στον κατάλογο.</p>
<p>Στην περίπτωση ενώσεων προμηθευτών / κοινοπραξιών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, τα ανωτέρω στοιχεία παρέχονται επί ποινή αποκλεισμού για κάθε μέλος της ένωσης ενώ επιτρέπεται η μερική κάλυψη των προϋποθέσεων από τα μέλη της, αρκεί όμως συνολικά να καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις.</p>	

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, παρέχεται προθεσμία στον προσωρινό ανάδοχο να τα προσκομίσει ή να τα συμπληρώσει εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν. Η ΕΚΧΑ ΑΕ μπορεί να παρατείνει την ως άνω προθεσμία, εφόσον αιτιολογείται αυτό επαρκώς και κατ' ανώτατο όριο για δεκαπέντε (15) επιπλέον ημέρες.

Αν ο προσωρινός ανάδοχος δεν υποβάλει στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα, των παραπάνω δικαιολογητικών ή αν από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων οικονομικής επάρκειας και τεχνικής και επαγγελματικής ικανότητας ή αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν είναι ψευδή ή ανακριβή, ο προσωρινός ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος και καταπίπτει υπέρ της ΕΚΧΑ ΑΕ η εγγύηση συμμετοχής του, που είχε προσκομισθεί και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η προσφορά του προσφέροντος που απορρίφθηκε.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσκομίζει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά, η διαδικασία ματαιώνεται.

20.1 Ολοκλήρωση / Ματαίωση Διαγωνισμού / Κατάρτιση και Υπογραφή Σύμβασης Υπηρεσιών

1. Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από τη Επιτροπή Αξιολόγησης και τη διαβίβαση του φακέλου στο αποφαινόμενο όργανο της ΕΚΧΑ ΑΕ για τη λήψη απόφασης είτε για την κήρυξη του προσωρινού αναδόχου ως εκπτώτου είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας είτε κατακύρωσης της σύμβασης. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.
2. Η ΕΚΧΑ ΑΕ κοινοποιεί αμέσως την απόφαση κατακύρωσης, μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, σε κάθε υποψήφιο εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ., επί αποδείξει.
3. Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εφόσον η ΕΚΧΑ ΑΕ δεν την κοινοποίησε σε όλους τους υποψήφιους. Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται εφόσον και όταν συντρέξουν σωρευτικά τα εξής:
 - α) άπρακτη πάροδος των προθεσμιών άσκησης των προβλεπόμενων στις κείμενες διατάξεις βοηθημάτων και μέσων στο στάδιο της προδικαστικής και δικαστικής προστασίας και από τις αποφάσεις αναστολών επί αυτών,
 - β) ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 35 και 36 του ν. 4129/2013, εφόσον απαιτείται και
 - γ) κοινοποίησή της απόφασης κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον ο τελευταίος υποβάλει επικαιροποιημένα τα δικαιολογητικά του άρθρου 80 του ν. 4412/2016, έπειτα από σχετική πρόσκληση.
4. Μετά την επέλευση των εννόμων αποτελεσμάτων της απόφασης κατακύρωσης, η ΕΚΧΑ ΑΕ προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, εντός είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδικής πρόσκλησης.
5. Το υπόδειγμα της συμβάσεως, που είναι δεσμευτικό για τους υποψήφιους Αναδόχους, παρατίθεται στο Παράρτημα Η' – Σχέδιο Σύμβασης της παρούσης.
6. Η υπογραφή του συμφωνητικού έχει αποδεικτικό χαρακτήρα. Εάν ο προσωρινός ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το συμφωνητικό, μέσα στην προθεσμία που ορίζεται στην ειδική πρόσκληση, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον υποψήφιο που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους υποψήφιους δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται.
7. Το αρμόδιο όργανο της ΕΚΧΑ Α.Ε. έχει δικαίωμα να αποδεχθεί ή να μην αποδεχθεί (ολικά ή μερικά) τις εισηγήσεις της Επιτροπής Αξιολόγησης.
8. Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε στάδιο του διαγωνισμού, το Αρμόδιο Όργανο της Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε. μπορεί να ακυρώσει ή να ματαιώσει αυτόν με απόφαση του σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 106 του ν. 4412/2016.

9. Σε περίπτωση ακύρωσης ή ματαίωσης του διαγωνισμού, όσοι είχαν συμμετάσχει σε αυτόν δεν έχουν δικαίωμα αποζημίωσης οποιασδήποτε μορφής και για οποιονδήποτε λόγο.

20.2 Δικαίωμα Ανάθεσης Μέρους της Υπηρεσίας

Η Αναθέτουσα Αρχή, διατηρεί το δικαίωμα για να αναθέσει μέρος της Υπηρεσίας, που σε καμία περίπτωση δεν θα είναι λιγότερο του 50% του προβλεπόμενου στη Διακήρυξη.

ΑΡΘΡΟ 21 Προσφυγές / Έννομη Προστασία

1. Για κάθε εκτελεστή πράξη της ΕΚΧΑ ΑΕ που θα εκδοθεί ή θα συντελεστεί στα πλαίσια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης μέχρι την 30/03/2017, έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του ν. 3886/2010.
2. Για κάθε εκτελεστή πράξη της ΕΚΧΑ ΑΕ που θα εκδοθεί ή θα συντελεστεί από 31/03/2017 στα πλαίσια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του ΒΙΒΛΙΟΥ IV του ν. 4412/2016.

B ΜΕΡΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. έχει αναπτύξει μια υποδομή πληροφορικής η οποία εξυπηρετεί συνολικά τις λειτουργίες της Εταιρίας. Στόχος της υποδομής αυτής είναι αφενός η αδιάλειπτη και αποδοτική παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου στους πολίτες, στα Κτηματολογικά Γραφεία (πρώην Υποθηκοφυλακεία), στους επαγγελματίες και Αναδόχους του έργου της Κτηματογράφησης που συνεργάζονται με την ΕΚΧΑ Α.Ε. και αφετέρου στους εργαζόμενους της ΕΚΧΑ ΑΕ παρέχοντας μεταξύ άλλων εταιρικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Διαδίκτυο, email και πρόσβαση σε συστήματα και εφαρμογές αναγκαίες για τη λειτουργία της Εταιρίας.

Το παρόν έργο αφορά στην παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης του υλικού/λογισμικού της υποδομής που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία και στους εργαζόμενους της ΕΚΧΑ Α.Ε..

Αναλυτικότερα, ο Ανάδοχος πρόκειται να προσφέρει τις ακόλουθες υπηρεσίες.

- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού στα Data Centers της ΕΚΧΑ Α.Ε
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού των Έμμισθων Κτηματολογικών Γραφείων
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού χρηστών της ΕΚΧΑ Α.Ε.
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης λογισμικού
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Προμήθεια υλικού & αδειών χρήσης λογισμικού
- Λοιπές υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης

Υπογραμμίζεται ότι σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνεργάζεται με την ΕΚΧΑ Α.Ε., καθώς και με κάθε τρίτο πρόσωπο που τυχόν αυτή του υποδείξει, προκειμένου για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τη υποδομή, το υλικό αλλά και τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων και συντήρησης. Σημειώνεται, ότι ενδεχόμενο κόστος που τυχόν θα προκύψει από την ως άνω συνεργασία του αναδόχου με τρίτους δεν βαρύνει την ΕΚΧΑ Α.Ε.

Ο Ανάδοχος θα ενημερώνεται εγγράφως κατά τη διάρκεια της σύμβασης από τον υπεύθυνο αυτής για τις ακριβείς επιμέρους υπηρεσίες, ανάλογα με τις ανάγκες που τυχόν θα προκύψουν για την αναθέτουσα αρχή.

2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ

Στις ενότητες που ακολουθούν δίδεται μια συνοπτική παρουσίαση της ΕΚΧΑ Α.Ε., των επιδιώξεων της, των στρατηγικών στόχων της ένταξης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη λειτουργία της, καθώς και του αντικείμενου του Έργου με τις αναμενόμενες υπηρεσίες και παραδοτέα.

2.1 ΕΚΧΑ Α.Ε.

Η Εταιρεία Κτηματολόγιο ΑΕ η οποία με τον ν.4164/2013 μετονομάστηκε σε Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση Α.Ε., ιδρύθηκε με κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας, Οικονομικών και ΠΕΧΩΔΕ (Απόφαση 81706/6085/6-10-1995, ΦΕΚ 872Β/19-10-96).

Η Εταιρεία είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, διέπεται από τις διατάξεις των Ν. 2190/1920, 2229/94, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν.

Με την ψήφιση του ν. 3899/2010 (ΦΕΚ212Α'/17.12.10) ισχύουν και για την Ε.Κ.Χ.Α. Α.Ε. οι διατάξεις του Κεφ. Α' του ν. 3429/2005 (ΦΕΚ 314/Α'/27.12.2005) «Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί Δ.Ε.Κ.Ο.»

2.2 Κτιριακές Εγκαταστάσεις/Σημεία Παρουσίας ΕΚΧΑ Α.Ε.

2.2.1 Κεντρικά Γραφεία

Τα κεντρικά γραφεία της ΕΚΧΑ Α.Ε. βρίσκονται στην Αθήνα (στεγάζονται σε πέντε κτίρια επί της λεωφόρου Μεσογείων 286, 288, 292, 308 και 339, ΤΚ 155 62, τηλ: 2106505600, fax: 2106537723 και ένα κτίριο στην οδό Τιμολέοντος Βάσου 11-13, Πλατεία Μαβίλη, ΤΚ 115 21 κτίριο πρώην ΟΚΧΕ), ενώ διαθέτει και ένα Περιφερειακό Γραφείο στη Θεσσαλονίκη (στο εξής ΠΚΘ) στην οδό Τσιμισκή 136, ΤΚ 546 21. Σημειώνεται ότι αναμένεται η μετακίνηση του προσωπικού από κτίρια της Μεσογείων σε νέο χώρο σε κεντρικό σημείο εντός του Λεκανοπεδίου της Αττικής.

Στους χώρους των κεντρικών γραφείων υπάρχουν οι εσωτερικοί χρήστες της Εταιρίας στους οποίους έχει αποδοθεί η κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή για πρόσβαση στις εταιρικές υπηρεσίες της ΕΚΧΑ Α.Ε.. Έτσι στους γραφειακούς αυτούς χώρους έχει εγκατασταθεί εξοπλισμός πληροφορικής (Η/Υ, εκτυπωτές, σαρωτές κλπ) και δικτυακός εξοπλισμός για τη δημιουργία του εσωτερικού δικτύου, μέσω των οποίων οι χρήστες έχουν πρόσβαση σε εταιρικές υπηρεσίες όπως πρόσβαση στο Διαδίκτυο, εταιρικό email, πρόσβαση στο SAP, εφαρμογές HRM, Active Directory, Fax server κλπ.

Τα αναλυτικά στοιχεία του εξοπλισμού αναφέρονται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.».

2.2.2 Κέντρα Δεδομένων

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. διατηρεί τέσσερα (4) κέντρα δεδομένων εντός του Ν. Αττικής στα παρακάτω σημεία:

- Λ. Μεσογείων 286 (στο εξής DC Α)
- Λ. Μεσογείων 288 (στο εξής DC Β)
- οδός Τιμολέοντος Βάσου 11-13 (στο εξής DC Γ)
- εντός του Ν. Αττικής εφεδρικό κέντρο δεδομένων (στο εξής DRC)

Στα κέντρα δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε έχει εγκατασταθεί ο απαραίτητος εξοπλισμός για τη παροχή των εταιρικών υπηρεσιών στους εσωτερικούς χρήστες (δρομολογητές, μεταγωγείς, συσκευές ασφαλείας, εξυπηρετητές, υπολογιστές κλπ).

Ο εγκατεστημένος εξοπλισμός στα παραπάνω σημεία περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, οθόνες, εξυπηρετητές (windows), εκτυπωτές, σχεδιαστές (plotters), σαρωτές, συσκευές λήψης εφεδρικών αντιγράφων (backup devices), εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης δεδομένων (NAS) και λοιπό εξοπλισμό Πληροφορικής. Η λίστα με τον εξοπλισμό και το λογισμικό αναφέρεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.».

Η παροχή των εταιρικών υπηρεσιών επιτυγχάνεται με εξοπλισμό που έχει εγκατασταθεί στα DC Α, DC Β και DC Γ και οι χρήστες ανεξάρτητα του τύπου εγκατάστασής τους έχουν πρόσβαση σε αυτούς μέσω δικτύου ως εξής:

- DC Α με DC Β: μέσω οπτικής και Ethernet καλωδίωσης
- Λ. Μεσογείων 286 με DC Β: μέσω οπτικής και Ethernet καλωδίωσης
- Λ. Μεσογείων 339 με DC Β: μέσω laser links
- Λ. Μεσογείων 292 με DC Β: μέσω του κτιρίου Λ. Μεσογείων 339 με laser link
- Λ. Μεσογείων 308 με DC Β: μέσω του κτιρίου Λ. Μεσογείων 339 με laser link
- ΠΚΘ με DC Β: μέσω μισθωμένης γραμμής

Όπως φαίνεται παραπάνω, οι διασυνδέσεις μεταξύ ορισμένων κτιρίων - για την δημιουργία του εσωτερικού δικτύου της ΕΚΧΑ Α.Ε.- υλοποιούνται μέσω laser links. Η συνεχής και αδιάλειπτη λειτουργία των διασυνδέσεων αυτών που υλοποιούνται με τον κατάλληλο εξοπλισμό, είναι εξαιρετικά κρίσιμη καθώς αυτές χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών φωνής και δεδομένων απαραίτητων για την καθημερινή λειτουργία της ΕΚΧΑ Α.Ε.

Τα αναλυτικά στοιχεία του εξοπλισμού αναφέρονται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.».

2.2.3 Γραφεία Κτηματογράφησης

Τα Γραφεία Κτηματογράφησης (ΓΚ) είναι τα σημεία στα οποία αφενός υλοποιείται η διαδικασία κτηματογράφησης, η οποία αποσκοπεί στη συλλογή, επεξεργασία και καταγραφή των εμπράγματων και άλλων εγγραπτών δικαιωμάτων ανά ακίνητο και αφετέρου στη συλλογή και επεξεργασία

στοιχείων που θα επιτρέψουν την κατά το δυνατόν ακριβέστερη απεικόνιση των γεωτεμαχίων στο κτηματολογικό διάγραμμα.

Η λειτουργία των ΓΚ γίνεται είτε υπό την ΕΚΧΑ Α.Ε. είτε έχει ανατεθεί σε Αναδόχους. Τα ΓΚ λειτουργούν σε όλη την Ελλάδα, κυρίως σε αστικά κέντρα, και συνδέονται στην υποδομή του DC A και του DRC που περιγράφεται στην §2.2.2. Η διασύνδεσή τους επιτυγχάνεται μέσω ενός κλειστού ολοκληρωμένου κυκλώματος ενώ σε κάθε σημείο έχει εγκατασταθεί ο κατάλληλος εξοπλισμός πληροφορικής για τη λειτουργία του.

2.2.4 Κτηματολογικά Γραφεία

Τα Κτηματολογικά Γραφεία (ΚΓ) είναι τα γραφεία τα οποία λειτουργούν στα σημεία που έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία κτηματογράφησης μιας περιοχής. Το τοπικό αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο λειτουργεί ως μεταβατικό Κτηματολογικό Γραφείο και αναλαμβάνει τη λειτουργία του Κτηματολογίου για την κτηματογραφημένη περιοχή αρμοδιότητάς του. Σε επόμενη φάση, τα Μεταβατικά Κτηματολογικά Γραφεία θα μετατραπούν σε Οριστικά Κτηματολογικά Γραφεία.

Υπάρχουν δύο κατηγορίες μεταβατικών Κτηματολογικών Γραφείων, τα Άμισθα Κτηματολογικά Γραφεία (ΑΚΓ) και τα Έμισθα Κτηματολογικά Γραφεία (ΕΚΓ). Τα ΑΚΓ χρησιμοποιούν Internet συνδέσεις μέσω των οποίων συνδέονται στην υποδομή του DC B. Τα ΕΚΓ χρησιμοποιούν συνδέσεις δεδομένων ιδιωτικού δικτύου (VPN) για την διασύνδεσή τους με την υποδομή του DC B μέσω του δικτυακού εξοπλισμού του DC A.

Τα ΕΚΓ λειτουργούν υπό την ΕΚΧΑ Α.Ε. και έχει εγκατασταθεί ο κατάλληλος εξοπλισμός για τη δημιουργία εσωτερικού δικτύου αλλά και για την επικοινωνία με το Κέντρο Δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε. ώστε να έχουν οι χρήστες πρόσβαση στις απαιτούμενες εφαρμογές. Ο εξοπλισμός των ΕΚΓ περιλαμβάνει εξυπηρετητές, προσωπικούς Η/Υ, οθόνες, εκτυπωτές, σαρωτές, συσκευές αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (UPS), και δικτυακές μονάδες αποθήκευσης δεδομένων (NAS). Ο προαναφερθείς εξοπλισμός συνδέεται στα κατά τόπους τοπικά δίκτυα δεδομένων, τα οποία διασυνδέονται με την σειρά τους με τα κεντρικά γραφεία της ΕΚΧΑ Α.Ε. μέσω δικτυακών συνδέσεων τεχνολογίας IP-VPN.

Τα αναλυτικά στοιχεία του εξοπλισμού αναφέρονται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.».

2.3 Υποδομή Πληροφορικής και Επικοινωνιών της ΕΚΧΑ Α.Ε.

Η υποδομή πληροφορικής και επικοινωνιών της ΕΚΧΑ Α.Ε. εκτείνεται στα κτίρια στα οποία στεγάζονται οι γραφειακές εγκαταστάσεις, στα κέντρα δεδομένων και στα απομακρυσμένα σημεία δημιουργώντας διακριτές υποδομές πληροφορικής και επικοινωνιών.

Έτσι ορίζεται η υποδομή λειτουργικών αναγκών, από την οποία παρέχονται υπηρεσίες προς τους εσωτερικούς χρήστες της ΕΚΧΑ Α.Ε. και η υποδομή παροχής υπηρεσιών από την οποία παρέχονται υπηρεσίες προς εξωτερικούς χρήστες και τα απομακρυσμένα σημεία της ΕΚΧΑ Α.Ε.

2.3.1 Υποδομή Λειτουργικών Αναγκών

Μέσω της υποδομής λειτουργικών αναγκών, έτσι όπως έχει υλοποιηθεί τόσο στα κτίρια γραφείων όσο και στα κέντρα δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε., οι εσωτερικοί χρήστες της εταιρίας έχουν πρόσβαση σε εταιρικές υπηρεσίες όπως πρόσβαση στο Διαδίκτυο, εταιρικό email, πρόσβαση στο SAP, εφαρμογές HRM, Active Directory, Fax server κλπ.

Η υποδομή λειτουργικών αναγκών εκτείνεται στα παρακάτω κτίρια:

- Μεσογείων 286
- Μεσογείων 288
- Μεσογείων 292
- Μεσογείων 308
- Μεσογείων 339
- ΠΚΘ (οδός Τσιμισκή 136)
- Τιμολέοντος Βάσου 11-13

Στις γραφειακές εγκαταστάσεις των παραπάνω κτιρίων έχει εγκατασταθεί ο εξοπλισμός για τη λειτουργία του κάθε χρήστη (υπολογιστές, εκτυπωτές) και ο απαραίτητος δικτυακός εξοπλισμός για τη δικτυακή επικοινωνία του κάθε κτιρίου με τα κέντρα δεδομένων. Αντίστοιχα, στα κέντρα δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε έχει εγκατασταθεί ο απαραίτητος εξοπλισμός για τη παροχή των εταιρικών υπηρεσιών στους εσωτερικούς χρήστες (δρομολογητές, μεταγωγείς, συσκευές ασφαλείας, εξυπηρετητές, υπολογιστές κλπ). Τα κέντρα δεδομένων έχουν διαχωριστεί από τις γραφειακές εγκαταστάσεις και στεγάζονται σε διακριτούς χώρους στα:

- DC A
- DC B
- DC Γ

Η παροχή των εταιρικών υπηρεσιών επιτυγχάνεται με εξοπλισμό που έχει εγκατασταθεί στα DC A, DC B και DC Γ και οι χρήστες ανεξάρτητα του τόπου εγκατάστασής τους έχουν πρόσβαση σε αυτούς μέσω δικτύου ως εξής:

- DC A με DC B: μέσω οπτικής και Ethernet καλωδίωσης
- Λ. Μεσογείων 286 με DC B: μέσω οπτικής και Ethernet καλωδίωσης
- Λ. Μεσογείων 339 με DC B: μέσω laser links
- Λ. Μεσογείων 292 με DC B: μέσω του κτιρίου Λ. Μεσογείων 339 με laser link
- Λ. Μεσογείων 308 με DC B: μέσω του κτιρίου Λ. Μεσογείων 339 με laser link
- ΠΚΘ με DC B: μέσω μισθωμένης γραμμής

Ο εγκατεστημένος εξοπλισμός στα παραπάνω σημεία περιλαμβάνει προσωπικούς υπολογιστές, οθόνες, εξυπηρετητές (windows), εκτυπωτές, σχεδιαστές (plotters), σαρωτές, συσκευές λήψης εφεδρικών αντιγράφων (backup devices), εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης δεδομένων (DAS, NAS) και λοιπό εξοπλισμό Πληροφορικής. Η λίστα με τον εξοπλισμό και το λογισμικό αναφέρονται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.».

Όπως φαίνεται παραπάνω, οι διασυνδέσεις μεταξύ ορισμένων κτιρίων - για την δημιουργία του εσωτερικού δικτύου της ΕΚΧΑ Α.Ε.- υλοποιούνται μέσω laser links. Η συνεχής και αδιάλειπτη λειτουργία των διασυνδέσεων αυτών που υλοποιούνται με τον κατάλληλο εξοπλισμό, είναι εξαιρετικά κρίσιμη καθώς αυτές χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών φωνής και δεδομένων απαραίτητων για την καθημερινή λειτουργία της ΕΚΧΑ Α.Ε.

2.3.2 Υποδομή Παροχής Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες παρέχονται από την ΕΚΧΑ ΑΕ προς εξωτερικούς χρήστες (Διαδίκτυο, Γραφεία Κτηματογράφησης, εξωτερικοί συνεργάτες, Κτηματολογικά Γραφεία) και παρέχονται μέσω της υποδομής πληροφορικής και επικοινωνιών που έχει υλοποιηθεί στα DC A, DC B και DC Γ.

2.3.2.1 Υποδομή παροχής υπηρεσιών προς εξωτερικούς χρήστες/Γραφεία

Κτηματογράφησης/Συνεργάτες

Η υποδομή παροχής υπηρεσιών εξυπηρετεί χρήστες κυρίως εκτός των κεντρικών γραφείων της ΕΚΧΑ Α.Ε. Η υποδομή αυτή υλοποιείται στα DC A και DC Γ στην οποία συνδέονται τα Γραφεία Κτηματογράφησης, χρήστες από το Διαδίκτυο και το Disaster Recovery Center της ΕΚΧΑ Α.Ε.

Μέσω της υποδομής η ΕΚΧΑ Α.Ε. εξυπηρετεί συνολικά τις λειτουργίες της, για την αδιάλειπτη και αποδοτική παροχή υπηρεσιών μέσω του δικτυακών συνδέσεων (Διαδίκτυο και ιδιωτικές συνδέσεις) στους πολίτες, αλλά και στους επαγγελματίες και αναδόχους του έργου της Κτηματογράφησης που συνεργάζονται με την ΕΚΧΑ Α.Ε.

Η συγκεκριμένη υποδομή αποτελεί το θεμέλιο λίθο πάνω στον οποίο αναπτύχθηκε το Πληροφοριακό Σύστημα Κτηματογράφησης (ΠΣΚ) της ΕΚΧΑ Α.Ε. Στόχος του ΠΣΚ είναι η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς το σύνολο των συνεργαζόμενων προσώπων και φορέων για το έργο της κτηματογράφησης της χώρας και της διαχείρισης του Εθνικού Κτηματολογίου. Επιπλέον, το ΠΣΚ περιλαμβάνει μια ενιαία υποδομή εξυπηρέτησης χωρικών πληροφοριών η οποία υποστηρίζει όλα τα έργα της ΕΚΧΑ Α.Ε.

2.3.2.2 Υποδομή παροχής υπηρεσιών προς Κτηματολογικά Γραφεία

Η υποδομή που έχει υλοποιηθεί για την παροχή υπηρεσιών προς τα Κτηματολογικά Γραφεία (ΚΓ) εκτείνεται στα DC A και DC B ενώ υπάρχει η απαραίτητη υποδομή στο DRC ώστε να συνεχίσουν να παρέχονται οι υπηρεσίες προς τα ΚΓ σε περίπτωση καταστροφής των DC A και DC B.

Το δίκτυο παροχής υπηρεσιών προς τα ΚΓ είναι πρακτικά η μετουσίωση του Εθνικού Κτηματολογίου και περιέχει τη βάση δεδομένων του Εθνικού Κτηματολογίου και τις εφαρμογές διαχείρισης της περιγραφικής και χωρικής πληροφορίας του Κτηματολογίου. Η υποδομή που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών αυτών έχει αναπτυχθεί σε διακριτό χώρο στα DC A και DC B σε σχέση με την αντίστοιχη υποδομή που εξυπηρετεί τις υπηρεσίες που παρέχονται στους εσωτερικούς χρήστες. Στη συγκεκριμένη υποδομή έχουν πρόσβαση τα ΚΓ.

Το δίκτυο των DC A και DC B διακρίνεται σε δύο ζώνες οι οποίες χωρίζονται μέσω firewall. Η πρώτη ζώνη περιέχει τους Database Servers ενώ η δεύτερη ζώνη περιέχει τους Application Servers. Η επικοινωνία μεταξύ application και database servers ελέγχεται από σύστημα firewall υψηλής διαθεσιμότητας. Επίσης, η επικοινωνία μεταξύ application servers και των Κτηματολογικών Γραφείων ελέγχεται από μία συστοιχία firewall υψηλής διαθεσιμότητας. Τέλος, η ζώνη που περιλαμβάνει τους application servers εποπτεύεται από ένα IDS (Intrusion Detection System).

Τα συστήματα της ζώνης που φιλοξενούν τους application servers επικοινωνούν με το Internet και κατ' επέκταση με τα ΚΓ μέσω ενός router, πάνω από μια μισθωμένη γραμμή συνολικού εύρους 40 Mbps μέσω του DC A στο οποίο τερματίζεται το κατάλληλο φυσικό μέσο (τεχνολογία οπτικής ίνας). Στη ζώνη αυτή υπάρχουν εξυπηρετητές με λειτουργικά συστήματα windows (2000, 2003R2, 2008R2) που φιλοξενούν εφαρμογές για την διαχείριση των περιγραφικών και χωρικών δεδομένων, οι οποίες έχουν αναπτυχθεί από το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής.

Η ζώνη των Database Servers φιλοξενεί ένα Oracle RAC στο οποίο τηρείται η περιγραφική Βάση Δεδομένων του Εθνικού Κτηματολογίου. Το σύστημα αποτελείται από τέσσερις (4) κόμβους συνδεδεμένους με οπτικά καλώδια σε ένα EMC Storage Area Network. Για λόγους στατιστικών και αναφορών υπάρχει ένα ακόμη Oracle RAC με δύο (2) κόμβους οι οποίοι συνδέονται με οπτικά καλώδια στο προαναφερθέν SAN. Ο κάθε κόμβος είναι ένας εξυπηρετητής με τις κατάλληλες φυσικές διασυνδέσεις.

Τέλος, στο DRC φιλοξενείται ένα Oracle RAC με δύο (2) κόμβους οι οποίοι συνδέονται με οπτικά καλώδια στο εκεί εγκατεστημένο EMC Storage Area Network (SAN - EMC DMX3). Ο κάθε κόμβος είναι ένας εξυπηρετητής με τις κατάλληλες φυσικές διασυνδέσεις. Το σύστημα αυτό αποτελεί «καθρέπτης» του Oracle RAC των τεσσάρων (4) κόμβων που είναι εγκατεστημένο στο DC A, όπως αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο.

Τα αναλυτικά στοιχεία του εξοπλισμού αναφέρονται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.».

3 ΠΡΟΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται αναλυτικά οι υπηρεσίες που οφείλει να προσφέρει ο Ανάδοχος, οι οποίες μπορούν να διακριθούν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Προμήθεια Υλικού & Αδειών Χρήσης Λογισμικού
- Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού
- Υπηρεσίες Υποστήριξης Λογισμικού
- Λοιπές Υπηρεσίες

Η παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών διέπεται από τους όρους της σύμβασης SLA. Στη συνέχεια παρατίθενται οι υπηρεσίες που θα πρέπει να προσφέρει κατ' ελάχιστο ο Ανάδοχος.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα συμπεριλάβει στην Τεχνική Προσφορά του περιγραφή με τίτλο «Περιγραφή Προσφερομένων Υπηρεσιών Υποστήριξης Αναδόχου». Σε αυτή ο Ανάδοχος πρέπει να περιγράψει με σαφήνεια όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις υποστήριξης που προσφέρει, οι οποίοι πρέπει να καλύπτουν του όρους του παρόντος Κεφαλαίου. Ειδικότερα, πρέπει να αναφέρει τον τύπο συντήρησης (ανταλλακτικά, υπηρεσίες κλπ), τον τόπο που θα παρέχει τις υπηρεσίες (πχ on site) τη δυνατότητα και τις προϋποθέσεις αντικατάστασης ελαττωματικού εξοπλισμού και όποια άλλη δέσμευση αναλαμβάνει με το προσφερόμενο πακέτο υπηρεσιών (πχ μεταφορά των δεδομένων στον επισκευασμένο εξοπλισμό, ένταξή του στο τοπικό πληροφοριακό σύστημα, επαναφόρτωση των εφαρμογών κλπ) καθώς και το μέγιστο εκτός λειτουργίας χρόνο (down time).

3.1 Προμήθεια Υλικού & Αδειών Χρήσης Λογισμικού

Στο παρόν τεύχος ζητείται η προμήθεια αδειών χρήσης νέου (εμπορικού) λογισμικού και η ανανέωση συντήρησης αδειών χρήσης υπάρχοντος (εμπορικού) λογισμικού το οποίο κατέχει η ΕΚΧΑ Α.Ε.. Σε κάθε περίπτωση (νέο και υπάρχον λογισμικό) ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις νέες εκδόσεις όλων των ζητούμενων αδειών χρήσης λογισμικού για δύο (2) έτη από την υπογραφή της Σύμβασης. Το λογισμικό αυτό είναι απαραίτητο για την λειτουργία της ΕΚΧΑ Α.Ε. και αναφέρεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.». Ο Ανάδοχος θα παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή τις άδειες χρήσης και οποιοδήποτε συνοδευτικό (πχ ψηφιακό μέσο, στοιχεία πρόσβαση για ηλεκτρονική μεταφόρτωση) του προς προμήθεια λογισμικού. Η προμήθεια όλων των ζητούμενων αδειών χρήσης λογισμικού θα πραγματοποιηθεί από τον ανάδοχο για λογαριασμό της ΕΚΧΑ ΑΕ, θα ανήκει σ' αυτή και θα προορίζεται για αποκλειστική χρήση από τα στελέχη της. Τέλος ζητείται και η προμήθεια υλικού σύμφωνα με τις προδιαγραφές στο «Παράρτημα Α' – Τεχνικές Προδιαγραφές – Πίνακες Συμμόρφωσης».

Η προμήθεια του ζητούμενου Υλικού και Λογισμικού θα πραγματοποιείται κατόπιν έγγραφου αιτήματος από την Αναθέτουσα Αρχή προς τον Ανάδοχο. Η παράδοσή τους θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κοινοποίησης του αιτήματος από την Αναθέτουσα Αρχή. Το υλικό και το λογισμικό αυτό θα ενταχθεί στις παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης της παρούσας σύμβασης.

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εγκατάσταση και παραμετροποίηση του εν λόγω λογισμικού σε εξοπλισμό που θα παρέχει η Αναθέτουσα Αρχή στις εγκαταστάσεις της.

3.2 Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού

Ως Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού ορίζονται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω, τα οποία θα προσφερθούν από τον Ανάδοχο και στα οποία συμπεριλαμβάνονται, όποτε απαιτείται, αντίστοιχες υπηρεσίες από τους κατασκευαστές – προμηθευτές των επιμέρους προσφερόμενων προϊόντων.

Οι Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού περιλαμβάνουν το κόστος των ανταλλακτικών, εξαρτημάτων που θα απαιτηθούν για την επισκευή (συμπεριλαμβανομένων αναλωσίμων-ανταλλακτικών-maintenance kits, εφόσον αυτά δεν αναφέρονται στο «Παράρτημα Ε' – Πίνακας Αναλωσίμων Εξοπλισμού») το κόστος μετάβασης-διαμονής τεχνικού, το κόστος μεταφοράς εξοπλισμού από και προς τον τόπο εγκατάστασης, την ευθύνη αποσύνδεσης, συσκευασίας και αποστολής αυτού, τυχόν έξοδα δασμών ή εκτελωνισμού αυτών, καθώς και την πιθανή αντικατάσταση (προσωρινή ή μόνιμη) εξοπλισμού, σε περίπτωση μη επισκευάσιμης βλάβης, ώστε να εξασφαλιστεί η λειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων. Στον Ανάδοχο ανήκει και η μέριμνα για διασφάλιση των δεδομένων που έχουν καταχωρηθεί σε μαγνητικά μέρη του εξοπλισμού.

Οι εν λόγω υπηρεσίες για τον εξοπλισμό που αναγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» θα πρέπει να παρέχονται για δύο (2) έτη από την υπογραφή της Σύμβασης, εκτός από τον εξοπλισμό που αναφέρεται ως «Προσωπικοί Η/Υ» και «Φορητοί Η/Υ» στον εν λόγω Πίνακα για τον οποίο ζητείται η παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους από την υπογραφή της Σύμβασης.

Όσον αφορά στον εξοπλισμό που αναφέρεται στον Πίνακα 7 - Στοιχεία Εξοπλισμού με συγκεκριμένη ημερομηνία έναρξης Υποστήριξη στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.», ως έναρξη της παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης ορίζεται η ημερομηνία που αναφέρεται στη στήλη «Ημερομηνία Έναρξης Συντήρησης» και ως λήξη η ημερομηνία ολοκλήρωσης της Σύμβασης.

Τέλος, επισημαίνεται ότι ο εξοπλισμός που αναγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» ως «Συσκευές αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (UPS)» είναι σε ποσοστό 90% μη λειτουργικός.

3.2.1 Προληπτική συντήρηση

Ο Ανάδοχος πρέπει να καθορίσει τη συχνότητα με την οποία εκτιμά ότι πρέπει να διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς του οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία του εξοπλισμού χωρίς προβλήματα, με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών και εντός του πλαισίου διαθεσιμότητας που περιγράφεται στην παρούσα. Η προληπτική συντήρηση για τον εξοπλισμό που περιγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» προτείνεται να εκτελείται τουλάχιστον μία (1) φορά ανά έτος. Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να αναφέρουν στην προσφορά τους αναλυτικά τις ενέργειες που θα λαμβάνουν χώρα κατά την προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού.

Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού από τον Ανάδοχο και τα αρμόδια στελέχη της ΕΚΧΑ Α.Ε., ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία του συστήματος.

3.2.2 Επανορθωτική συντήρηση – αποκατάσταση βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας

Με τον όρο αυτό εννοούνται οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό προκειμένου να αποκατασταθεί η ομαλή λειτουργία του μετά την εμφάνιση ενός προβλήματος. Ενδεικτικά, οι ενέργειες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν τον έλεγχο (οπτικό, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, ή άλλο), τις ρυθμίσεις, την επανεγκατάσταση, τη δωρεάν διάθεση και εγκατάσταση των απαραίτητων ανταλλακτικών ή υπομονάδων (units), κτλ.

Η αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η επισκευή θα μπορεί να γίνει σε χώρους του Αναδόχου. Οι εργασίες του Αναδόχου θα γίνονται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην §3.5.5.

Ως «αποκατάσταση βλάβης» ορίζεται η πλήρης λειτουργική επανένταξη του επισκευασθέντος ή/και αντικατασταθέντος εξοπλισμού στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή στο τοπικό δίκτυο δεδομένων του ΕΚΓ, καθώς και η πλήρης αποκατάσταση της λειτουργίας η οποία είχε διακοπεί ή παρακωλυθεί εξαιτίας της βλάβης

Σε περίπτωση προσωρινής αντικατάστασης εξοπλισμού, αν ο προσωρινός εξοπλισμός απαιτεί (για την ορθή λειτουργία του) αναλώσιμα (πχ toner) του κατασκευαστή, τα οποία είναι διαφορετικά από τα αναλώσιμα του εξοπλισμού που αντικαθίσταται, για το χρονικό διάστημα που ο προσωρινός εξοπλισμός παραμένει σε γραφείο της ΕΚΧΑ Α.Ε, και ισχύουν τα παραπάνω, το κόστος και η ευθύνη για την έγκαιρη προμήθεια και αποστολή των αναλωσίμων θα βαρύνει τον ανάδοχο.

Ως «**αντικατάσταση εξοπλισμού**» ορίζεται η πλήρης ένταξη του νέου εξοπλισμού στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή/ και του ΕΚΓ.

Ο εξοπλισμός ο οποίος αντικαθιστά κάποιον προβληματικό στο **σύνολό του** (δηλ. αντικατάσταση εκτυπωτή, προσωπικού Η/Υ κλπ), θα πρέπει να είναι ίδιων ή ανώτερων τεχνικών χαρακτηριστικών από τον προβληματικό, να είναι καινούριος και αχρησιμοποίητος, να έχει ανακοινωθεί από τον κατασκευαστή τα τελευταία τρία έτη, και να προτείνεται σαν εξοπλισμός αντικατάστασης από τον κατασκευαστή (εφόσον υπάρχει σχετική πρόταση/υπόδειξη από τον κατασκευαστή).

Ειδικότερα για τον εξοπλισμό με περιγραφή «Προσωπικοί Η/Υ» που αναγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» και αφορά στους προσωπικούς υπολογιστές που έχουν εγκατασταθεί στα Κτηματολογικά Γραφεία, οι ελάχιστες απαιτήσεις για την αντικατάσταση του είναι:

- Μνήμη τουλάχιστον 4GB RAM
- η CPU να υποστηρίζει 64bit λειτουργία

Οδηγίες και άδειες χρήσεις των προγραμμάτων που θα εγκατασταθούν στο νέο εξοπλισμό θα παραδοθούν στον ανάδοχο από τεχνικούς της ΕΚΧΑ.

Σε περίπτωση που η αντικατάσταση **αφορά σε τμήμα εξοπλισμού** (π.χ. δίσκος σε εξυπηρετητή) θα πρέπει τα ανταλλακτικά που θα χρησιμοποιηθούν, να είναι πλήρως πιστοποιημένα από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού, για ολοκληρωμένη και χωρίς προβλήματα συνεργασία με αυτόν.

Το τμήμα του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται για την αντικατάσταση του προβληματικού, θα πρέπει να είναι καινούριο και αχρησιμοποίητο. Σε περίπτωση μη ύπαρξης καινούριου ή αχρησιμοποίητου εξοπλισμού, ο εξοπλισμός ο οποίος αντικαθιστά κάποιον προβληματικό, θα πρέπει να είναι ίδιων ή ανώτερων τεχνικών χαρακτηριστικών από τον προβληματικό, και να προτείνεται σαν εξοπλισμός αντικατάστασης από τον κατασκευαστή (εφόσον υπάρχει σχετική πρόταση/υπόδειξη από τον κατασκευαστή). Τέλος, σε περίπτωση μη δυνατότητας αντικατάστασης του προβληματικού τμήματος εξοπλισμού, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να αντικαταστήσει τον προβληματικό εξοπλισμό στο σύνολό του με άλλο (σύμφωνα με το προαναφερθέν σχετικό εδάφιο) τον οποίο απαραίτητα θα πρέπει να έχει εγκριθεί από τον υπεύθυνο της σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση, ο προτεινόμενος εξοπλισμός αντικατάστασης θα πρέπει να έχει εγκριθεί ως «εξοπλισμός αντικατάστασης» από την ΕΚΧΑ Α.Ε. (αρμόδιος για την έγκριση αυτή είναι ο υπεύθυνος της σύμβασης).

Για την ικανοποίηση της ως άνω συμβατικής δέσμευσης (αποκατάσταση βλάβης εξοπλισμού), ο Ανάδοχος μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε μέσο θεωρήσει πρόσφορο και το οποίο δεν αντίκειται σε όρους της σύμβασης, δηλ:

- Επισκευή του εξοπλισμού (στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού) από τον ίδιο.
- Προσωρινή αντικατάσταση και επισκευή του εξοπλισμού από τον ίδιο.
- Σε περίπτωση μη επισκευάσιμης βλάβης, ολοκληρωτική αντικατάσταση του εξοπλισμού με άλλον τουλάχιστον αντίστοιχων ή ανώτερων προδιαγραφών (η ολοκληρωτική αντικατάσταση αφορά μια ενιαία μονάδα εξοπλισμού π.χ. Η/Υ, εξυπηρετητή, εκτυπωτή κ.α., και όχι μέρος αυτού π.χ. σκληρού δίσκου).

- Η περιγραφή του προβλήματος του εξοπλισμού προς τον ανάδοχο δεν είναι δεσμευτική για τον αναγγέλλοντα και είναι υποχρέωση του αναδόχου να πιστοποιήσει το πρόβλημα με κάθε πρόσφορο μέσο.

Στην περίπτωση κατά την οποία

1. υπάρχει προσωρινή αντικατάσταση του εξοπλισμού με άλλον αντίστοιχο και
2. ο εξοπλισμός έχει ενταχθεί λειτουργικά στο πληροφοριακό σύστημα, έτσι ώστε να μην παρακωλύεται η ομαλή λειτουργία της ΕΚΧΑ ΑΕ,

η βλάβη θεωρείται ότι έχει αποκατασταθεί προσωρινά. Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος οφείλει να αποκαταστήσει οριστικά τη βλάβη εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών.

3.2.3 Αναλώσιμα

Για όλο τον εξοπλισμό που αναγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει χωρίς επιπλέον κόστος (εργασίες και υλικά) για την Αναθέτουσα Αρχή όλα τα αναλώσιμα που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του εξοπλισμού της ΕΚΧΑ Α.Ε..

Μόνο το κόστος των αναλωσίμων που αναφέρονται στο «Παράρτημα Ε' – Πίνακας Αναλωσίμων Εξοπλισμού» βαραινεί την Αναθέτουσα Αρχή. Ωστόσο ενδέχεται να ζητηθεί από τον Ανάδοχο να εκτελέσει τις εργασίες που απαιτούνται για την αντικατάσταση του αναλωσίμου στον εξοπλισμό, χωρίς επιπλέον κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.

3.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης Λογισμικού

Στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης του λογισμικού που αναφέρεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» κατά τη διάρκεια της τρέχουσας σύμβασης περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:

- Εργασίες αναβάθμισης (upgrade) σε τυχόν νεότερες εκδόσεις του λογισμικού (releases & versions).
- Εγκατάσταση patches (το αργότερο 5 εργάσιμες ημέρες από την ανακοίνωση τους).
- Άμεση εγκατάσταση (εντός της επόμενης εργάσιμης) των κρίσιμων εκδόσεων ασφαλείας (security updates).
- Επεμβάσεις στις ρυθμίσεις ή επανεγκατάσταση του λογισμικού έπειτα από αστοχία του λογισμικού ή λανθασμένων χειρισμών των στελεχών της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή μειωμένη απόδοση των συστημάτων που φιλοξενούν τα προς υποστήριξη λογισμικά.
- Περιοδικό προληπτικό έλεγχο για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης των συστημάτων που φιλοξενούν τα προς υποστήριξη λογισμικά.

Η εγκατάσταση των παραπάνω θα γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην § 3.5.5. Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να αναφέρουν στην προσφορά τους αναλυτικά τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο πλαίσιο της εγγύησης καλής λειτουργίας του λογισμικού του έργου.

3.4 Λοιπές Υπηρεσίες

3.4.1 Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Ζητείται από τον Ανάδοχο να προσφέρει τουλάχιστον τριακόσιες (300) ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, με τις ακόλουθες μορφές:

- Συμβουλευτικές υπηρεσίες σχεδιασμού. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο μία πρόταση σχεδιασμού ή/και υλοποίηση σχετικά με τον υποστηριζόμενο εξοπλισμό, για κάποια νέα υπηρεσία που χρειάζεται υλοποίηση.
- Παραμετροποίηση εξοπλισμού. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να παραμετροποιήσει εξοπλισμό που δεν εμπίπτει στις υπηρεσίες του SLA, αλλά είναι παρόμοιος με αυτόν.
- Επίλυση προβλήματος (εκτός SLA). Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να επιλύσει κάποιο πρόβλημα που έχει παρουσιαστεί σε εξοπλισμό που δεν εμπίπτει στις υπηρεσίες του SLA, αλλά είναι παρόμοιος με αυτόν.
- Επίλυση προβλήματος (εντός SLA). Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να επιλύσει κάποιο πρόβλημα που έχει παρουσιαστεί στον εξοπλισμό που εμπίπτει στις υπηρεσίες του SLA και το οποίο δε εμπίπτει στις περιπτώσεις που περιγράφονται στην §3.2.2 (πχ πρόβλημα μετά από μετακίνηση του εξοπλισμού).

Οι υπηρεσίες αυτές θα έχουν συγκεκριμένο σκοπό και θα εκτελούνται έπειτα από σχετικό αίτημα της ΕΚΧΑ ΑΕ και είναι δυνατό να μην καταναλωθεί το σύνολο των ωρών κατά τη διάρκεια της Σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή θα αποστέλλει το Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικής Υπηρεσίας προς τον Ανάδοχο με τους τρόπους επικοινωνίας που αναφέρονται στην § 3.5.3. Αυτός οφείλει να απαντήσει συντάσσοντας κατάλληλη προσφορά, σύμφωνα με τους χρόνους που περιγράφονται στο SLA. Η απάντηση του θα πρέπει να αποσταλεί στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τους αποδεκτούς τρόπους επικοινωνίας. Θα πρέπει να περιλαμβάνει την περιγραφή και το χρονοδιάγραμμα των εργασιών καθώς και αιτιολόγηση των απαιτούμενων ωρών για την ικανοποίηση του αιτήματος.

Η προσφορά του Αναδόχου είναι δυνατό να απορριφθεί είτε να γίνει αποδεκτή από την Αναθέτουσα Αρχή. Σε περίπτωση που γίνει αποδεκτή δημιουργείται νέο αίτημα για την Υλοποίησή της, σύμφωνα με τους όρους του SLA.

Ενδεικτικός (αλλά όχι και περιοριστικός) Πίνακας υπηρεσιών-εργασιών περιλαμβάνεται στο «Παράρτημα Δ' – Πίνακας Ενδεικτικών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών».

Αν κατά την παροχή των συμβουλευτικών υπηρεσιών υπάρξει ανάγκη για την χρήση ανταλλακτικών ή/και επιπλέον εξαρτημάτων, τότε η ΕΚΧΑ ΑΕ είναι υπεύθυνη για την παροχή του εξοπλισμού στον ανάδοχο ώστε να ολοκληρωθεί η εργασία. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει την υπηρεσία με τα ανταλλακτικά / εξαρτήματα που θα του παραδοθούν. Ο ανάδοχος ουδεμία ευθύνη έχει για την ποιότητα/εγγύηση των ανταλλακτικών/εξαρτημάτων, που του παραδόθηκαν από την ΕΚΧΑ Α.Ε..

Υπάρχει η δυνατότητα να ζητηθεί από τον ανάδοχο να δώσει προσφορά για τα απαιτούμενα ανταλλακτικά. Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να απαντήσει σύμφωνα με τους χρόνους που περιγράφονται στο SLA. Είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΚΧΑ ΑΕ να δεχθεί ή να απορρίψει την προσφορά του. Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος φέρει ευθύνη για την ποιότητα / εγγύηση των ανταλλακτικών / εξαρτημάτων, που θα χρησιμοποιήσει.

Όσον αφορά στην υπηρεσία «εγκατάσταση θέσης δικτύου», ο ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει, εκτός από την εργασία, και όλα τα απαιτούμενα υλικά και εξαρτήματα ώστε να ολοκληρωθεί επιτυχώς η υπηρεσία.

Οι αναγραφόμενες υπηρεσίες στο «Παράρτημα Δ' – Πίνακας Ενδεικτικών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών» είναι ενδεικτικές και ο αναγραφόμενος χρόνος διάρκειας της υπηρεσίας εκτιμώμενος. Ο ανάδοχος θα πρέπει να συμφωνήσει στους αναγραφόμενους χρόνους, κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς του. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης μιας ανατεθείσας εργασίας, πραγματοποιηθεί υπέρβαση του συμφωνημένου χρόνου, θα πρέπει ο ανάδοχος να υποβάλει εγγράφως στον υπεύθυνο της σύμβασης όλες τις αποδείξεις, που να αποδεικνύουν ότι η υπέρβαση αυτή δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα, αλλά σε αντικειμενικούς παράγοντες, που επιμήκυναν την ολοκλήρωση των εργασιών. Ο υπεύθυνος της σύμβασης, κατόπιν αξιολόγησης, είτε θα απορρίψει είτε θα αποδεχθεί την προσφορά με την κατάλληλη αιτιολόγηση.

Σε περίπτωση που προκύψουν εργασίες που δεν αναφέρονται στον πίνακα του παραρτήματος τότε ο χρόνος θα συμφωνείται με τον υπεύθυνο της σύμβασης κατ' αναλογία με παρόμοιες εργασίες. Η ΕΚΧΑ ΑΕ έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει όλες, κάποιες, ή καμιά από τις προσφερόμενες ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών.

3.5 Οργάνωση Παροχής Υπηρεσιών

Με την υπογραφή της σύμβασης, θα ξεκινήσει η παροχή των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στις § 3.1, § 3.2, § 3.3 και § 3.4. Η εξυπηρέτηση των εν λόγω υπηρεσιών γίνεται μέσω της δημιουργίας κατάλληλης υποδομής, δηλαδή της Γραμμής Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk), της Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) και διαδικασιών.

Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου θα είναι διαθέσιμες καθ' όλο το 24ωρο (τόσο σε εργάσιμες, όσο και σε μη εργάσιμες ώρες και ημέρες), σε όλα τα αρμόδια στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Για τις υποχρεώσεις και τους χρόνους απόκρισης των στελεχών του Helpdesk και της ΤΟΥ ισχύουν τα αναγραφόμενα στο κεφάλαιο 4.

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι πρέπει να διαθέσουν Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών και Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης, οι οποίες δεν κρίνεται αναγκαίο να στελεχώνονται από άτομα αποκλειστικής και πλήρους απασχόλησης για την ΕΚΧΑ Α.Ε. Η επικοινωνία με τα στελέχη του Helpdesk και της ΤΟΥ μπορεί να γίνεται στην Ελληνική ή/και την Αγγλική γλώσσα, ενώ οι τηλεφωνικοί αριθμοί κλήσης τους θα πρέπει να έχουν αστική χρέωση (ή μικρότερη).

Στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική προσφορά» οι Προσφέροντες θα ορίσουν τον αριθμό των στελεχών με τα οποία προτίθενται να στελεχώσουν το Helpdesk και την ΤΟΥ, καθώς και τα βιογραφικά τους και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέσει ικανό αριθμό στελεχών για την οργάνωση του Helpdesk και της ΤΟΥ με στόχο την επιτυχή τήρηση των όρων και ζητούμενων στο πλαίσιο της σύμβασης SLA και την έγκαιρη επίλυση των θεμάτων που προκύπτουν.

3.5.1 Πρώτο επίπεδο υποστήριξης – Helpdesk

Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) θα παρέχει τηλεφωνικά υπηρεσίες αρωγής για τα ακόλουθα θέματα:

- Αντιμετώπιση προβλημάτων που θα εμφανιστούν
- Καταγραφή θεμάτων προσφερομένων υπηρεσιών.

3.5.2 Δεύτερο επίπεδο υποστήριξης – ΤΟΥ (τηλεφωνική ή/και επί τόπου βοήθεια)

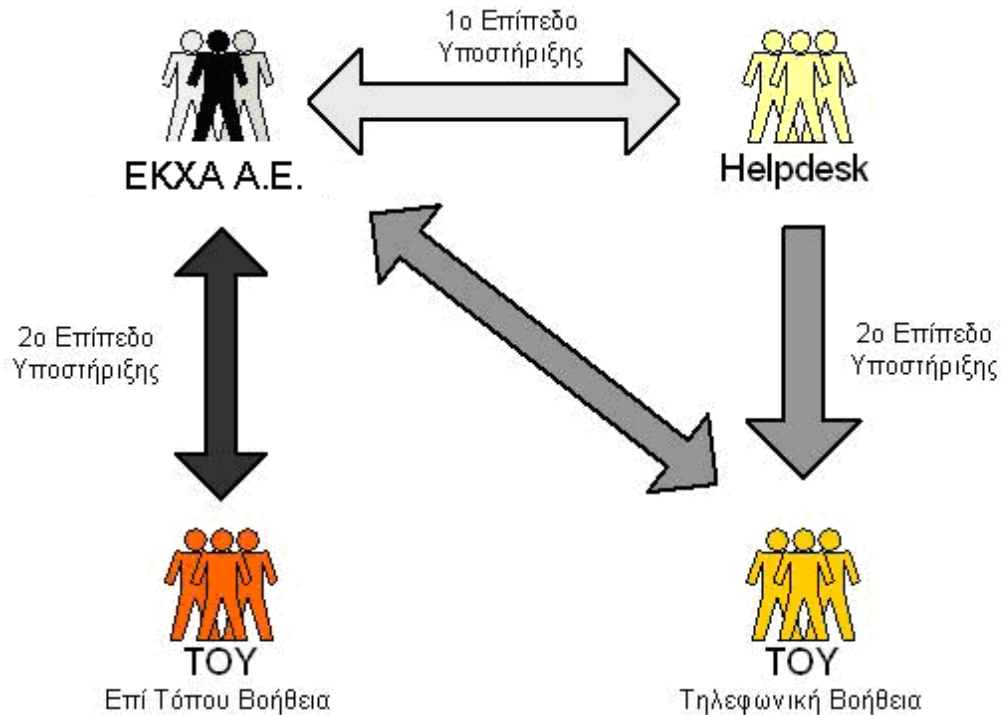
Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα προωθεί στην Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης τα θέματα που δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης. Η ΤΟΥ μέσω εξειδικευμένων τεχνικών θα δίνει την απαιτούμενη λύση τηλεφωνικά ή απομακρυσμένα (remote support), εφόσον είναι εφικτό.

Εναλλακτικά και σε περίπτωση που κριθεί σκόπιμο από την Αναθέτουσα Αρχή, είναι δυνατή η απ' ευθείας επικοινωνία με την ΤΟΥ, για θέματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης.

Σε περίπτωση που τα στελέχη της ΤΟΥ δεν κατορθώσουν να επιλύσουν ένα θέμα τηλεφωνικά ή απομακρυσμένα, ή κρίνουν πως η σημασία του για τη λειτουργία της υποδομής και την τήρηση των χρόνων απόκρισης του SLA είναι σημαντική, τότε πραγματοποιούν επί τόπου (on-site) παρέμβαση. Εάν διαπιστώσουν πως χρήζουν εξειδικευμένης βοήθειας από τον κατασκευαστή/προμηθευτή του αντίστοιχου εξοπλισμού/λογισμικού, αναλαμβάνουν την επικοινωνία μαζί του.

3.5.3 Μέθοδοι επικοινωνίας

Η αίτηση για χρήση των υπηρεσιών γίνεται με τηλέφωνο, fax, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή απ' ευθείας με τα στελέχη της ΤΟΥ ανάλογα με τη σοβαρότητα των αιτημάτων. Η επιθυμητή επικοινωνία μεταξύ των στελεχών της ΕΚΧΑ Α.Ε. και του Αναδόχου παρουσιάζεται στο επόμενο διάγραμμα.



Εικόνα 1 - Μέθοδοι Επικοινωνίας

Ο Ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης θα έχει την ευθύνη ανανέωσης των προαναφερόμενων πινάκων εφόσον αλλαχθεί οποιοδήποτε στοιχείο τους και κοινοποίησής τους στην Αναθέτουσα Αρχή.

3.5.4 Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών Σύμβασης (ΕΔΥΣ)

Ο Ανάδοχος θα παρέχει ειδική Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών της Σύμβασης (ΕΔΥΣ), ενώ είναι υπεύθυνος για την καταχώρηση των απαραίτητων στοιχείων από την έναρξη της Σύμβασης.

Στόχος της ΕΔΥΣ είναι η πληροφόρηση σχετικά με το προσφερόμενο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Εξουσιοδοτημένα στελέχη της Αναθέτουσας αρχής θα έχουν πρόσβαση στο σύνολο της πληροφορίας που αποθηκεύεται στην ΕΔΥΣ. Ο Ανάδοχος θα διαθέσει τουλάχιστον δέκα (10) άδειες χρήσης της ΕΔΥΣ, ενώ θα πρέπει να προσδιορίσει τις ελάχιστες προδιαγραφές των σταθμών εργασίας της Αναθέτουσας Αρχής στους οποίους θα εγκατασταθεί η εφαρμογή. Τα δεδομένα της ΕΔΥΣ καθώς και οι προσφερόμενες άδειες χρήσης αυτής περιέρχονται στην κυριότητα της Αναθέτουσας Αρχής με την λήξη της σύμβασης.

Υπεύθυνοι για την καταγραφή και καθημερινή ενημέρωση της πληροφορίας στην ΕΔΥΣ είναι η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ). Υπεύθυνοι για

τον έλεγχο και επαλήθευση της καταγεγραμμένης πληροφορίας είναι οι εξουσιοδοτημένοι διαχειριστές της ΕΚΧΑ Α.Ε. οι οποίοι έχουν πρόσβαση στην ΕΔΥΣ. Στις επόμενες παραγράφους περιγράφεται η ελάχιστη επιθυμητή πληροφορία που πρέπει να δύναται να διαχειρίζεται η ΕΔΥΣ.

3.5.4.1 Καταγραφή Θέματος Υποστήριξης Υπηρεσιών από Helpdesk / ΤΟΥ

Κατά την αναφορά και διαχείριση του Θέματος Υπηρεσιών στην ΕΔΥΣ καταγράφονται:

- Ο χρήστης που έκανε την κλήση.
- Το θέμα υποστήριξης (περιγραφή).
- Το είδος του θέματος υποστήριξης.
- Το χρόνο αναφοράς του θέματος υποστήριξης.
- Όλους τους χρόνους και τα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στην §4.7.2 (X1, X2, ΧΕΘΥ, ΑΧΑ, ΑΧΕΘΥ).
- Το επίπεδο σοβαρότητας του θέματος υποστήριξης.
- Ένδειξη αν το θέμα επιλύθηκε προσωρινά ή οριστικά.
- Το στέλεχος του Αναδόχου που είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση του επόμενου βήματος επίλυσης και την ημερομηνία που έχει δεσμευθεί ότι θα παρέχει λύση (επιθυμητό είναι να δύναται να καταχωρηθούν περισσότερες της μίας εγγραφές για τις περιπτώσεις πολλών / παράλληλων βημάτων).
- Τις ενέργειες / βήματα επίλυσης και τους τεχνικούς που ενεπλάκησαν στο κάθε βήμα (πλήρες ημερολόγιο προβλήματος).
- Την τεκμηρίωση της επίλυσης του προβλήματος εφόσον το Θέμα Υποστήριξης ενδέχεται να επανεμφανισθεί στο μέλλον.

3.5.4.2 Καταγραφή Εργασιών Προληπτικής Συντήρησης

Η συγκεκριμένη καταγραφή αφορά στην προληπτική συντήρηση η οποία εκτελείται προκειμένου να διασφαλιστεί η καλή λειτουργία του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού. Κατά τον προγραμματισμό των ενεργειών εκτέλεσης της προληπτικής συντήρησης στην ΕΔΥΣ καταγράφονται κατ' ελάχιστο:

- Ο κωδικός της προληπτικής συντήρησης.
- Ο στόχος της προληπτικής συντήρησης.
- Το υλικό/λογισμικό για το οποίο μπορεί να εκτελεσθεί η προληπτική συντήρηση.
- Το σημείο από το οποίο μπορεί να εκτελεσθεί η προληπτική συντήρηση.
- Η συχνότητα εκτέλεσής της (βάσει χρονικού διαστήματος ή ειδικής συνθήκης που πρέπει να ισχύσει).
- Ο υπεύθυνος εκτέλεσής της.
- Η διαδικασία και τα βήματα που εκτελούνται κατά την προληπτική συντήρηση.

Επίσης, κατά την εκτέλεση της προληπτικής συντήρησης στην ΕΔΥΣ καταγράφονται κατ' ελάχιστο:

- Ο κωδικός της προληπτικής συντήρησης.
- Η ημερομηνία προγραμματισμού της προληπτικής συντήρησης.
- Ο υπεύθυνος εκτέλεσής της.
- Η ημερομηνία εκτέλεσής της.
- Ανταλλακτικά και Αναλώσιμα που χρησιμοποιήθηκαν (προσωρινά – οριστικά).

- Παρατηρήσεις που έγιναν κατά την εκτέλεσή της, προβλήματα που προέκυψαν και ενέργειες που απαιτούνται για τη μη επανάληψη αυτών (π.χ. τροποποίηση της διαδικασίας εκτέλεσης της συγκεκριμένης Προληπτικής Συντήρησης)
- Χρονικό διάστημα μη διαθεσιμότητας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού.
- Υλικό/λογισμικό που επηρεάστηκε κατά την εκτέλεση της Προληπτικής Συντήρησης
- Στοιχεία προγραμματισμού της επόμενης προληπτικής συντήρησης

3.5.4.3 Καταγραφή Εργασιών Επανορθωτικής Συντήρησης / Αποκατάστασης Βλαβών

Στις περιπτώσεις επανορθωτικής συντήρησης / αποκατάστασης βλαβών καταγράφονται τα στοιχεία που αναγράφονται στην § 3.5.4.2 και επιπλέον το αντίστοιχο θέμα υποστήριξης (βλάβη).

3.5.4.4 Καταγραφή Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

3.5.4.4.1 Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

Στην περίπτωση αιτήματος παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, θα καταγράφονται στην ΕΔΥΣ τα παρακάτω στοιχεία:

- Ο χρήστης που έκανε το αίτημα.
- Το θέμα του αιτήματος (περιγραφή).
- Το χρόνο αναφοράς του αιτήματος.
- Όλους τους χρόνους και τα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στην §4.7.2 (X1, X2, ΧΕΘΥ, ΑΧΑ, ΑΧΕΘΥ).
- Το επίπεδο σοβαρότητας του ζητούμενου αιτήματος.
- Ένδειξη αν το αίτημα ικανοποιήθηκε (παραλαβή προσφοράς του Αναδόχου από την Αναθέτουσα Αρχή).

3.5.4.4.2 Υλοποίηση Αιτήματος Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών

Έπειτα από συμφωνία της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου σχετικά με την παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών όπως περιγράφεται στην §3.4.1, ο Ανάδοχος προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος. Για κάθε αίτημα υλοποίησης συμβουλευτικών υπηρεσιών, καταγράφονται στην ΕΔΥΣ -κατ' ελάχιστο- τα κάτωθι:

- Ο κωδικός της υλοποίησης του αιτήματος.
- Ο στόχος του αιτήματος.
- Το υλικό/λογισμικό για το οποίο θα εκτελεστούν οι εργασίες.
- Τα σημεία στα οποία θα εκτελεστούν οι εργασίες.
- Ο υπεύθυνος υλοποίησης.
- Η διαδικασία και τα βήματα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση υλοποίησης του αιτήματος.
- Ο προγραμματισμένος χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση υλοποίησης του αιτήματος.
- Υλικό και λογισμικό που πιθανά να επηρεασθούν κατά την υλοποίηση του αιτήματος και εκτιμώμενος χρόνος μη διαθεσιμότητας αυτών.

- Η ημερομηνία ολοκλήρωσης των εργασιών.
- Ανταλλακτικά και Αναλώσιμα που χρησιμοποιήθηκαν.
- Παρατηρήσεις που έγιναν κατά την υλοποίηση, και προβλήματα που προέκυψαν.
- Ο χρόνος υλοποίησης και σύγκριση με τον προγραμματισμένο χρόνο υλοποίησης.
- Χρονικό διάστημα μη διαθεσιμότητας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού.

3.5.4.5 Παραγόμενες Αναφορές

Η ΕΔΥΣ πρέπει να παράγει αυτόματα ανά τρίμηνο το Παραδοτέο «Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών» το περιεχόμενο του οποίου θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο όσα αναφέρονται στην §3.6.

Επίσης η ΕΔΥΣ πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής:

- Τμήματος του εν λόγω παραδοτέου, βάσει κριτηρίων.
- Τμήματος ή του συνόλου του εν λόγω παραδοτέου για διαφορετικές περιόδους (π.χ. τρίμηνο, εβδομάδα, ημέρα)
- Επιπλέον αναφορών, ώστε κατά την ενδεχόμενη αξιολόγηση της περίπτωσης επιβολής ρητρών να μπορεί να εντοπισθεί η ακριβής αιτία των καθυστερήσεων και να προγραμματισθούν διορθωτικές ενέργειες.

3.5.5 Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού

Η συγκεκριμένη ενότητα περιγράφει τα ελάχιστα επιθυμητά βήματα που πρέπει να εκτελούνται κατά την εκτέλεση της διαδικασίας αναβάθμισης ή / και απαιτούμενης επανεγκατάστασης υλικού και λογισμικού.

Η διαδικασία αναβάθμισης που θα εκτελείται θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην πρόταση των Προσφερόντων και θα αναλυθεί περαιτέρω, περιλαμβάνοντας συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιάγραμμα. Οι απαιτήσεις της ΕΚΧΑ Α.Ε. από τον Ανάδοχο, όσον αφορά την εν λόγω διαδικασία, συνοψίζονται στις επόμενες παραγράφους.

3.5.5.1 Γνωστοποίηση / Έγκριση της Αναβάθμισης / Επανεγκατάστασης

- Γνωστοποίηση (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) του Αναδόχου προς την Αναθέτουσα Αρχή για τις ενέργειες που πρόκειται να πραγματοποιηθούν με αναφορά σε νέα χαρακτηριστικά, προβλήματα που επιλύονται, αλλαγές στο σύστημα, κτλ.
- Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η εγκατάσταση / επανεγκατάσταση των παραπάνω και των πιθανών προβλημάτων που ενδεχομένως προκύψουν.
- Εφόσον η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση / επανεγκατάσταση των παραπάνω, ο Ανάδοχος, μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή, προχωρεί στις αναγκαίες ενέργειες.

3.5.5.2 Προετοιμασία και εκτέλεση της αναβάθμισης / επανεγκατάστασης

- Σε περίπτωση που ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει πλήρη περιγραφή των βημάτων υλοποίησης των εργασιών του (ήτοι προετοιμασία, υλοποίηση, εμπλεκόμενοι της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, χρονοδιάγραμμα, κτλ).
- Εάν είναι τεχνικά εφικτό, οι επεμβάσεις θα υλοποιούνται αρχικά στο περιβάλλον δοκιμών (testing).
- Σε περίπτωση που απαιτείται μετάβαση δεδομένων, αυτή θα υλοποιείται δοκιμαστικά στο περιβάλλον δοκιμών, με αντιπροσωπευτικό δείγμα πραγματικών δεδομένων (τα οποία προέρχονται από το σύστημα παραγωγής) και θα διενεργούνται από στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής.
- Εφόσον απαιτηθεί επιπλέον εξοπλισμός για την ομαλή αναβάθμιση του περιβάλλοντος παραγωγής και μόνο κατά τη διάρκειά της, αυτός θα προσφέρεται δωρεάν από τον Ανάδοχο.
- Σε κάθε περίπτωση εργασιών που ενδέχεται να έχουν μεταβατικό στάδιο, αυτές πρέπει πρώτα να εκτελούνται στο περιβάλλον δοκιμών (testing).
- Ανάλογα με την κρισιμότητα των εργασιών και έπειτα από σχετική απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, πραγματοποιείται πλήρης σειρά ελέγχων αποδοχής (acceptance / stress tests) στο περιβάλλον δοκιμών. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και έπειτα από απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, πραγματοποιείται επιπλέον πλήρης σειρά ελέγχων αποδοχής (acceptance / stress tests) και στο παραγωγικό περιβάλλον.
- Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υπεύθυνη για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας πριν τις εργασίες του Αναδόχου.
- Οι εργασίες του Αναδόχου μπορούν να λαμβάνουν χώρα τόσο κατά τις εργάσιμες, όσο και κατά τις μη εργάσιμες ώρες της Αναθέτουσας Αρχής. Ο χρονοπρογραμματισμός των εγκαταστάσεων / αναβαθμίσεων θα επιλέγεται από την Αναθέτουσα Αρχή και εξαρτάται από πολλές παραμέτρους. Ενδεικτικά αναφέρονται:
 - ✓ Ο απαιτούμενος χρόνος για την αναβάθμιση / εγκατάσταση.
 - ✓ Η αναγκαιότητα για την ενέργεια.
 - ✓ Η μη διαθεσιμότητα του συστήματος κατά τη διενέργεια των εργασιών.

3.6 Παραδοτέα

Από την έναρξη ισχύος της σύμβασης θα υποβάλλεται σε τριμηνιαία βάση το παρακάτω Παραδοτέο, με τίτλο «Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών»:

Στατιστικά Στοιχεία Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών Υποστήριξης
Εισαγωγή στους χρησιμοποιούμενους δείκτες
Στοιχεία και χρόνοι προβλημάτων / αιτημάτων, που προδιαγράφονται στην §4.7 ανά ΕΣΘΥ, ΚΕΩ, ΜΕΩ, κτλ.
Ανοιχτά θέματα υποστήριξης
Συμβουλευτικές Υπηρεσίες που προσφέρθηκαν

Άδειες Χρήσης Λογισμικού (releases & versions)
Έκθεση Αδειών Χρήσης Λογισμικού (releases & versions) που ανακοινώθηκαν από τον κατασκευαστή.
Αναφορά για την ανανέωση τους από τον Ανάδοχο και προσκόμιση των σχετικών αποδεικτικών.
Καταγραφή Εργασιών Συντήρησης
Επανορθωτική συντήρηση, αποκατάσταση βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας – Ημερολόγιο εργασιών που εκτελέστηκαν
Προληπτική Συντήρηση – Ημερολόγιο εργασιών που εκτελέστηκαν
Προληπτική Συντήρηση – Ημερολόγιο εργασιών που απαιτείται να εκτελεστούν τον επόμενο μήνα
Εγκατάσταση νέων εκδόσεων λογισμικού που πραγματοποιήθηκαν
Αξιολόγηση της Απόδοσης των Ομάδων Παροχής Τεχνικής Υποστήριξης
Πίνακας Κατηγοριοποίηση Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης
Υπολογισμός Ποσοστών Έκπτωσης

Παραδοτέο 1: Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών

4 ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA)

4.1 Γενικά

Η Συμφωνία Διασφάλισης Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) αφενός περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στην ΕΚΧΑ Α.Ε., αφετέρου καθορίζει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού προσυμφωνημένων κριτηρίων και δεικτών.

Στο πλαίσιο του παρόντος διαγωνισμού οι προσφέροντες θα συντάξουν τους όρους του SLA και θα τους εντάξουν στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική προσφορά». Η εν λόγω συμφωνία θα έχει ισχύ από την ημερομηνία έναρξης έως και την ημερομηνία λήξης της Σύμβασης.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ), κατά τις τακτικές συνεδριάσεις της, δύναται να ελέγχει και να πιστοποιεί το επίπεδο απόκρισης των υπηρεσιών του Αναδόχου σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην §4.7 και τα σχετικά παραδοτέα του Αναδόχου. Βάσει των παραπάνω η ΕΠΠ πρόκειται να συντάσσει πρακτικό και να γνωμοδοτεί σχετικά με το επίπεδο των παρεχόμενων Υπηρεσιών SLA.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες θα παρέχονται στα σημεία παρουσίας της ΕΚΧΑ Α.Ε., όπως αυτά ορίζονται στο «Παράρτημα Β' – Διευθύνσεις Γραφείων ΕΚΧΑ Α.Ε.». Σημειώνεται ότι σε περίπτωση μετακίνησης του υποστηριζόμενου εξοπλισμού από ένα σημείο σε άλλο, θα εξακολουθούν να ισχύουν όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης. Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη να ενημερώνει τον Ανάδοχο για κάθε μετακίνηση εξοπλισμού, από ένα σημείο παρουσίας της σε κάποιο άλλο. Πριν την μετακίνηση του εξοπλισμού θα πραγματοποιείται έλεγχος από τεχνικό του αναδόχου ώστε να βεβαιωθεί η καλή κατάσταση του προς μετακίνηση εξοπλισμού. Επίσης παρόμοιοι έλεγχοί του θα πραγματοποιούνται στο σημείο που θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός που μεταφέρθηκε. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί βλάβη που προέκυψε κατά την μεταφορά, ο Ανάδοχος δεν βαρύνεται με το κόστος αποκατάστασης της εν λόγω βλάβης.

4.2 Παρεχόμενες Υπηρεσίες SLA

Οι υπηρεσίες SLA που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της σύμβασης SLA περιγράφονται στο Κεφάλαιο 3 ενώ οι σχετικοί χρόνοι αναφέρονται στην §4.7.2.

Σε περίπτωση επέκτασης της σύμβασης SLA θα προσφέρονται κατ' ελάχιστο οι υπηρεσίες που αναφέρονται στο Κεφάλαιο 3. Ωστόσο, η τελική επιλογή των υπηρεσιών που θα περιλαμβάνονται

στην επέκταση της σύμβασης SLA, καθώς και η ακριβής διάρκειά της, θα γίνει από την ΕΚΧΑ Α.Ε., με ανάλογη μεταβολή του τιμήματος της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση, οι σχετικοί χρόνοι απόκρισης που θα ισχύουν, περιγράφονται στην §4.7.2.

4.3 Παρακολούθηση, Έλεγχος και Αναφορές Σύμβασης SLA

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι υποχρεούνται να περιγράψουν στην προσφορά τους τις μεθόδους με τις οποίες θα εξασφαλίσουν τη δυνατότητα ελέγχου των μηχανισμών αναφορών (ΕΔΥΣ) του Αναδόχου από την ΕΚΧΑ Α.Ε. (δηλαδή, κατά πόσο είναι αληθή και ακριβή τα στοιχεία που καταγράφονται)

Ο Ανάδοχος οφείλει να οργανώνει συναντήσεις ανασκόπησης με την ΕΚΧΑ Α.Ε. σε τριμηνιαία βάση κατά τις οποίες θα συζητούνται τα παρακάτω θέματα:

- Επίπεδο Απόδοσης των Υπηρεσιών Υποστήριξης.
- Θέματα Αμοιβών και Αποζημιώσεων.
- Θέματα Ρητρών.
- Διαχειριστικά Θέματα.
- Θέματα Ασφαλείας.
- Προτεινόμενες αλλαγές στη σύμβαση SLA (π.χ. ανακατανομή του Πίνακα Κατηγοριοποίησης Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης).
- Πάσης φύσεως θέματα που αφορούν στη Σύμβαση.

4.4 Διαδικασία Παρακολούθησης / Παραλαβής

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης παροχής υπηρεσίας και η διοίκηση αυτής διενεργείται από την Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Προώθησης Προϊόντων της εταιρείας.

Για την εκτέλεσή της και τη συνεχή παρακολούθηση σε ημερήσια βάση, θα ορισθεί επόπτης με καθήκοντα, ενδεικτικά, τη πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και τον έλεγχο της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

Συγκεκριμένα κατά την παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης και την υποβολή των παραδοτέων ακολουθείται εξής διαδικασία,

- Υποβολή του κάθε επί μέρους παραδοτέου στην υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μέσω του επόπτη. Πιθανές παρατηρήσεις επί του παραδοτέου από την υπηρεσία, θα παραδίδονται στον Ανάδοχο εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την παράδοσή του, διαφορετικά θεωρείται πως το παραδοτέο είναι αποδεκτό. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ενσωματώσει τις παρατηρήσεις της Υπηρεσίας στα τελικά Παραδοτέα εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών.

- Σε περίπτωση που το επανυποβαλλόμενο παραδοτέο δεν ικανοποιεί τα ελάχιστα κριτήρια αξιολόγησης ποιότητας, η υπηρεσία εκθέτει εγγράφως τις παρατηρήσεις της και τις τυχόν απαιτούμενες αλλαγές στο παραδοτέο του Αναδόχου εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών και ο Ανάδοχος θα πρέπει να τις ενσωματώσει στο παραδοτέο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών.
- Εάν και μετά από τις επαναληπτικές παρατηρήσεις ο Ανάδοχος δεν συμμορφωθεί προς τις υποδείξεις της υπηρεσίας, ενημερώνεται η Αναθέτουσα Αρχή και κινούνται οι διαδικασίες κήρυξης του Αναδόχου έκπτωτου.

Σε όλες τις συναντήσεις της Υπηρεσίας και του επόπτη με τον Ανάδοχο τηρείται με ευθύνη του Αναδόχου Πρακτικό το οποίο υπογράφεται από τους συμμετέχοντες.

Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης του έργου, εάν η υπηρεσία διαπιστώνει την μη συμμόρφωση με τους όρους της Σύμβασης και τις τεθείσες προδιαγραφές, ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στην υπηρεσία πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.

Εφ' όσον διαπιστωθεί διατήρηση των μη συμμορφώσεων και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Αναδόχου, παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης της Αναθέτουσας Αρχής, τότε Υπηρεσία μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη των διαδικασιών για την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.

Οι διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής του Έργου γίνονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στα άρθρα 216, 219 & 220 του ν. 4412/2016.

4.5 Λοιπές Υποχρεώσεις Αναδόχου κατά τη διάρκεια της Σύμβασης

SLA

Ο Ανάδοχος ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία, μπορεί να προκληθεί στον εξοπλισμό από αμέλεια του προσωπικού και των υπεργολάβων του. Στην περίπτωση αυτή ο Ανάδοχος οφείλει να αντικαταστήσει τον εν λόγω εξοπλισμό σύμφωνα με τους όρους που αναφέρονται στην § 3.2.2.

Ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για ενέργειες αμέλειας από τρίτους (άτομα που δεν ανήκουν στο προσωπικό και τους υπεργολάβους του). Συγκεκριμένα ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για φθορές ή βλάβες οφειλόμενες σε ενέργειες επισκευών ή συντηρήσεως με πρωτοβουλία της ΕΚΧΑ Α.Ε. χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του Αναδόχου. Το ίδιο ισχύει για περιπτώσεις κακής χρήσεως των ειδών από στελέχη της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή βλαβών που προκαλούνται από αιτίες μη σχετιζόμενες με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει τις παραπάνω βλάβες. Το κόστος των ανταλλακτικών που τυχόν χρησιμοποιηθούν θα βαρύνει την ΕΚΧΑ Α.Ε. με υποχρέωση του Αναδόχου για έκδοση ιδιαιτέρου τιμολογίου (βάσει των τιμών των επίσημων τιμοκαταλόγων του που θα ισχύουν κατά τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών αποκατάστασης).

Ο Ανάδοχος παρέχει απαραίτητως την τεχνική του άποψη και έχει ενεργό συμβουλευτικό ρόλο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων για την αναβάθμιση ή τροποποίηση της υποστηριζόμενης υποδομής.

Τέλος, δεν επιβάλλονται κυρώσεις στον Ανάδοχο, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

4.6 Λοιπές Υποχρεώσεις Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια της Σύμβασης SLA

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. οφείλει να διαθέτει στον Ανάδοχο όποτε και όσο συχνά κρίνεται αναγκαίο, τα σχετικά εγχειρίδια του υποστηριζόμενου εξοπλισμού και λογισμικού (π.χ. επίσημα εγχειρίδια του κατασκευαστή).

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. θα πρέπει να διασφαλίζει ότι ο Ανάδοχος θα έχει ασφαλή και εύκολη πρόσβαση στον εξοπλισμό.

4.7 Χρόνοι απόκρισης και υπολογισμοί ρητρών καθυστέρησης

4.7.1 Επίπεδα Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης (ΕΣΘΥ)

Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία και έπειτα από την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, ορίζει τουλάχιστον τρία (3) Επίπεδα Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης:

- **Υψηλό:** Πλήρης διακοπή ή σοβαρό πρόβλημα λειτουργίας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού. Οι εργασίες της ΕΚΧΑ Α.Ε., που υποστηρίζονται από το προβληματικό υλικό/λογισμικό, είτε διακόπτονται είτε είναι δυνατό να συνεχιστούν, με μειωμένη απόδοση ή/και αξιοπιστία αυτού. Το προβληματικό υλικό/λογισμικό είναι κρίσιμο για την εκτέλεση εργασιών και απαιτείται άμεση αντιμετώπιση.
- **Μεσαίο:** Σημαντικό πρόβλημα λειτουργίας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού. Οι εργασίες της ΕΚΧΑ Α.Ε., που υποστηρίζονται από το προβληματικό υλικό/λογισμικό, συνεχίζονται, με μειωμένη απόδοσης ή/και αξιοπιστία. Το προβληματικό υλικό/λογισμικό είναι σημαντικό (αλλά όχι κρίσιμο) για την εκτέλεση εργασιών και απαιτείται αντιμετώπιση. Το ίδιο επίπεδο σοβαρότητας, χαρακτηρίζει τις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών προς τον Ανάδοχο, που έχουν υψηλή προτεραιότητα για την ΕΚΧΑ Α.Ε.
- **Χαμηλό:** Μικρής έκτασης σφάλμα ή εσφαλμένη συμπεριφορά, το οποίο δεν εμποδίζει τη λειτουργία του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού και χρήζει αντιμετώπισης. Το ίδιο επίπεδο σοβαρότητας χαρακτηρίζει τις αιτήσεις παροχής υπηρεσιών προς τον Ανάδοχο, που έχουν χαμηλή προτεραιότητα για την ΕΚΧΑ Α.Ε.

Στη συνέχεια παρατίθεται μια ενδεικτική αντιστοίχιση των πλέον συνηθισμένων «Θεμάτων Υποστήριξης» που προβλέπεται να προκύψουν κατά τη λειτουργία του υποστηριζόμενου υλικού ή/και λογισμικού στα παραπάνω επίπεδα σοβαρότητας. Ο πίνακας αυτός θα αποτελέσει τη βάση για

τον καθορισμό του οριστικού Πίνακα «Κατηγοριοποίησης Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης».

A/A	Ομάδες Λειτουργιών	Επίπεδο Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης
1.	Επανορθωτική συντήρηση – αποκατάσταση βλαβών σε εξυπηρετητές, NAS, Storage, laser links, Σύστημα Τηλεδιάσκεψης (εντός Νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης)	Υψηλό
2.	Επανορθωτική συντήρηση-αποκατάσταση βλαβών λογισμικού	Υψηλό
3.	Επανορθωτική συντήρηση – αποκατάσταση βλαβών σε οθόνες, προσωπικούς υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές, σαρωτές, εκτυπωτές, σχεδιαστές, UPS, NTP server, κλπ	Μεσαίο
4.	Επανορθωτική συντήρηση – αποκατάσταση βλαβών σε NAS στα Γραφεία εκτός Νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης.	Μεσαίο
5.	Προληπτική συντήρηση λογισμικού	Χαμηλό
6.	Προληπτική συντήρηση υλικού	Χαμηλό
7.	Αίτημα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών	Χαμηλό

Πίνακας 1 - Κατηγοριοποίηση Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης

Ειδικότερα:

- για τις υπηρεσίες υλοποίησης των συμβουλευτικών υπηρεσιών, ο χρόνος υλοποίησης θα προκύπτει από το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα, όπως περιγράφεται στην §3.4.1
- για την προμήθεια αδειών χρήσης λογισμικού, ο χρόνος υλοποίησης περιγράφεται στην §3.1.

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι στην τεχνική τους προσφορά, θα περιλάβουν τον προτεινόμενο «Πίνακα Κατηγοριοποίησης Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης» ο οποίος θα πρέπει να μη διαφοροποιείται άνω του 20% ως προς την κατηγοριοποίηση των βασικών ομάδων λειτουργιών, σε σχέση με τον ανωτέρω πίνακα.

Ο **τελικός** πίνακας που θα ενταχθεί στην υπογραφείσα Σύμβαση θα βασισθεί σε αυτόν που θα έχει δώσει ο Ανάδοχος στην προσφορά του, ενώ θα οριστικοποιηθεί από την ΕΚΧΑ Α.Ε. και τον Ανάδοχο πριν από την υπογραφή αυτής. Ο τελικός πίνακας δεν πρέπει να διαφέρει περισσότερο από 30% από το σχέδιο πίνακα που υποβλήθηκε στην προσφορά του Αναδόχου.

Κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης SLA, καθώς και τυχόν επέκτασής της, ο «Πίνακα Κατηγοριοποίησης Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης» κατόπιν σύμφωνης γνώμης του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής, δύναται να μεταβληθεί ανά τρίμηνο μέχρι 10%, κάτι που θα αποτυπώνεται στα περιοδικά τριμηνιαία Παραδοτέα.

4.7.2 Ορισμοί - Χρόνοι Απόκρισης - Υπολογισμός Ρητών

Σε περίπτωση που η παροχή των υπηρεσιών που εντάσσονται στη Σύμβαση SLA είναι εκτός των αποδεκτών χρονικών ορίων, **επιβάλλονται ρήτρες όπως ορίζεται στη Σύμβαση του Έργου και στη Σύμβαση SLA.**

Σε περίπτωση που **οι ρήτρες ξεπερνούν το 10% του προϋπολογισμού του έργου, ο Ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.**

4.7.2.1 Θέμα Υποστήριξης (Support Issue)

Ως «Θέμα Υποστήριξης» ορίζεται οποιαδήποτε αίτηση παροχής υπηρεσιών από την ΕΚΧΑ Α.Ε. προς τον Ανάδοχο του έργου, η οποία εντάσσεται στο πλαίσιο της σύμβασης SLA. Θέματα Υποστήριξης που αφορούν ή επηρεάζουν πολλούς χρήστες, και αναφέρονται σχεδόν ταυτόχρονα, διαχειρίζονται ως ένα Θέμα Υποστήριξης, με την υποχρέωση του Αναδόχου να ενημερώσει όλους τους χρήστες που αντιμετώπισαν το Θέμα Υποστήριξης όταν αυτό κλείσει.

Στην περίπτωση που συγκεκριμένος χρήστης αναφέρει περισσότερα του ενός Θέματα, οφείλουν να καταχωρηθούν στην ΕΔΥΣ ισάριθμα «Θέματα Υποστήριξης», καθότι τα θέματα μπορεί να επιλυθούν ανεξάρτητα το ένα από το άλλο.

Τέλος, στην περίπτωση που συγκεκριμένο πρόβλημα επαναληφθεί εντός τριών (3) μηνών μέσω τουλάχιστον δέκα (10) διαφορετικών «Θεμάτων Υποστήριξης», **η ΕΚΧΑ Α.Ε. δύναται να προβεί σε ενέργειες για την έκπτωση του Αναδόχου.**

4.7.2.2 Αναφορά του Θέματος Υποστήριξης

Η χρονική στιγμή που το αρμόδιο στέλεχος της ΕΚΧΑ Α.Ε. (στη συνέχεια θα αναφέρεται ως χρήστης) αναφέρει ένα Θέμα Υποστήριξης στην Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) ή στη Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) μέσω της προβλεπόμενης κατά περίπτωση διαδικασίας (βλ. § 3.5).

4.7.2.3 Κλείσιμο του Θέματος Υποστήριξης

Η χρονική στιγμή που το αρμόδιο στέλεχος της ΕΚΧΑ Α.Ε. (χρήστης) επιβεβαιώσει μέσω της προβλεπόμενης κατά περίπτωση διαδικασίας (βλ. §3.5) ότι το Θέμα Υποστήριξης έχει επιλυθεί πλήρως και έχει κλείσει.

4.7.2.4 Ώρες Κάλυψης

Ως **Κανονικές Εργάσιμες Ώρες (ΚΕΩ)** ορίζεται το χρονικό διάστημα από 07:30 έως και 17:30 κάθε εργάσιμης ημέρας.

Ως **Μη Εργάσιμες Ώρες (ΜΕΩ)** ορίζεται το χρονικό διάστημα εκτός των ΚΕΩ, δηλαδή το χρονικό διάστημα από 00:00 έως 07:30 και 17:30 έως 24:00 για τις εργάσιμες ημέρες συν τις αργίες.

4.7.2.5 Χρόνος Απόκρισης Helpdesk – 1ου Επιπέδου Υποστήριξης (Χρόνος 1 ή X1)

Το χρονικό διάστημα από την ώρα Αναφοράς του Θέματος Υποστήριξης μέχρι την πρώτη τηλεφωνική ανταπόκριση του Αναδόχου. Η ανταπόκριση αυτή γίνεται συνήθως από το Helpdesk, εκτός αν το Helpdesk κρίνει ότι το Θέμα Υποστήριξης πρέπει να απαντηθεί από την ΤΟΥ, οπότε προωθεί εσωτερικά το θέμα σε αυτήν. Σε κάθε περίπτωση, η πρώτη αυτή απόκριση γίνεται μέσω της προβλεπόμενης κατά περίπτωση διαδικασίας (βλ. §3.5). Ενδεικτικές περιπτώσεις υπολογισμού του Χ1, κατά τις οποίες δεν επιλύεται το θέμα σε αυτό το επίπεδο, είναι:

- Αν ο χρήστης επιλέξει να αναφέρει τηλεφωνικά το Θέμα Υποστήριξης, ο Χ1 είναι μηδενικός.
- Αν ο χρήστης επιλέξει να αναφέρει το Θέμα Υποστήριξης μέσω fax ή e-mail, ο χρόνος αυτός ισούται με το διάστημα από την Αναφορά του Θέματος Υποστήριξης μέσω fax / e-mail (π.χ. 09:17), έως την:
 - ✓ Χρονική στιγμή έναρξης της τηλεφωνικής επικοινωνίας του Helpdesk με το χρήστη της Αναθέτουσας Αρχής (π.χ. 09:24, οπότε Χ1 = 7 λεπτά).
 - ✓ Χρονική στιγμή αποστολής τουλάχιστον μιας επιβεβαίωσης με fax ή e-mail ότι το Helpdesk είναι ενήμερο για την ύπαρξη του Θέματος Υποστήριξης (π.χ. 09:24, οπότε Χ1 = 7 λεπτά).

Σε περίπτωση που το Θέμα Υποστήριξης επιλυθεί σε αυτό το επίπεδο, ο Χρόνος 1 ισούται με το διάστημα από την ώρα Αναφοράς του Θέματος Υποστήριξης (π.χ. 09:17) έως την ώρα Κλεισίματος του Θέματος Υποστήριξης (π.χ. 09:37, οπότε Χ1 = 20 λεπτά).

Εφόσον απαιτηθούν περισσότερες από μία επαφές (π.χ. τηλεφωνική) του Helpdesk με τον χρήστη για να επιλυθεί το θέμα σε αυτό το επίπεδο, αρχικά υπολογίζεται / καταγράφεται η ώρα της έναρξης της πρώτης επαφής από το Helpdesk και όταν το θέμα επιλυθεί υπολογίζεται / καταγράφεται η ώρα Κλεισίματος του Θέματος Υποστήριξης.

4.7.2.6 Χρόνος Απόκρισης και Επίλυσης ΤΟΥ – 2ου Επιπέδου Απομακρυσμένης ή Επιτόπιας Υποστήριξης (Χρόνος 2 ή Χ2)

Το χρονικό διάστημα από την πρώτη επικοινωνία του Helpdesk με το χρήστη, έως την επίλυση του θέματος από την ΤΟΥ (τηλεφωνικά, απομακρυσμένα ή επί τόπου), εάν φυσικά το Helpdesk δεν επιλύσει το Θέμα Υποστήριξης και προωθήσει το θέμα στην ΤΟΥ. Σε αυτή την περίπτωση η ΤΟΥ θα καλέσει τον χρήστη που ανέφερε το Θέμα Υποστήριξης προσπαθώντας να δώσει λύση.

Στην περίπτωση που παρουσιάζονται κατ' εξακολούθηση προβλήματα λειτουργικότητας / διαθεσιμότητας ή επαναλαμβανόμενα προβλήματα εντός μικρού χρονικού διαστήματος (μία εβδομάδα), τα οποία ο Ανάδοχος αναγκάζεται να επιλύει με προσωρινό τρόπο, ο χρόνος Χ2 θα υπολογίζεται από την πρώτη αναφορά του προβλήματος έως την τελική και μόνιμη επίλυσή του. Επίσης, ο Ανάδοχος οφείλει εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών να καταθέσει πλήρες πλάνο επίλυσης του Θέματος Υποστήριξης (με περιγραφή της τεχνικής λύσης, των απαιτούμενων βημάτων, του χρονοδιαγράμματος εκτέλεσης των εργασιών, των απαιτούμενων πόρων, κτλ).

4.7.2.7 Χρόνος Επίλυσης Θέματος Υποστήριξης (ΧΕΘΥ)

Ο Χρόνος Επίλυσης ενός Θέματος Υποστήριξης ισούται με το άθροισμα των χρόνων Χ1 και Χ2. Οι χρόνοι Χ1 και Χ2 υπολογίζονται σε ώρες.

4.7.2.8 Αποδεκτοί Χρόνοι Απόκρισης (ΑΧΑ)

Οι Αποδεκτοί Χρόνοι Απόκρισης κατά τα στάδια επίλυσης ενός Θέματος Υποστήριξης (ΑΧΑ1: Αποδεκτός Χρόνος Απόκρισης Χ1, κοκ) ποικίλουν ανάλογα με το αν πρόκειται για Θέμα Υποστήριξης Υψηλού (Υ), Μεσαίου (Μ) ή Χαμηλού (Χ) Επιπέδου Σοβαρότητας. Στον πίνακα που ακολουθεί ορίζονται οι αποδεκτοί χρόνοι απόκρισης, για κάθε επίπεδο σοβαρότητας:

	ΑΧΑ1	ΑΧΑ2
	ΚΕΩ/ΜΕΩ	ΚΕΩ/ΜΕΩ
Υψηλό	1 ώρα	24 ώρες
Μεσαίο	1,5 ώρες	72 ώρες
Χαμηλό	3 ώρες	7 ημέρες

Πίνακας 2 - Πίνακας Αποδεκτών Χρόνων Απόκρισης (ΑΧΑ)

Στην περίπτωση που για ένα θέμα υποστήριξης η αρχή του χρονικού διαστήματος για τον υπολογισμό του αποδεκτού χρόνου απόκρισης είναι εντός ΚΕΩ και η απόκριση του Αναδόχου γίνεται εντός ΜΕΩ, τότε ο αποδεκτός χρόνος απόκρισης προκύπτει από τη στήλη ΚΕΩ του πίνακα. Ανάλογα ισχύουν και στην αντίστροφη περίπτωση.

4.7.2.9 Αποδεκτός Χρόνος Επίλυσης ενός Θέματος Υποστήριξης (ΑΧΕΘΥ)

Ο Αποδεκτός Χρόνος Επίλυσης ενός Θέματος Υποστήριξης προκύπτει από το άθροισμα των Αποδεκτών Χρόνων Απόκρισης (ΑΧΑ1+ΑΧΑ2).

4.7.2.10 Ρήτρες μη τήρησης των Αποδεκτών Χρόνων Απόκρισης και Επίλυσης των Θεμάτων Υποστήριξης

Οι ποινικές ρήτρες επιβάλλονται για κάθε θέμα υποστήριξης, η επίλυση του οποίου ξεπέρα τον χρόνο ΑΧΕΘΥ (παράγραφος 4.7.2.9).

Για κάθε θέμα υποστήριξης που δηλώθηκε σε κάποιο τρίμηνο, η επίλυση του οποίου υπερβαίνει τον χρόνο ΑΧΕΘΥ έως 50% (πενήντα τοις εκατό), θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 2,5% (δυόμισι τοις εκατό) επί του ποσού της πληρωμής του τριμήνου. Το ποσό επί του οποίου υπολογίζονται οι ρήτρες, δεν περιλαμβάνει το ποσό που αντιστοιχεί στις συμβουλευτικές υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί κατά το ίδιο τρίμηνο.

Για κάθε θέμα υποστήριξης που δηλώθηκε σε κάποιο τρίμηνο, η επίλυση του οποίου υπερβαίνει τον χρόνο ΑΧΕΘΥ περισσότερο από 50% (πενήντα τοις εκατό), θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 5% (πέντε

τοισ εκατό) επί του ποσού της πληρωμής του τριμήνου. Το ποσό επί του οποίου υπολογίζονται οι ρήτρες, δεν περιλαμβάνει το ποσό που αντιστοιχεί στις συμβουλευτικές υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί κατά το ίδιο τρίμηνο.

Ειδικότερα για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §3.4, ισχύουν τα εξής:

- οι ρήτρες υπέρβασης του αποδεκτού χρόνου επίλυσης (ΑΧΕΘΥ) σε Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικής Υπηρεσίας της Αναθέτουσας Αρχής ορίζονται ανά ανθρωποημέρες καθυστέρησης για την περίπτωση μη απόκρισης του αναδόχου. Συγκεκριμένα:
 - όταν η υπέρβαση στην απόκριση είναι έως 50% (πενήντα τοισ εκατό) του ΑΧΕΘΥ, θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 2,5% (δυόμισι τοισ εκατό) επί του κόστους της ανθρωποημέρας παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
 - όταν η υπέρβαση στην απόκριση είναι άνω του 50% (πενήντα τοισ εκατό) του ΑΧΕΘΥ, θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 5% (πέντε τοισ εκατό) επί του κόστους της ανθρωποημέρας παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
- μετά το Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών από την Αναθέτουσα Αρχή, ακολουθεί προσφορά του προσωρινού Αναδόχου για υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
 - Για κάθε αίτημα παροχής συμβουλευτικών Υπηρεσιών, για το οποίο έχει δοθεί χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης και έχει σημειωθεί υπέρβαση αυτού έως 50% (πενήντα τοισ εκατό), θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 2,5% (δυόμισι τοισ εκατό) επί του τιμήματος που αναφέρει ο ανάδοχος στην προσφορά του για την ικανοποίηση του συγκεκριμένου αιτήματος.
 - Για κάθε αίτημα παροχής συμβουλευτικών Υπηρεσιών, για το οποίο έχει δοθεί χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης και έχει σημειωθεί υπέρβαση αυτού επιπλέον του 50% (πενήντα τοισ εκατό), θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 5% (πέντε τοισ εκατό) επί του τιμήματος που αναφέρει ο ανάδοχος στην προσφορά του για την ικανοποίηση του συγκεκριμένου αιτήματος.
- Οι ρήτρες που αφορούν σε συμβουλευτικές υπηρεσίες υπολογίζονται και επιβάλλονται ανά τρίμηνο πληρωμών της σύμβασης.

Σε περίπτωση που τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής διαπιστώσουν ότι υπάρχει λήξη της συντήρησης του κατασκευαστή για κάποια (ή όλα) από τα προσφερόμενα Λογισμικά της σύμβασης, και ο Ανάδοχος δεν έχει προχωρήσει στην έγκαιρη ανανέωσή τους, τότε ο Ανάδοχος ειδοποιείται για να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, εντός τριμήνου από την ανωτέρω ειδοποίηση, να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ανανεώσεις (αδειών χρήσης, συντήρησης, συνδρομές για ενημέρωση υπογραφών των συστημάτων ασφαλείας, firmware κλπ) του λογισμικού και στην προσκόμιση των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων. Σε διαφορετική περίπτωση, επιβάλλονται ρήτρες που ισούνται με την αξία των επίσημων τιμοκαταλόγων λιανικής των κατασκευαστή οι οποίες παρακρατούνται είτε από την επόμενη πληρωμή ή/και από την κατά περίπτωση ισχύουσα εγγυητική επιστολή.

Εφόσον το συνολικά επιβαλλόμενο ποσό των ρητρών για τρεις συνεχόμενους μήνες, ξεπεράσει το 10% της συνολικής οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου **η ΕΚΧΑ Α.Ε. δύναται να προβεί σε ενέργειες για την έκπτωση του Αναδόχου.**

4.7.3 Διευκρινήσεις

Σχετικά με τους χρόνους απόκρισης που αναφέρονται στην παρούσα ενότητα, αυτοί θα καταχωρούνται από το προσωπικό που στελεχώνει τη Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης. Επιπλέον, θα επαληθεύονται κατά τακτά χρονικά διαστήματα από τα αρμόδια στελέχη της ΕΚΧΑ Α.Ε.

Τα αναφερόμενα στην παρούσα ενότητα υπολογιζόμενα μεγέθη θα πρέπει να υπολογίζονται **αυτόματα** σε τριμηνιαία βάση (ή για όποια περίοδο το απαιτήσει η ΕΚΧΑ Α.Ε.) από την Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών Υποστήριξης (ΕΔΥΣ).

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. επιφυλάσσεται, πλέον των προβλεπόμενων στην παρούσα ρητρών, για κάθε άλλο νόμιμο δικαίωμα αποζημιώσεως της για ζημιές που προκαλούνται άμεσα ή έμμεσα από άρνηση ή αδυναμία του Αναδόχου να παρέχει πλήρως τις συμφωνηθείσες Υπηρεσίες, με εξαίρεση τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας.

Σε κάθε περίπτωση πάντως, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τους υπολογισμούς οι καθυστερήσεις που μπορεί να οφείλονται σε υποδομές τρίτων, όπως:

- Στη δικτυακή υποδομή της ΕΚΧΑ Α.Ε.
- Σε άλλη υποδομή εξοπλισμού ή λογισμικού που υποστηρίζεται από τρίτο φορέα ο οποίος δεν σχετίζεται με τον Ανάδοχο στο πλαίσιο του Έργου.

Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στις παραπάνω περιπτώσεις καταχωρούνται ξεχωριστά από τους προαναφερόμενους στην παρούσα ενότητα χρόνους, αιτιολογούνται επαρκώς και **αφαιρούνται** από τους ΧΕΘΥ.

Επίσης, στο χρόνο εκτός λειτουργίας δεν λαμβάνονται υπόψη οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας, με ενδεικτικές:

- Την ενδεχόμενη «θέση εκτός λειτουργίας» του εξοπλισμού μετά τη λήξη του ωραρίου λειτουργίας.
- Τις διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης.
- Τις διακοπές ή βλάβες που προκλήθηκαν από λογισμικό εφαρμογών που ανέπτυξε η ΕΚΧΑ Α.Ε. ή τρίτου προμηθευτή.
- Τις απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση, του εξοπλισμού ή του λογισμικού, η οποία όμως δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Οι διακοπές λειτουργίας λόγω επισκευαστικής συντήρησης λαμβάνονται υπόψη.
- Τις περιπτώσεις ανωτέρας βίας καθώς και άλλων γεγονότων υπεράνω του ορίου των δυνατοτήτων και ικανοτήτων ελέγχου του Αναδόχου.

Σημειώνεται πως οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι μπορούν να προτείνουν στην Τεχνική τους Προσφορά άλλες ενδεχομένως εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων Υπηρεσιών που εντάσσονται στο πλαίσιο του SLA.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Στη Στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Στη στήλη «ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον Ανάδοχο ή τα αριθμός που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος τα προδιαγραφής (μέγιστο ή ελάχιστο) και απαιτεί συμμόρφωση, θεωρούμενα ως απαράβατοι όροι σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως μη αποδεκτές.

Αν η στήλη «ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή είναι επιθυμητή και όχι υποχρεωτική. Προσφορές που δεν καλύπτουν μη υποχρεωτικούς όρους ή αποκλίνουν από τα δεν απορρίπτονται.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΠΡΟΜ/ΤΗ» σημειώνεται η απάντηση του αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΤΑ/ΥΠΕΡ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται, δεν πληρούται ή υπερκαλύπτεται από την προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη εκπλήρωσης τα προδιαγραφής και η Επιτροπή αξιολόγησης έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης τα απαίτησης.

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε αναλυτική τεχνική περιγραφή που θα αποτελεί μέρος τα τεχνικής προσφοράς.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η κατά το δυνατόν πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λ.π.).

Αντίστοιχα, στην τεχνική περιγραφή πρέπει να υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία προδιαγραφών και να σημειωθεί η συγκεκριμένη γραμμή του πίνακα συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των Πινάκων Συμμόρφωσης και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται. Στην περίπτωση που δεν έχει απαντηθεί υποχρεωτικός ή επιθυμητός όρος των πινάκων τότε η απάντηση θεωρείται αρνητική.

Γενικά				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
1.1.	Στην τεχνική προσφορά θα συμπεριληφθούν υποχρεωτικά πλήρως συμπληρωμένοι πίνακες καθώς και αναλυτική περιγραφή της προτεινόμενης λύσης και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο τεκμηρίωσης το οποίο θα βοηθήσει την επιτροπή αξιολόγησης στο έργο της. Οι χειρόγραφες απαντήσεις, οι διορθώσεις, τα σβησίματα, τα ξέσματα, οι παραλείψεις λόγω «copy and paste» μεταξύ τεχνικής και οικονομικής προσφοράς συνεπάγονται τον αποκλεισμό της εταιρείας για την συγκεκριμένη προσφορά.	ΝΑΙ		
1.2.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν 1599/1986 στην οποία δηλώνεται ότι ο διαγωνιζόμενος αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους του διαγωνισμού, όπως περιγράφεται στην παρούσα διακήρυξη και στα παραρτήματά της.	ΝΑΙ		
1.3.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν 1599/1986 στην οποία δηλώνεται ότι ο προσφέρων δεσμεύεται για την τήρηση του απορρήτου για όλες τις πληροφορίες που θα περιέλθουν σε αυτόν πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας της Σύμβασης.	ΝΑΙ		
1.4.	Αποκλείεται προσφορά που δεν ικανοποιεί τις προδιαγραφόμενες στην παρούσα διακήρυξη λειτουργικές απαιτήσεις, ενώ γίνεται δεκτή προσφορά που θα τροποποιήσει τις τεχνικές απαιτήσεις προς τα άνω, εφόσον αποδεδειγμένα το λειτουργικό αποτέλεσμα είναι καλύτερο.	ΝΑΙ		
1.5.	Επιτρέπεται η μετακίνηση του αναφερόμενου στην παρούσα διακήρυξη εξοπλισμού, από τρέχον σημείο εγκατάστασης σε νέο, με ευθύνη και έξοδα της Αναθέτουσας Αρχής. Εντός δέκα (10) ημερών από την μετακίνηση του εξοπλισμού, ο Ανάδοχος θα ενημερώνεται για τη νέα τοποθεσία υποστήριξης του εξοπλισμού. Η συντήρηση του εξοπλισμού συνεχίζει να υφίσταται με τους ίδιους όρους στο νέο σημείο εγκατάστασης. Σε περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού κατά τη μετακίνηση ισχύουν τα όσα αναγράφονται στην § 3.2.2.	ΝΑΙ		
1.6.	Ο εξοπλισμός για τον οποίο δεν αναφέρεται ρητά ότι είναι εγκατεστημένος σε κάποιο Γραφείο στην περιφέρεια, τότε θα βρίσκεται είτε σε κάποια από τα κεντρικά Κτίρια της ΕΚΧΑ ΑΕ σε Αθήνα - Θεσσαλονίκη είτε στο Κέντρο Αποκατάστασης Καταστροφών.	ΝΑΙ		

Γενικά				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
1.7.	Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.	ΝΑΙ		

Προμήθεια Υλικού				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
Σκληρός Δίσκος				
2.1.	Κατασκευαστής (Να αναφερθεί)	NAI		
2.2.	Μοντέλο (Να αναφερθεί)	NAI		
2.3.	Διάσταση δίσκου (form factor)	3,5-inch		
2.4.	Τύπος σκληρού δίσκου	SATA III		
2.5.	Χωρητικότητα	≥ 2 TB		
2.6.	Ταχύτητα Περιστροφής	≥ 7200rpm		
2.7.	Μέγεθος Buffer	≥ 64 MB		
2.8.	Ρυθμός Μεταφοράς Δεδομένων	≥ 6 Gbits/sec		
2.9.	<p>Το προσφερόμενο μοντέλο δίσκου θα πρέπει να περιλαμβάνεται στην λίστα συμβατότητας της εταιρίας QNAP για τα μοντέλα NAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • TS-669 PRO • TS-639 PRO • TS-809U-RP • TS-869U-RP <p>και να ανήκει στην κατηγορία “Enterprise Drives”. Οι λίστες συμβατότητας της QNAP εμφανίζονται στο link: http://www.qnap.com/en/index.php?lang=en&sn=3877)</p>	NAI		
2.10.	Το προσφερόμενο μοντέλο δίσκου θα πρέπει να είναι κατάλληλο για συνεχή (24x7) και απροβλημάτιστη λειτουργία	NAI		
2.11.	Το προσφερόμενο μοντέλο δίσκου θα πρέπει να έχει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που το καθιστούν κατάλληλο για χρήση σε raid συστοιχίες.	NAI		
2.12.	Το προσφερόμενο μοντέλο δίσκου θα πρέπει να είναι το προτεινόμενο από τον κατασκευαστή μοντέλο αντικατάστασης του σκληρού δίσκου WD2003FYYS, για να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή συμβατότητα με τους ήδη εγκατεστημένους δίσκους, εντός των συσκευών NAS.			
2.13.	Το προσφερόμενο υλικό να είναι καινούργιο και μη χρησιμοποιημένο.	NAI		
2.14.	Χρονική διάρκεια εγγύησης κατασκευαστή	≥ 5 έτη		
2.15.	Πλήθος σκληρών δίσκων (TEMAXIA)	20 (είκοσι)		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
Προληπτική Συντήρηση Υλικού				
3.1.	Ο Ανάδοχος πρέπει να καθορίσει τη συχνότητα με την οποία εκτιμά ότι πρέπει να διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς του οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία του εξοπλισμού χωρίς προβλήματα, με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών και εντός του πλαισίου διαθεσιμότητας που περιγράφεται στο SLA.	ΝΑΙ		
3.2.	Η προληπτική συντήρηση για τον εξοπλισμό που περιγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» προτείνεται να εκτελείται τουλάχιστον μία (1) φορά ανά έτος.	ΝΑΙ		
3.3.	Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού από τον Ανάδοχο και τα αρμόδια στελέχη της ΕΚΧΑ Α.Ε., ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία του συστήματος. Ειδικά θέματα (π.χ. πρόσβαση στους χώρους) που θα προκύψουν από την απαίτηση εργασιών εκτός κανονικού ωραρίου λειτουργίας της ΕΚΧΑ Α.Ε. θα συμπεριληφθούν στη Σύμβαση.	ΝΑΙ		
Επανορθωτική Συντήρηση – Αποκατάσταση Βλαβών και Ανωμαλιών Λειτουργίας Υλικού				
3.4.	Έλεγχος (οπτικός, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, ή άλλο) και ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) ρυθμίσεων, επανεγκατάσταση, δωρεάν διάθεση και εγκατάσταση των απαραίτητων ανταλλακτικών ή υπομονάδων (units), κτλ.	ΝΑΙ		
3.5.	Η αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η επισκευή θα μπορεί να γίνει σε χώρους του Αναδόχου. Οι εργασίες του Αναδόχου θα γίνονται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην §3.5.5.	ΝΑΙ		
3.6.	Ως «αποκατάσταση βλάβης» ορίζεται η πλήρης λειτουργική επανένταξη του επισκευασθέντος ή/και αντικατασθέντος εξοπλισμού στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή στο τοπικό δίκτυο δεδομένων του ΕΚΓ, καθώς και η πλήρης αποκατάσταση της λειτουργίας η οποία είχε διακοπεί ή παρακλυθεί εξαιτίας της βλάβης.	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.7.	Σε περίπτωση προσωρινής αντικατάστασης εξοπλισμού, αν ο προσωρινός εξοπλισμός απαιτεί (για την ορθή λειτουργία του) αναλώσιμα (πχ toner) του κατασκευαστή, τα οποία είναι διαφορετικά από τα αναλώσιμα του εξοπλισμού που αντικαθίσταται, για το χρονικό διάστημα που ο προσωρινός εξοπλισμός παραμένει σε γραφείο της ΕΚΧΑ Α.Ε, και ισχύουν τα παραπάνω, το κόστος και η ευθύνη για την έγκαιρη προμήθεια και αποστολή των αναλωσίμων θα βαρύνει τον ανάδοχο.	ΝΑΙ		
3.8.	Ως «αντικατάσταση εξοπλισμού» ορίζεται η πλήρης ένταξη του νέου εξοπλισμού στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή/ και του ΕΚΓ.	ΝΑΙ		
3.9.	Ο εξοπλισμός ο οποίος αντικαθιστά κάποιον προβληματικό στο σύνολό του (δηλ. αντικατάσταση εκτυπωτή, προσωπικού Η/Υ κλπ), θα πρέπει να είναι ίδιων ή ανώτερων τεχνικών χαρακτηριστικών από τον προβληματικό, να είναι καινούριο και αχρησιμοποίητος, να έχει ανακοινωθεί από τον κατασκευαστή τα τελευταία τρία έτη, και να προτείνεται σαν εξοπλισμός αντικατάστασης από τον κατασκευαστή (εφόσον υπάρχει σχετική πρόταση/υπόδειξη από τον κατασκευαστή).	ΝΑΙ		
3.10.	Για τον εξοπλισμό με περιγραφή «Προσωπικοί Η/Υ» που αναγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» και αφορά στους προσωπικούς υπολογιστές που έχουν εγκατασταθεί στα Κτηματολογικά Γραφεία, οι ελάχιστες απαιτήσεις για την αντικατάσταση του είναι: <ul style="list-style-type: none"> • Μνήμη τουλάχιστον 4GB RAM • η CPU να υποστηρίζει 64bit λειτουργία <p>Οδηγίες και άδειες χρήσεις των προγραμμάτων που θα εγκατασταθούν στο νέο εξοπλισμό θα παραδοθούν στον ανάδοχο από τεχνικούς της ΕΚΧΑ.</p>	ΝΑΙ		
3.11.	Σε περίπτωση που η αντικατάσταση αφορά σε τμήμα εξοπλισμού (π.χ. δίσκος σε εξυπηρετητή) θα πρέπει τα ανταλλακτικά που θα χρησιμοποιηθούν, να είναι πλήρως πιστοποιημένα από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού, για ολοκληρωμένη και χωρίς προβλήματα συνεργασία με αυτόν.	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.12.	Το τμήμα του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται για την αντικατάσταση του προβληματικού, θα πρέπει να είναι καινούριο και αχρησιμοποίητο. Σε περίπτωση μη ύπαρξης καινούριου ή αχρησιμοποίητου εξοπλισμού, ο εξοπλισμός ο οποίος αντικαθιστά κάποιον προβληματικό, θα πρέπει να είναι ίδιων ή ανώτερων τεχνικών χαρακτηριστικών από τον προβληματικό, και να προτείνεται σαν εξοπλισμός αντικατάστασης από τον κατασκευαστή (εφόσον υπάρχει σχετική πρόταση/υπόδειξη από τον κατασκευαστή). Τέλος, σε περίπτωση μη δυνατότητας αντικατάστασης του προβληματικού τμήματος εξοπλισμού, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να αντικαταστήσει τον προβληματικό εξοπλισμό στο σύνολό του με άλλο τον οποίο απαραίτητα θα πρέπει να έχει εγκριθεί από τον υπεύθυνο της σύμβασης.	ΝΑΙ		
3.13.	Αν η αντικατάσταση αφορά σε Η/Υ, αυτός θα πρέπει να έχει εγκατεστημένο το ίδιο λειτουργικό σύστημα, με την ίδια γλώσσα και έκδοση, τα ίδια service pack και ενημερώσεις, καθώς και τα προγράμματα που διέθετε ο προβληματικός (οδηγίες και υλικό εγκατάστασης θα δοθούν στον ανάδοχο από τα τεχνικούς της ΕΚΧΑ Α.Ε).	ΝΑΙ		
3.14.	Ο εξοπλισμός πρέπει να έχει εγκριθεί ως εξοπλισμός αντικατάστασης από την ΕΚΧΑ Α.Ε. (αρμόδιος για την έγκριση αυτή είναι ο επιβλέπων της σύμβασης).	ΝΑΙ		
3.15.	Για την ικανοποίηση της συμβατικής δέσμευσης για αποκατάσταση βλάβης εξοπλισμού, ο Ανάδοχος μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε μέσο θεωρήσει πρόσφορο και το οποίο δεν αντίκειται σε όρους τα σύμβασης, δηλ: <ul style="list-style-type: none"> • Επισκευή του εξοπλισμού (στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού) από τον ίδιο. • Προσωρινή αντικατάσταση και επισκευή του εξοπλισμού από τον ίδιο. • Σε περίπτωση μη επισκευάσιμης βλάβης, ολοκληρωτική αντικατάσταση του εξοπλισμού με άλλον τουλάχιστον αντίστοιχων ή ανώτερων προδιαγραφών (η ολοκληρωτική αντικατάσταση αφορά μια ενιαία μονάδα εξοπλισμού π.χ. Η/Υ, εξυπηρετητή, εκτυπωτή κ.α., και όχι μέρος αυτού π.χ. σκληρού δίσκου). • Η περιγραφή του προβλήματος του εξοπλισμού προς τον ανάδοχο δεν είναι δεσμευτική για τον αναγγέλλοντα και είναι υποχρέωση του αναδόχου να πιστοποιήσει το πρόβλημα με κάθε πρόσφορο μέσο. 	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.16.	<p>Στην περίπτωση κατά την οποία</p> <ul style="list-style-type: none"> υπάρχει προσωρινή αντικατάσταση του εξοπλισμού με άλλον αντίστοιχο και ο εξοπλισμός έχει ενταχθεί λειτουργικά στο πληροφοριακό σύστημα, έτσι ώστε να μην παρακωλύεται η ομαλή λειτουργία της ΕΚΧΑ ΑΕ, η βλάβη θεωρείται ότι έχει αποκατασταθεί προσωρινά. Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος οφείλει να αποκαταστήσει οριστικά τη βλάβη εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών. 	ΝΑΙ		
Αναλώσιμα				
3.17.	<p>Για όλο τον εξοπλισμό που αναγράφεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.» ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει χωρίς επιπλέον κόστος (εργασίες και υλικά) για την Αναθέτουσα Αρχή όλα τα αναλώσιμα που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του εξοπλισμού της ΕΚΧΑ Α.Ε..</p>	ΝΑΙ		
3.18.	<p>Μόνο το κόστος των αναλωσίμων που αναφέρονται στο «Παράρτημα Ε' – Πίνακας Αναλωσίμων Εξοπλισμού» βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή. Ωστόσο ενδέχεται να ζητηθεί από τον Ανάδοχο να εκτελέσει τις εργασίες που απαιτούνται για την αντικατάσταση του αναλωσίμου στον εξοπλισμό, χωρίς επιπλέον κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.</p>	ΝΑΙ		
Υποστήριξη Λογισμικού				
3.19.	<p>Για το λογισμικό που αναφέρεται στο «Παράρτημα Γ' – Υλικό/Λογισμικό – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων και Λογισμικού ΕΚΧΑ Α.Ε.», ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης υποχρεούται να παρέχει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Εργασίες αναβάθμισης (upgrade) σε τυχόν νεότερες εκδόσεις του λογισμικού (releases & versions). Εγκατάσταση patches (το αργότερο 5 εργάσιμες ημέρες από την ανακοίνωση τους). Άμεση εγκατάσταση (εντός της επόμενης εργάσιμης) των κρίσιμων εκδόσεων ασφαλείας (security updates). Επεμβάσεις στις ρυθμίσεις ή επανεγκατάσταση του λογισμικού έπειτα από αστοχία του λογισμικού ή λανθασμένων χειρισμών των στελεχών της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή μειωμένη απόδοση των συστημάτων που φιλοξενούν τα προς υποστήριξη λογισμικά. Περιοδικό προληπτικό έλεγχο για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης των συστημάτων που φιλοξενούν τα προς υποστήριξη λογισμικά. 	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.20.	Σε περίπτωση που τα releases, versions, patches και security updates παρέχονται δωρεάν από τον κατασκευαστή, ο Ανάδοχος εκτός των ανωτέρω εργασιών θα αναλαμβάνει και την προμήθεια αυτών. Σε αντίθετη περίπτωση που κάποια ή όλα προσφέρονται με κόστος, την προμήθεια αυτών την αναλαμβάνει η ΕΚΧΑ Α.Ε.	ΝΑΙ		
3.21.				
3.22.	Η εγκατάσταση των παραπάνω θα γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην § 3.5.5. Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να αναφέρουν στην προσφορά τους αναλυτικά τις υπηρεσίες που προσφέρουν στο πλαίσιο της εγγύησης καλής λειτουργίας του λογισμικού του έργου.	ΝΑΙ		
Συμβουλευτικές Υπηρεσίες				
3.23.	<p>Ζητείται από τον Ανάδοχο να προσφέρει τουλάχιστον τριακόσιες (300) ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, με τις ακόλουθες μορφές:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συμβουλευτικές υπηρεσίες σχεδιασμού. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο μία πρόταση σχεδιασμού ή/και υλοποίηση σχετικά με τον υποστηριζόμενο εξοπλισμό, για κάποια νέα υπηρεσία που χρειάζεται υλοποίηση. • Παραμετροποίηση εξοπλισμού. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να παραμετροποιήσει εξοπλισμό που δεν εμπίπτει στις υπηρεσίες του SLA, αλλά είναι παρόμοιος με αυτόν. • Επίλυση προβλήματος (εκτός SLA). Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να επιλύσει κάποιο πρόβλημα που έχει παρουσιαστεί σε εξοπλισμό που δεν εμπίπτει στις υπηρεσίες του SLA, αλλά είναι παρόμοιος με αυτόν. • Επίλυση προβλήματος (εντός SLA). Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να επιλύσει κάποιο πρόβλημα που έχει παρουσιαστεί στον εξοπλισμό που εμπίπτει στις υπηρεσίες του SLA και το οποίο δε εμπίπτει στις περιπτώσεις που περιγράφονται στην §3.2.2 (πχ πρόβλημα μετά από μετακίνηση του εξοπλισμού) 	ΝΑΙ		
3.24.	Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες θα έχουν συγκεκριμένο σκοπό και θα εκτελούνται έπειτα από σχετικό αίτημα της ΕΚΧΑ ΑΕ και είναι δυνατό να μην καταναλωθεί το σύνολο των ωρών κατά τη διάρκεια της Σύμβασης.	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.25.	Η Αναθέτουσα Αρχή θα αποστέλλει το Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικής Υπηρεσίας προς τον Ανάδοχο με τους τρόπους επικοινωνίας που αναφέρονται στην § 3.5.3. Αυτός οφείλει να απαντήσει συντάσσοντας κατάλληλη προσφορά, σύμφωνα με τους χρόνους που περιγράφονται στο SLA. Η απάντηση του θα πρέπει να αποσταλεί στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τους αποδεκτούς τρόπους επικοινωνίας. Θα πρέπει να περιλαμβάνει την περιγραφή και το χρονοδιάγραμμα των εργασιών καθώς και αιτιολόγηση των απαιτούμενων ωρών για την ικανοποίηση του αιτήματος.	ΝΑΙ		
3.26.	Η προσφορά του Αναδόχου είναι δυνατό να απορριφθεί είτε να γίνει αποδεκτή από την Αναθέτουσα Αρχή. Σε περίπτωση που γίνει αποδεκτή δημιουργείται νέο αίτημα για την Υλοποίησή της, σύμφωνα με τους όρους του SLA.	ΝΑΙ		
3.27.	Αν κατά την παροχή των συμβουλευτικών υπηρεσιών υπάρξει ανάγκη για την χρήση ανταλλακτικών ή/και επιπλέον εξαρτημάτων, τότε η ΕΚΧΑ ΑΕ είναι υπεύθυνη για την παροχή του εξοπλισμού στον ανάδοχο ώστε να ολοκληρωθεί η εργασία. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει την υπηρεσία με τα ανταλλακτικά / εξαρτήματα που θα του παραδοθούν. Ο ανάδοχος ουδεμία ευθύνη έχει για την ποιότητα/εγγύηση των ανταλλακτικών/εξαρτημάτων, που του παραδόθηκαν από την ΕΚΧΑ Α.Ε.	ΝΑΙ		
3.28.	Υπάρχει η δυνατότητα να ζητηθεί από τον ανάδοχο να δώσει προσφορά για τα απαιτούμενα ανταλλακτικά. Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να απαντήσει σύμφωνα με τους χρόνους που περιγράφονται στο SLA. Είναι στην διακριτική ευχέρεια της ΕΚΧΑ ΑΕ να δεχθεί ή να απορρίψει την προσφορά του. Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος φέρει ευθύνη για την ποιότητα / εγγύηση των ανταλλακτικών / εξαρτημάτων, που θα χρησιμοποιήσει	ΝΑΙ		
3.29.	Όσον αφορά στην υπηρεσία «εγκατάσταση θέσης δικτύου», ο ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει, εκτός από την εργασία, και όλα τα απαιτούμενα υλικά και εξαρτήματα ώστε να ολοκληρωθεί επιτυχώς η υπηρεσία.	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.30.	Οι αναγραφόμενες υπηρεσίες στο «Παράρτημα Δ' – Πίνακας Ενδεικτικών Συμβουλευτικών Υπηρεσιών» είναι ενδεικτικές και ο αναγραφόμενος χρόνος διάρκειας της υπηρεσίας εκτιμώμενος. Ο ανάδοχος θα πρέπει να συμφωνήσει στους αναγραφόμενους χρόνους, κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς του. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης μιας ανατεθείσας εργασίας, πραγματοποιηθεί υπέρβαση του συμφωνημένου χρόνου, θα πρέπει ο ανάδοχος να υποβάλει εγγράφως στον υπεύθυνο της σύμβασης όλες τις αποδείξεις, που να αποδεικνύουν ότι η υπέρβαση αυτή δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα, αλλά σε αντικειμενικούς παράγοντες, που επιμήκυναν την ολοκλήρωση των εργασιών. Ο υπεύθυνος της σύμβασης, κατόπιν αξιολόγησης, είτε θα απορρίψει είτε θα αποδεχθεί την προσφορά με την κατάλληλη αιτιολόγηση.	ΝΑΙ		
3.31.	Σε περίπτωση που προκύψουν εργασίες που δεν αναφέρονται στον πίνακα του παραρτήματος τότε ο χρόνος θα συμφωνείται με τον υπεύθυνο της σύμβασης κατ' αναλογία με παρόμοιες εργασίες. Η ΕΚΧΑ ΑΕ έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει όλες, κάποιες, ή καμιά από τις προσφερόμενες ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών.	ΝΑΙ		
Οργάνωση Παροχής Υπηρεσιών				
3.32.	Με την υπογραφή της σύμβασης, θα ξεκινήσει η παροχή των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στις § 3.1, § 3.2, § 3.3 και § 3.4. Η εξυπηρέτηση των εν λόγω υπηρεσιών γίνεται μέσω της δημιουργίας κατάλληλης υποδομής, δηλαδή της Γραμμής Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk), της Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) και διαδικασιών.	ΝΑΙ		
3.33.	Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου θα είναι διαθέσιμες καθ' όλο το 24ωρο (τόσο σε εργάσιμες, όσο και σε μη εργάσιμες ημέρες), σε όλα τα αρμόδια στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	ΝΑΙ		
3.34.	Για τις υποχρεώσεις και τους χρόνους απόκρισης των στελεχών του Helpdesk και της ΤΟΥ ισχύουν τα αναγραφόμενα στο κεφάλαιο 4.	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.35.	Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι πρέπει να διαθέσουν Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών και Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης, οι οποίες δεν κρίνεται αναγκαίο να στελεχώνονται από άτομα αποκλειστικής και πλήρους απασχόλησης για την ΕΚΧΑ Α.Ε. Η επικοινωνία με τα στελέχη του Helpdesk και της ΤΟΥ μπορεί να γίνεται στην Ελληνική ή/και την Αγγλική γλώσσα, ενώ οι τηλεφωνικοί αριθμοί κλήσης τους θα πρέπει να έχουν αστική χρέωση (ή μικρότερη).	ΝΑΙ		
3.36.	Στην «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» οι Προσφέροντες θα ορίσουν τον αριθμό των στελεχών με τα οποία προτίθενται να στελεχώσουν το Helpdesk και την ΤΟΥ, καθώς και τα βιογραφικά τους και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.	ΝΑΙ		
3.37.	Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέσει ικανό αριθμό στελεχών για την οργάνωση του Helpdesk και της ΤΟΥ με στόχο την επιτυχή τήρηση των όρων και ζητούμενων στο πλαίσιο της σύμβασης SLA και την έγκαιρη επίλυση των θεμάτων που προκύπτουν.	ΝΑΙ		
3.38.	Οποιοσδήποτε αλλαγές στο προσωπικό του Helpdesk και της ΤΟΥ σε σχέση με την αρχική προσφορά του Αναδόχου, αλλά και κατά τη διάρκεια του έργου, τελούν υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία θα πρέπει να απαντά επί του αντιστοίχου γραπτού αιτήματος του Αναδόχου εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, αυτή θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένη επαρκώς από την Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος δεν φέρει ευθύνη για αλλαγή προσωπικού λόγω οικιοθελούς αποχώρησής του αλλά οφείλει να το αντικαταστήσει με προσωπικό αντιστοίχων γνώσεων και εμπειρίας.	ΝΑΙ		
Πρώτο επίπεδο υποστήριξης – Helpdesk				
3.39.	Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) θα παρέχει τηλεφωνικά υπηρεσίες αρωγής για τα ακόλουθα θέματα: <ul style="list-style-type: none"> • Αντιμετώπιση προβλημάτων που θα εμφανιστούν • Καταγραφή θεμάτων προσφερομένων υπηρεσιών. 	ΝΑΙ		
Δεύτερο επίπεδο υποστήριξης – ΤΟΥ (τηλεφωνική ή/και επί τόπου βοήθεια)				
3.40.	Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα προωθεί στην Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης τα θέματα που δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης. Η ΤΟΥ μέσω εξειδικευμένων τεχνικών θα δίνει την απαιτούμενη λύση τηλεφωνικά ή απομακρυσμένα (remote support), εφόσον είναι εφικτό.	ΝΑΙ		
3.41.	Εναλλακτικά και σε περίπτωση που κριθεί σκόπιμο από την Αναθέτουσα Αρχή, είναι δυνατή η απ' ευθείας επικοινωνία με την ΤΟΥ, για θέματα που χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης.	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.42.	Σε περίπτωση που τα στελέχη της ΤΟΥ δεν κατορθώσουν να επιλύσουν ένα θέμα τηλεφωνικά ή απομακρυσμένα, ή κρίνουν πως η σημασία του για τη λειτουργία της υποδομής και την τήρηση των χρόνων απόκρισης του SLA είναι σημαντική, τότε πραγματοποιούν επί τόπου (on-site) παρέμβαση. Εάν διαπιστώσουν πως χρήζουν εξειδικευμένης βοήθειας από τον κατασκευαστή/προμηθευτή του αντίστοιχου εξοπλισμού/λογισμικού, αναλαμβάνουν την επικοινωνία μαζί του.	ΝΑΙ		
Μέθοδοι επικοινωνίας				
3.43.	Η αίτηση για χρήση των υπηρεσιών γίνεται με τηλέφωνο, fax, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή απ' ευθείας με τα στελέχη της ΤΟΥ ανάλογα με τη σοβαρότητα των αιτημάτων. Η επιθυμητή επικοινωνία μεταξύ των στελεχών της ΕΚΧΑ Α.Ε. και του Αναδόχου παρουσιάζεται στο διάγραμμα της § 3.5.3	ΝΑΙ		
3.44.	Στην ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ του ο Ανάδοχος θα παραδώσει συμπληρωμένους πίνακες με τα στοιχεία για την Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ), βάσει των υποδειγμάτων της § 3.5.3. Ο Ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης θα έχει την ευθύνη ανανέωσης των προαναφερόμενων πινάκων εφόσον αλλαχθεί οποιοδήποτε στοιχείο τους και κοινοποίησής τους στην Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών Σύμβασης (ΕΔΥΣ)				
3.45.	Ο Ανάδοχος θα παρέχει ειδική Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών της Σύμβασης (ΕΔΥΣ), ενώ είναι υπεύθυνος για την καταχώρηση των απαραίτητων στοιχείων από την έναρξη της Σύμβασης. Στόχος της ΕΔΥΣ είναι η πληροφόρηση σχετικά με το προσφερόμενο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.	ΝΑΙ		
3.46.	Εξουσιοδοτημένα στελέχη της Αναθέτουσας αρχής θα έχουν πρόσβαση στο σύνολο της πληροφορίας που αποθηκεύεται στην ΕΔΥΣ. Ο Ανάδοχος θα διαθέσει τουλάχιστον δέκα (10) άδειες χρήσης της ΕΔΥΣ, ενώ θα πρέπει να προσδιορίσει τις ελάχιστες προδιαγραφές των σταθμών εργασίας της Αναθέτουσας Αρχής στους οποίους θα εγκατασταθεί η εφαρμογή. Τα δεδομένα της ΕΔΥΣ καθώς και οι προσφερόμενες άδειες χρήσης αυτής περιέρονται στην κυριότητα της Αναθέτουσας Αρχής με την λήξη της σύμβασης.	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.47.	Υπεύθυνοι για την καταγραφή και καθημερινή ενημέρωση της πληροφορίας στην ΕΔΥΣ είναι η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ). Υπεύθυνοι για τον έλεγχο και επαλήθευση της καταγεγραμμένης πληροφορίας είναι οι εξουσιοδοτημένοι διαχειριστές της ΕΚΧΑ Α.Ε. οι οποίοι έχουν πρόσβαση στην ΕΔΥΣ.	ΝΑΙ		
Καταγραφή Θέματος Υποστήριξης Υπηρεσιών από Helpdesk / ΤΟΥ				
3.48.	Κατά την αναφορά και διαχείριση του Θέματος Υπηρεσιών στην ΕΔΥΣ καταγράφονται: <ul style="list-style-type: none"> • Ο χρήστης που έκανε την κλήση. • Το θέμα υποστήριξης (περιγραφή). • Το είδος του θέματος υποστήριξης. • Το χρόνο αναφοράς του θέματος υποστήριξης. • Όλους τους χρόνους και τα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στην §4.7.2 (Χ1, Χ2, ΧΕΘΥ, ΑΧΑ, ΑΧΕΘΥ). • Το επίπεδο σοβαρότητας του θέματος υποστήριξης. • Ένδειξη αν το θέμα επιλύθηκε προσωρινά ή οριστικά. • Το στέλεχος του Αναδόχου που είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση του επόμενου βήματος επίλυσης και την ημερομηνία που έχει δεσμευθεί ότι θα παρέχει λύση (επιθυμητό είναι να δύναται να καταχωρηθούν περισσότερες της μίας εγγραφές για τις περιπτώσεις πολλών / παράλληλων βημάτων). • Τις ενέργειες / βήματα επίλυσης και τους τεχνικούς που ενεπλάκησαν στο κάθε βήμα (πλήρες ημερολόγιο προβλήματος). • Την τεκμηρίωση της επίλυσης του προβλήματος εφόσον το Θέμα Υποστήριξης ενδέχεται να επανεμφανισθεί στο μέλλον. 	ΝΑΙ		
Καταγραφή Εργασιών Προληπτικής Συντήρησης				

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.49.	<p>Η συγκεκριμένη καταγραφή αφορά στην προληπτική συντήρηση η οποία εκτελείται προκειμένου να διασφαλιστεί η καλή λειτουργία του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού. Κατά τον προγραμματισμό των ενεργειών εκτέλεσης της προληπτικής συντήρησης στην ΕΔΥΣ καταγράφονται κατ' ελάχιστο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο κωδικός της προληπτικής συντήρησης. • Ο στόχος της προληπτικής συντήρησης. • Το υλικό/λογισμικό για το οποίο μπορεί να εκτελεσθεί η προληπτική συντήρηση. • Το σημείο από το οποίο μπορεί να εκτελεσθεί η προληπτική συντήρηση. • Η συχνότητα εκτέλεσής της (βάσει χρονικού διαστήματος ή ειδικής συνθήκης που πρέπει να ισχύσει). • Ο υπεύθυνος εκτέλεσής της. • Η διαδικασία και τα βήματα που εκτελούνται κατά την προληπτική συντήρηση. <p>Επίσης, κατά την εκτέλεση της προληπτικής συντήρησης στην ΕΔΥΣ καταγράφονται κατ' ελάχιστο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο κωδικός της προληπτικής συντήρησης. • Η ημερομηνία προγραμματισμού της προληπτικής συντήρησης. • Ο υπεύθυνος εκτέλεσής της. • Η ημερομηνία εκτέλεσής της. • Ανταλλακτικά και Αναλώσιμα που χρησιμοποιήθηκαν (προσωρινά – οριστικά). • Παρατηρήσεις που έγιναν κατά την εκτέλεσή της, προβλήματα που προέκυψαν και ενέργειες που απαιτούνται για τη μη επανάληψη αυτών (π.χ. τροποποίηση της διαδικασίας εκτέλεσης της συγκεκριμένης Προληπτικής Συντήρησης) • Χρονικό διάστημα μη διαθεσιμότητας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού. • Υλικό/λογισμικό που επηρεάστηκε κατά την εκτέλεση της Προληπτικής Συντήρησης • Στοιχεία προγραμματισμού της επόμενης προληπτικής συντήρησης 	ΝΑΙ		
Καταγραφή Εργασιών Επανορθωτικής Συντήρησης / Αποκατάστασης Βλαβών				
3.50.	<p>Στις περιπτώσεις επανορθωτικής συντήρησης / αποκατάστασης βλαβών καταγράφονται τα στοιχεία που αναγράφονται στην § 3.5.4.2 και επιπλέον το αντίστοιχο θέμα υποστήριξης (βλάβη).</p>	ΝΑΙ		

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
Καταγραφή Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών - Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών				
3.51.	<p>Στην περίπτωση αιτήματος παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, θα καταγράφονται στην ΕΔΥΣ τα παρακάτω στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο χρήστης που έκανε το αίτημα. • Το θέμα του αιτήματος. • Η αναλυτική περιγραφή του αιτήματος. • Το χρόνο αναφοράς του αιτήματος. • Όλους τους χρόνους και τα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στην §4.7.2 (Χ1, Χ2, ΧΕΘΥ, ΑΧΑ, ΑΧΕΘΥ). • Το επίπεδο σοβαρότητας του ζητούμενου αιτήματος. • Ένδειξη αν το αίτημα ικανοποιήθηκε (παραλαβή προσφοράς του Αναδόχου από την Αναθέτουσα Αρχή). 	ΝΑΙ		
Καταγραφή Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών - Υλοποίηση Αιτήματος Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών				
3.52.	<p>Έπειτα από συμφωνία της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου σχετικά με την παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών όπως περιγράφεται στην § 3.4.1, ο Ανάδοχος προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος. Για κάθε αίτημα υλοποίησης συμβουλευτικών υπηρεσιών, καταγράφονται στην ΕΔΥΣ -κατ' ελάχιστο- τα κάτωθι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο κωδικός της υλοποίησης του αιτήματος. • Ο στόχος του αιτήματος. • Το υλικό/λογισμικό για το οποίο θα εκτελεστούν οι εργασίες. • Τα σημεία στα οποία θα εκτελεστούν οι εργασίες. • Ο υπεύθυνος υλοποίησης. • Η διαδικασία και τα βήματα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση υλοποίησης του αιτήματος. • Ο προγραμματισμένος χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση υλοποίησης του αιτήματος. • Υλικό και λογισμικό που πιθανά να επηρεασθούν κατά την υλοποίηση του αιτήματος και εκτιμώμενος χρόνος μη διαθεσιμότητας αυτών. • Η ημερομηνία ολοκλήρωσης των εργασιών. • Ανταλλακτικά και Αναλώσιμα που χρησιμοποιήθηκαν. • Παρατηρήσεις που έγιναν κατά την υλοποίηση, και προβλήματα που προέκυψαν. • Ο χρόνος υλοποίησης και σύγκριση με τον προγραμματισμένο χρόνο υλοποίησης. • Χρονικό διάστημα μη διαθεσιμότητας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού. 	ΝΑΙ		
Παραγόμενες Αναφορές				

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.53.	Η ΕΔΥΣ πρέπει να παράγει αυτόματα ανά τρίμηνο το Παραδοτέο «Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών», το περιεχόμενο του οποίου θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο όσα αναφέρονται στην § 3.6.	ΝΑΙ		
3.54.	Η ΕΔΥΣ πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής: <ul style="list-style-type: none"> • Τμήματος του εν λόγω παραδοτέου, βάσει κριτηρίων. • Τμήματος ή του συνόλου του εν λόγω παραδοτέου για διαφορετικές περιόδους (π.χ. τρίμηνο, εβδομάδα, ημέρα) • Επιπλέον αναφορών, ώστε κατά την ενδεχόμενη αξιολόγηση της περίπτωσης επιβολής ρητρών να μπορεί να εντοπισθεί η ακριβής αιτία των καθυστερήσεων και να προγραμματισθούν διορθωτικές ενέργειες. 	ΝΑΙ		
Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού				
3.55.	Η διαδικασία αναβάθμισης που θα εκτελείται θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην πρόταση των Προσφερόντων και θα αναλυθεί περαιτέρω, περιλαμβάνοντας συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιάγραμμα.	ΝΑΙ		
Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού - Γνωστοποίηση / Έγκριση της Αναβάθμισης / Επανεγκατάστασης				
3.56.	<ul style="list-style-type: none"> • Γνωστοποίηση (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή) του Αναδόχου προς την Αναθέτουσα Αρχή για τις ενέργειες που πρόκειται να πραγματοποιηθούν με αναφορά σε νέα χαρακτηριστικά, προβλήματα που επιλύονται, αλλαγές στο σύστημα, κτλ. • Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η εγκατάσταση / επανεγκατάσταση των παραπάνω και των πιθανών προβλημάτων που ενδεχομένως προκύψουν. • Εφόσον η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση / επανεγκατάσταση των παραπάνω, ο Ανάδοχος, μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή, προχωρεί στις αναγκαίες ενέργειες. 	ΝΑΙ		
Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού - Προετοιμασία και εκτέλεση της αναβάθμισης / επανεγκατάστασης				

Προσφερόμενες Υπηρεσίες				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
3.57.	<ul style="list-style-type: none"> • Σε περίπτωση που ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει πλήρη περιγραφή των βημάτων υλοποίησης των εργασιών του (ήτοι προετοιμασία, υλοποίηση, εμπλεκόμενοι της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, χρονοδιάγραμμα, κτλ). • Εάν είναι τεχνικά εφικτό, οι επεμβάσεις θα υλοποιούνται αρχικά στο περιβάλλον δοκιμών (testing). • Σε περίπτωση που απαιτείται μετάβαση δεδομένων, αυτή θα υλοποιείται δοκιμαστικά στο περιβάλλον δοκιμών, με αντιπροσωπευτικό δείγμα πραγματικών δεδομένων (τα οποία προέρχονται από το σύστημα παραγωγής) και θα διενεργούνται από στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής. • Εφόσον απαιτηθεί επιπλέον εξοπλισμός για την ομαλή αναβάθμιση του περιβάλλοντος παραγωγής και μόνο κατά τη διάρκειά της, αυτός θα προσφέρεται δωρεάν από τον Ανάδοχο. • Σε κάθε περίπτωση εργασιών που ενδέχεται να έχουν μεταβατικό στάδιο, αυτές πρέπει πρώτα να εκτελούνται στο περιβάλλον δοκιμών (testing). • Ανάλογα με την κρισιμότητα των εργασιών και έπειτα από σχετική απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, πραγματοποιείται πλήρης σειρά ελέγχων αποδοχής (acceptance / stress tests) στο περιβάλλον δοκιμών. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και έπειτα από απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, πραγματοποιείται επιπλέον πλήρης σειρά ελέγχων αποδοχής (acceptance / stress tests) και στο παραγωγικό περιβάλλον. • Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υπεύθυνη για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας πριν τις εργασίες του Αναδόχου. • Οι εργασίες του Αναδόχου μπορούν να λαμβάνουν χώρα τόσο κατά τις εργάσιμες, όσο και κατά τις μη εργάσιμες ώρες της Αναθέτουσας Αρχής. Ο χρονοπρογραμματισμός των εγκαταστάσεων / αναβαθμίσεων θα επιλέγεται από την Αναθέτουσα Αρχή και εξαρτάται από πολλές παραμέτρους. Ενδεικτικά αναφέρονται: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ο απαιτούμενος χρόνος για την αναβάθμιση / εγκατάσταση. ✓ Η αναγκαιότητα για την ενέργεια. ✓ Η μη διαθεσιμότητα του συστήματος κατά τη διενέργεια των εργασιών. 	ΝΑΙ		
Παραδοτέα				
3.58.	Από την έναρξη ισχύος της σύμβασης θα υποβάλλεται σε τριμηνιαία βάση το Παραδοτέο που αναφέρεται στην § 3.6.	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' – ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΕΚΧΑ Α.Ε.

A/A	Πόλη	Διεύθυνση	ΤΚ	Τηλέφωνο
1.	Αθήνα	Λ. Μεσογείων 286	15562	2106505600
2.	Αθήνα	Λ. Μεσογείων 288	15562	2106505600
3.	Αθήνα	Λ. Μεσογείων 292	15562	2106505600
4.	Αθήνα	Λ. Μεσογείων 308	15562	2106505600
5.	Αθήνα	Λ. Μεσογείων 339	15231	2106505600
6.	Αθήνα	Τιμ. Βάσσου 11-13	11521	2106505600
7.	Θεσ/νίκη	Τσιμισκή 136	54621	2310370528

Πίνακας 3 - Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ Α.Ε.

A/A	Πόλη	Διεύθυνση	ΤΚ	Τηλέφωνο
1.	Άρτα	Γεωργίου Μάτσου 7, ΤΚ 47100, Άρτα	47100	2681021480-2
2.	Ιωάννινα	8ης Μεραρχίας 5-7, 5ος Όροφος Ριζάρειος Πολιτεία, Ιωάννινα	45001	2651054120
3.	Θεσσαλονίκη	Τσιμισκή 136, Θεσσαλονίκη	54621	2310370528
4.	Πατρών	Αγίου Ανδρέου 103, Πάτρα	26222	2610240421
5.	Πειραιώς	Υψηλάντου 170, Πειραιάς	18535	2104297972
6.	Χαλάνδρι	Αγίας Παρασκευής 70, Χαλάνδρι	15232	2106837357
7.	Ηράκλειο	Πρώην Δ/νση Αλλοδαπών, Λιμάνι-οδός Μετεώρων, Συνοικία Κατσαμπά, Θέση τρυπητή	71307	2810247720
8.	Σαλαμίνα	Λ. Σαλαμίνας 26, Σαλαμίνα	18900	2104678021
9.	Χανιά	Ι. Σφακιανάκη 30, Χανιά	73100	2821047187
10.	Χίος	Φλοίσκου 7, Χίος	82100	2271084193
11.	Κως	Ρήγα Φεραίου 11	85300	2242025840
12.	Ρόδος	Πλατεία Ελευθερίας	85100	2241022239
13.	Ναύπλιο	Ηρακλέους 22 & Αιγίου, Ναύπλιο	21100	2752029968-9
14.	Κατερίνης	Αυγουστίνης 32 & Παπαντωνίου γωνία (Περιοχή ΚΤΕΛ)	60100	2351046140
15.	Σάμου	Ο Ανάδοχος θα ενημερωθεί όταν οριστικοποιηθεί η Διεύθυνση του Γραφείου.		
16.	Αθηνών			
17.	Νεάπολη Μιραμβέλου Λασιθίου			

Πίνακας 4 - Έμμισθα Κτηματολογικά Γραφεία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' – ΥΛΙΚΟ/ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΚΧΑ Α.Ε.

A/A	Περιγραφή	Τεμάχια
Εξυπηρετητές		
1.	Εξυπηρετητής DELL PowerEdge R710 Rack Chassis	6
2.	Εξυπηρετητής DELL PowerEdge R720xd Rack Chassis	8
3.	Server Sun Fire X 4200	3
4.	Server DELL PowerEdge R410	1
Προσωπικοί Η/Υ		
5.	PC VERO ΚΓ1	16
6.	PC VERO ΚΓ2	54
7.	PC FS ESPRIMO P5730	13
8.	PC NEC POWER-MATE ML 470	50
9.	PC VERO1	117
10.	PC VERO2	170
11.	PC TURBO X	15
12.	PC DELL Optiplex 780	15
13.	PC DELL Optiplex 780USFF	10
14.	PC DELL Optiplex 990	9
15.	PC DELL Precision T3500	5
16.	PC Lenovo ThinkCentre A52 Tower	15
17.	PC HP DC7900CMT	11
18.	PC HP XW460 0	2
Φορητοί Η/Υ		
19.	NEC VERSA	23
20.	Lenovo SL300	1
21.	TOSHIBA SATELITE	2
22.	DELL Latitude E5510	1
Οθόνες		
23.	LG W2254TQ-PF 22"	40
24.	ACER V193Bdbm	170
25.	TURBO-X 19"	8
26.	TURBO-X 17"	2
27.	DELL 17in E170S	127
28.	HP LP2275W	12
29.	DELL E2210H	14
30.	DELL P2210	4
31.	DELL U2311H	10
32.	DELL U2410f	5
33.	HP ZR24W	3
34.	SAMSUNG SM2 2 33RZ	2
35.	SAMSUNG SM2032	2
Εκτυπωτές – Plotters		
36.	LEXMARK E120N	5
37.	Kyocera FS-6950DN	4
38.	Kyocera FS-3920DN	10
39.	Kyocera FS-3920DN	49
40.	Kyocera FS-C8100DN	2

A/A	Περιγραφή	Τεμάχια
41.	Kyocera FS-C8100DN	3
42.	Kyocera FS-6020TN	5
43.	Lexmark W 840N	16
44.	Lexmark T642dtn A4	17
45.	Lexmark C920dn A3	5
46.	Lexmark C772dn	4
47.	Lexmark T 640N	22
48.	Kyocera FS-C5300DN	3
49.	Kyocera FS-C5030N	1
50.	Kyocera FS-6970DN	6
51.	Kyocera F5-C8650DN	1
52.	Kyocera FS-6950DN	1
53.	PRINTER XEROX PHASER	1
54.	PRINTER XEROX 5550N	1
55.	HP LASERJET 2015n	1
56.	HP LASERJET 3380	1
57.	HP LASERJET P2014	1
58.	HP LASERJET P2035n	8
59.	HP LASERJET P2050	1
60.	PLOTTER HP DESIGNJET 1050C	5
61.	PLOTTER HP DESIGNJET Z5200Ps	1
62.	HP DESKJET T1100	1
63.	CANON MX 870	2
64.	Minolta PagePro 9100	1
65.	CANON IP4500	1
66.	HP OFFICEJET 6310	1
67.	HP OFFICEJET 6500	1
Σαρωτές		
68.	AVISION AV220 C2	5
69.	KODAK i160 Document Scanner (Duplex)	3
70.	HP ScanJet 8270	1
71.	Avision AV220C2+	5
72.	Avision AV8300	7
73.	HP SCANJET 3530C	1
74.	HP SCANJET G3010	1
75.	VIDAR PLUS	1
76.	AV 186+ADF scanner.	2
77.	FUJITSU FI – 6130	1
78.	FUJITSU FI – 6670	2
79.	EPSON EXP. 10000XL	1
80.	AVISION FB6080E + ADF 403 DE	2
81.	RICOH Aficio IS330DC	1
82.	FUJITSU FI – 5530C	1
Συσκευές αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (UPS)		
83.	Power-ware PW5125 2200VA	4
84.	MICROnet, 1000VA	11
85.	Claire 2000	52
86.	Liebert GXT2-2000RT230E	5
87.	ACCUPOWER 2000VA TN	2
88.	SINUS SS 220 2KVA	51
89.	SINUS LCD SS 220 2KVA with BATTERIE5 12V 07Ah	15
NAS/SAN		

A/A	Περιγραφή	Τεμάχια
90.	NAS QNAP1 TS-639Pro (6 X 1TB HDD)	3
91.	NAS Q-NAP2 TS-639 Pro (5 X 1,5TB HDD)	9
92.	NAS Q-NAP TS-809U-RP (8 X 2TB HDD)	4
93.	NAS Q-NAP TS-809U-RP (8 X 3TB HDD)	1
94.	NAS Q-NAP TS-869U-RP	4
95.	NAS Q-NAP TS-669 Pro	2
96.	NAS Seagate Blackarmor	1
97.	NAS INTEL SS 4000-E	1
98.	HITACHI AMS 2100 SAN STORAGE	1
Λοιπός Εξοπλισμός		
99.	Εξυπηρετητής Συγχρονισμού (NTP) Meinberg Lantime/GPS	1
100.	Logitech Quick-Cam Pro 5000	6
101.	Σύστημα Τηλεδιάσκεψης – VSX 8400 Polycom	1
102.	TAPE LIBRARY Robotic SUN StorageTek SL48 LTO-3, 2 Drives	1
103.	COPIER KONICA 3331	1
104.	COPIER KONICA bizhub 211	1
105.	COPIER XEROX 332DC	1
106.	COPIER XEROX ColorCuve 9202	1
107.	Laser Link LightPointe FlightLite 100 (Ζεύγος)	1
108.	Laser Link MRV T5700/G HVMM 850 SFP-LC Head (Ζεύγος)	1
109.	Laser Link MRV T5700/G HVMM 850 SFP Head (Ζεύγος)	1

Πίνακας 5 – Συγκεντρωτικός Πίνακας Εξαρτημάτων

A/A	Περιγραφή	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
Εξυπηρετητές			
1.	Εξυπηρετητής DELL PowerEdge R710 Rack Chassis		6
1.1.	Intel Xeon E5504 Processor (2.0GHz, 4M Cache, 4.86 GT/s QPI), 64GB (8X8GB) Memory for 2CPU, 1TB SATA 7.2k 3.5" HD Hot Plug		
2.	Εξυπηρετητής DELL PowerEdge R720xd Rack Chassis		8
2.1.	Intel Xeon E5504 Processor (2.0GHz, 15M Cache, 7.2 GT/s QPI, Turbo, 6C, 95W) 128GB (8X16GB) Memory		8
2.2.	ReadyRails Sliding Rails With Cable		8
2.3.	Chassis with up to 24, 2.5" Hard Drives		8
2.4.	Intel Xeon E5-2620 2.00GHz, 15M Cache,		8
2.5.	Heat Sink for PowerEdge R720 and R720xd		2
2.6.	1 TB, Near-Line SAS 6Gbps, 2.5-in, 7.2K		24
2.7.	External 8X DVD-ROM USB-Kit		8
2.8.	Dual, Hot-plug, Redundant Power Supply (1+1), 1100W		8
2.9.	PERC H710 Integrated RAID Controller, 512 MB NV Cache		8
2.10.	iDRAC7 Enterprise		8
2.11.	2M Rack Power Cord C13/C14 12A		16
2.12.	Keyboard: UK/Irish (QWERTY) Dell KB212-B Quiet-Key USB Keyboard BI		8
2.13.	Intel Ethernet i350 QP 1 GB Network		16
2.14.	Dell MS111 USB Optical Mouse		8
2.15.	C4 - R5 for H710p/H710/H310,3-24 HDDs, Max based on the Chassis		8
3.	Server Sun Fire X 4200		3
3.1.	Quad-Core AMD Opteron(tm) Processor 2356		6
3.2.	16 GB 667MHz ECC		3
3.3.	140 GB RAID 1		6
4.	Server DELL PowerEdge R410		1
4.1.	Intel Xeon CPU E5620 @2.40GHz		1
4.2.	8 GB 1333 MHz ECC		1
4.3.	280 GB SAS		2
Εκτυπωτές - Plotters			
5.	Εκτυπωτής LEXMARK E120N		5
6.	Εκτυπωτής Kyocera FS-6950DN		4
6.1.	TRAY PF-430 , 80 MB (16MB standard + 64MB)		
7.	Εκτυπωτής Kyocera FS-3920DN		58
7.1.	128 MB RAM, TRAY PF-310 (ΣΕ 10 ΤΕΜΑΧΙΑ)		
8.	Εκτυπωτής Kyocera FS-C8100DN+		5
8.1.	TRAY A3		
9.	Εκτυπωτής Kyocera FS-6020TN		5
9.1.	ΜΝΗΜΗ 64 MB		
10.	Εκτυπωτής Lexmark W 840N		15
11.	Εκτυπωτής Lexmark T642dtn A4		17
12.	Εκτυπωτής Lexmark C920dn A3		5
13.	Εκτυπωτής Lexmark C772dn		4
14.	Εκτυπωτής Lexmark T 640N		22
14.1.	PN: 20G0151, ΜΝΗΜΗ 64 MB, 250-Sheet Drawer (PN: 20G0889)		
15.	Εκτυπωτής Kyocera FS-C5300DN		3

A/A	Περιγραφή	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
16.	Εκτυπωτής Kyocera FS-6970DN		6
16.1.	PF-430 Paper Feeder		
17.	Εκτυπωτής KYOCERA F5-C8650DN		1
17.1.	Μνήμη 1024MB, Hard Disk 160 GB, Parallel,U5B Ver.2.0(Full speed), Fast Ethernet 10/100 Base-TX, Tray 2 X 500φύλλα A4/A3 + 100 φύλλα multi-purpose Tray, DUPLEX		
18.	PRINTER XEROX PHASER		1
19.	PRINTER XEROX 5550N		1
20.	HP LASERJET 2015n		1
21.	HP LASERJET 3380		1
22.	HP LASERJET P2014		1
23.	HP LASERJET P2035n		8
24.	HP LASERJET P2050		1
25.	PLOTTER HP DESIGNJET 1050C		3
26.	PLOTTER HP DESIGNJET Z5200Ps		1
27.	HP DESKJET T1100		1
28.	CANON MX 870		2
29.	Minolta PagePro 9100		1
30.	CANON IP4500		1
31.	HP OFFICEJET 6310		1
32.	HP OFFICEJET 6500		1
NAS/SAN			
33.	QNAP1 TS-639Pro (6 X 1TB HDD)		3
33.1.	Σκληρός δίσκος 1TB SATA II WD1002FBYS RE-3 32MB Cache		18
34.	Q-NAP2 TS-639 Pro (5 X 1,5TB HDD)		9
34.1.	Σκληρός δίσκος 1,5TB SATA II		45
35.	Q-NAP TS-809U-RP (8 X 2TB HDD)		4
35.1.	Σκληρός δίσκος 2TB SATA II		32
36.	Q-NAP TS-809U-RP (8 X 3TB HDD)		1
36.1.	Σκληρός δίσκος 3TB SATA III		8
37.	Q-NAP TS-869U-RP		4
37.1.	Σκληρός δίσκος WD RE4 2 TB Enterprise Hard Drive: 3.5Inch, 7200 RPM, SATA II, 64 MB Cache - WD2003FYYS		32
38.	Q-NAP TS-669 Pro		2
38.1.	Σκληρός δίσκος WD RE4 2 TB Enterprise Hard Drive: 3.5Inch, 7200 RPM, SATA II,64 MB Cache - WD2003FYYS		10
39.	Seagate Black armor		1
39.1.	Σκληρός δίσκος 2TB SEAGATE ST32000542AS		4
40.	INTEL SS 4000-E		1
40.1.	Σκληρός δίσκος 2 TB SEAGATE, SATAIII, 7200rpm, 64MB Cache		4
41.	HITACHI AMS 2100 SAN STORAGE		1
41.1.	Σκληρός δίσκος 1TB HITACHI HDS721010KLA33R		8
41.2.	Σκληρός δίσκος 3TB HITACHI HDS723030ALA640		13
41.3.	Σκληρός δίσκος SEAGATE 600GB SEAGATE DKS2G-K600SS(SAS)		3
41.4.	Σκληρός δίσκος 600GB HITACHI DKR2J-K600SS (SAS)		2
Λοιπός Εξοπλισμός			
42.	Σύστημα Τηλεδιάσκεψης – VSX 8400 Polycom		1
42.1.	VSX 8400 Presenter Voice Tracker : VSX 8000, PoweerCAM Plus, 2 microphone arrays, ImageShare II, People+Content IP		2
42.2.	QUAD BRI Module for VSX 8000		2
42.3.	Tuner Base Unit		2

A/A	Περιγραφή	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
42.4.	UHF Synthesized Tuner Unit		4
42.5.	UHF Synthesized Dynamic Wireless Microphone		4
42.6.	VA-15, 4X1 Balanced Audio Mixer		2
42.7.	Logitech QuickCam Pro 5000 (εγκατεστημένες στα Κεντρικά Γραφεία (Αθήνα & Θεσσαλονίκη) και στα Έμμισθα ΚΓ (Άρτα, Ιωάννινα, Πάτρα, Χανιά, Χίος, Ηράκλειο)		17

Πίνακας 6 – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων

A/A	Περιγραφή Εξοπλισμού	Τεμάχια	Τοποθεσία Εξοπλισμού	Ημερομηνία Έναρξης Συντήρησης	S/N Εξοπλισμού
1.	NAS Q-NAP TS 639 Pro	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ. 339)	1/11/2017	Q094E00979
2.	NAS Q-NAP TS 809U-RP	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ. 286)	1/11/2017	Q09BB07213
3.	NAS Q-NAP TS 869U-RP	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ. 286)	1/11/2017	Q12CIO8367
4.	HITACHI AMS 2100 SAN STORAGE	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Τμ. Βάσσου 11-13)	1/11/2017	83012662
5.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C920	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 339, 1ος όροφος)	1/11/2017	32R1FGM
6.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS3920DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 339, 1ος όροφος)	1/11/2017	XEY9104149
7.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C772	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 339, δώμα)	1/11/2017	940PN7D
8.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA C5300DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 339, υπόγειο)	1/11/2017	XEW9Y12548
9.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 286 1ος όροφος)	1/11/2017	79132G3
10.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 286 ΙΣΟΓ)	1/11/2017	0563812
11.	SCANNER AVISION AV220 C2	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 288, ΙΣΟΓ)	1/11/2017	TW1089TSG26000 18
12.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA C5300DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 288, 2ος όροφος)	1/11/2017	XEW9Y12527

A/A	Περιγραφή Εξοπλισμού	Τεμάχια	Τοποθεσία Εξοπλισμού	Ημερομηνία Έναρξης Συντήρησης	S/N Εξοπλισμού
13.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C920	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 288, 2ος όροφος)	1/11/2017	32R1F6Q
14.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 288, 1ος όροφος)	1/11/2017	7908K84
15.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 288, 1ος όροφος)	1/11/2017	79132G6
16.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 288, ημιώροφος)	1/11/2017	79132G1
17.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 292, 2ος όροφος)	1/11/2017	0561108
18.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C920	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 292, 2ος όροφος)	1/11/2017	32R1NRP
19.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C772	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 292, 1ος όροφος)	1/11/2017	940PN7H
20.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS- C8100DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 3ος όροφος)	1/11/2017	QUL99001100
21.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS3920DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 3ος όροφος)	1/11/2017	XEY9X23440
22.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C772	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 3ος όροφος)	1/11/2017	940PN34
23.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 3ος όροφος)	1/11/2017	79132MR
24.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 3ος όροφος)	1/11/2017	7913TDH

A/A	Περιγραφή Εξοπλισμού	Τεμάχια	Τοποθεσία Εξοπλισμού	Ημερομηνία Έναρξης Συντήρησης	S/N Εξοπλισμού
25.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS6970DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 2ος όροφος)	1/11/2017	XAA9801283
26.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 2ος όροφος)	1/11/2017	0563786
27.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 2ος όροφος)	1/11/2017	0563818
28.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C920	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 308, 2ος όροφος)	1/11/2017	32R1FGQ
29.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C935	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα, (Τμ. Βάσσου 11-13)	1/11/2017	0283214
30.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T640	1	ΕΚΓ Χίου	1/11/2017	790Y55R
31.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T640	1	ΕΚΓ Χίου	1/11/2017	790ZMYZ
32.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	ΕΚΓ Χίου	1/11/2017	0557859
33.	ΣΑΡΩΤΗΣ AVISION AV8300	1	ΕΚΓ Χίου	1/11/2017	TW1057L4G73000 13
34.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	ΕΚΓ Σαλαμίνας	1/11/2017	0560098
35.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	ΕΚΓ Χανίων	1/11/2017	0557839
36.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T640	1	ΕΚΓ Χανίων	1/11/2017	790Y54Y
37.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS- 3920DN	1	ΕΚΓ Πατρών	1/11/2017	XEY9X23385
38.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS- 3920DN	1	ΕΚΓ Πατρών	1/11/2017	XEY9X23391
39.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS- 3920DN	1	ΕΚΓ Πατρών	1/11/2017	XEY9X23387
40.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS- 3920DN	1	ΕΚΓ Πατρών	1/11/2017	XEY9X23392

A/A	Περιγραφή Εξοπλισμού	Τεμάχια	Τοποθεσία Εξοπλισμού	Ημερομηνία Έναρξης Συντήρησης	S/N Εξοπλισμού
41.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS-6020N	1	ΕΚΓ Πατρών	1/11/2017	AAS5307151
42.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS-3920DN	1	ΕΚΓ Άρτας	1/11/2017	XEY9X23393
43.	ΣΑΡΩΤΗΣ AVISION AV8300	1	ΕΚΓ Άρτας	1/11/2017	TW1057L4G7300012
44.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LexmarktT640	1	ΕΚΓ Ιωαννίνων	1/11/2017	790Y584
45.	ΣΑΡΩΤΗΣ AVISION AV8300	1	ΕΚΓ Ιωαννίνων	1/11/2017	TW1057L4G7300020
46.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS-3920DN	1	ΕΚΓ Πειραιά	1/11/2017	XEY9X23360
47.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS-6020N	1	ΕΚΓ Πειραιά	1/11/2017	AAS5207036
48.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T640	1	ΕΚΓ Θεσσαλονίκης	1/11/2017	791P531
49.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T640	1	ΕΚΓ Θεσσαλονίκης	1/11/2017	791GKYW
50.	ΣΑΡΩΤΗΣ AVISION AV8300	1	ΕΚΓ Θεσσαλονίκης	1/11/2017	TW105754G7300015
51.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK C920	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Θεσσαλονίκη	1/11/2017	32R1F72
52.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Θεσσαλονίκη	1/11/2017	79132H4
53.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK T642DN	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Θεσσαλονίκη	1/11/2017	79132DF
54.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ LEXMARK W840	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Θεσσαλονίκη	1/11/2017	05-61144
55.	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ KYOCERA FS-C5030N	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Θεσσαλονίκη	1/11/2017	ALJ5X03918
56.	ΣΑΡΩΤΗΣ AVISION 220c2+	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Θεσσαλονίκη	1/11/2017	TW1096R9Q2C00078
57.	PLOTTER HP 1050C	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα (Μεσ 292, 2ος όροφος)	1/11/2017	SG03L33127

A/A	Περιγραφή Εξοπλισμού	Τεμάχια	Τοποθεσία Εξοπλισμού	Ημερομηνία Έναρξης Συντήρησης	S/N Εξοπλισμού
58.	Σαρωτής EPSON EXP. 10000XL	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα, (Τιμ. Βάσσου 11-13)	1/11/2017	FVU0015521
59.	Σαρωτής Microtek Scanmaker 9800XL	1	Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ, Αθήνα, (Τιμ. Βάσσου 11-13)	1/11/2017	S46G422773
60.	Εκτυπωτής Lexmark T640	1	ΕΚΓ Άρτας	1/11/2017	79TD9N
61.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-6020	1	ΕΚΓ Άρτας	1/11/2017	AAS5307143
62.	Εκτυπωτής Lexmark T640	1	ΕΚΓ Ιωαννίνων	1/11/2017	790V6PY
63.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-6020	1	ΕΚΓ Ιωαννίνων	1/11/2017	AAS5307144
64.	Εκτυπωτής Lexmark T640	1	ΕΚΓ Θεσσαλονίκης	1/11/2017	791GKYW
65.	Εκτυπωτής Lexmark w840	1	ΕΚΓ Θεσσαλονίκης	1/11/2017	563817
66.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-3920DN	1	ΕΚΓ Ναυπλίου	1/11/2017	XEY9X23439
67.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-C8650DN	1	ΕΚΓ Ναυπλίου	1/11/2017	1102MN3NL0
68.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-3920DN	1	ΕΚΓ Χαλανδρίου	1/11/2017	XEY9X23364
69.	Εκτυπωτής KYOCERA FS6020N	1	ΕΚΓ Χαλανδρίου	1/11/2017	AAS5307112
70.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-3920DN	1	ΕΚΓ Ηρακλείου	1/11/2017	XEY9X23388
71.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-6970DN	1	ΕΚΓ Ηρακλείου	1/11/2017	XAA9801286
72.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-3920DN	1	ΕΚΓ Πειραιά	1/11/2017	XEY9X23394
73.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-3920DN	1	ΕΚΓ Σαλαμίνας	1/11/2017	XEY9X24560
74.	Εκτυπωτής KYOCERA FS-6970DN	1	ΕΚΓ Κατερίνης	1/11/2017	XAA9801277

Πίνακας 7 - Στοιχεία Εξοπλισμού με συγκεκριμένη ημερομηνία έναρξης Υποστήριξη

	Ναύπλιο	Πάτρα	Πειραιάς	Σαλαμίνα	Χαλάνδρι	Χίος	Χανιά	Ηράκλειο	Άρτα	Ιωάννινα	Θεσ/νίκη	Κατερίνη	Κως	Ρόδος
Προσωπικοί Η/Υ														
PC VERO ΚΓ1													5	3
PC VERO ΚΓ2													2	1
PC VERO1	8	17	8	2	11			24	4	4		7		
PC VERO2	1													
PC FS ESPRIMO P5730		1					1			1	4	3		
Οθόνες														
ΟΘΟΝΗ Ε170S 17" DELL		18	7	3	11			24	4	7	2	7		
Εκτυπωτές														
KYOCERA FS-6970DN								1				1		
KYOCERA FS-6950DN											1			
KYOCERA FS-3920DN	2	4	3	1	4			6	1	1	1			
KYOCERA FS-6020TN		1	1		1				1	1				
LEXMARK T640N		2	3	2	2	2	4		1	3	2	1		
LEXMARK W840N				1		2	1				1			
KYOCERA FS-C8100DN													1	1
KYOCERA FS-3920DN													3	3
UPS														
CLAIRE 2000		8	8	7	2	6	6		6	9				
LIEBERT GXT2-2000RT230E				1		1	1		1	1				
POWERWARE PW 5125 2200VA		1			3	1								
ACCUPOWER 2000VA TN			1			1								
SINUS SS 220 2KVA		7	1	1	7	1		13						
MICRONET 1000VA													7	4
SINUS LCD SS 220 2KVA with BATTERIE5 12V 07Ah														
NAS (Network Attached Storage)														
QNAP1 TS-639Pro		1											1	1
QNAP2 TS-639Pro			1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Σαρωτές														
FUJITSU FI - 5530C		1												

	Ναύπλιο	Πάτρα	Πειραιάς	Σαλαμίνα	Χαλάνδρι	Χίος	Χανιά	Ηράκλειο	Άρτα	Ιωάννινα	Θεσ/νίκη	Κατερίνη	Κως	Ρόδος
AVISION AV8300		1		1	1	1	1		1	1				
AVISION AV220 C2/C2+	1	1			1	1		1	1		1		1	1
AVISION FB6080E + ADF 403 DE													1	1
Λοιπός εξοπλισμός														
Logitech Quick-Cam Pro 5000		1				1	1	1	1	1				

Πίνακας 8 - Κατανομή Εξοπλισμού ανά ΕΚΓ

Α/Α	Περιγραφή	Ποσό-τητα	Προμήθεια αδειών λογισμικού	Ανανέωση αδειών λογισμικού	Ημερομηνία λήξης συμβολαίου υποστήριξης αδειών λογισμικού	Υπηρεσίες Υποστήριξης		
						Αναβάθμιση σε νεότερες εκδόσεις λογισμικού (releases/versions/patches/security updates)	Επεμβάσεις στις ρυθμίσεις ή επανεγκατάσταση	Περιοδικός προληπτικός έλεγχος
1.	DAMEWARE REMOTE SUPPORT	10	X	-	-	X	-	-
2.	PL/SQL Developer, Allround Automations	1	X	-	-	-	-	-
3.	TOAD Development Suite for ORACLE v.12 ή νεώτερο	3	-	X	15/06/2015	X	-	-
4.	TOAD DBA Suite for ORACLE v.12 ή νεώτερο	1	-	X	15/06/2015	X	-	-
5.	SQL Navigator Professional Edition v.7 ή νεώτερο	3	-	X	15/06/2015	X	-	-
6.	CA ERWin Data Modeler Standard edition v9.5 ή νεώτερο, concurrent (floating) license	1	X	-	-	X	-	-
7.	CRYSTAL REPORTS 2013 DESIGN (ή νεώτερο)	1	-	X	Υπάρχει αγορασμένη άδεια λογισμικού Crystal Reports XI	X	-	-
8.	SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER BNDL STD LIC GOV BAND A BASIC 12 MONTHS SKU: 0E7IOZF0-BI1GA	100	X	-	-	X	-	-
9.	SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER RENEWAL BASIC 12 MONTHS GOV BAND A SKU: 0E7IOZZO-BR1GA	800	-	X	01/07/2017	X	-	-
10.	GFI Faxmaker (user license)	30	-	X	06/12/2015	X	X	X
11.	XCAPI Basic Version & XCAPI-Fax T.38 & Softfax Extension – 4 Lines,	1	-	X	06/12/2015	X	X	X

Πίνακας 9 - Λίστα Λογισμικού

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ' – ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Εργασία	Λεπτομέρειες	Εκτιμώμενη Διάρκεια
Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση Η/Υ ή Περιφερειακού	<ul style="list-style-type: none"> Σύνδεση Οθόνης, Η/Υ, εκτυπωτή, NAS, σαρωτή Έναρξη Λειτουργίας Σύνδεση Περιφερειακού 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: 60 λεπτά</p> <p>Κόστος: 1 ώρα</p>
Παραμετροποίηση δικτύου Η/Υ ή Περιφερειακού	<ul style="list-style-type: none"> Σύνδεση Η/Υ, εκτυπωτή, NAS σε τοπικό δίκτυο (LAN). 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: 60 λεπτά</p> <p>Κόστος: 1 ώρα</p>
Εγκατάσταση Windows	<ul style="list-style-type: none"> Προετοιμασία Δίσκου (format) Εγκατάσταση Windows (τυπική) Εγκατάσταση Drivers Περιφερειακών Σύνδεση Περιφερειακών 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: 120 λεπτά</p> <p>Κόστος: 2 ώρες</p>
Τεχνικός Έλεγχος & Αποκατάσταση Βλάβης Hardware Η/Υ ή Περιφερειακού	<ul style="list-style-type: none"> Εντοπισμός Προβλήματος Αντικατάσταση Εξαρτήματος Αποκατάσταση Βλάβης Έλεγχος Καλής Λειτουργίας (δεν περιλαμβάνεται κόστος ανταλλακτικού) 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: Άγνωστη</p> <p>Κόστος: 1 - 4 ώρες</p>
Τεχνικός Έλεγχος & Αποκατάσταση Βλάβης Software Η/Υ ή Περιφερειακού	<ul style="list-style-type: none"> Εντοπισμός Προβλήματος Αποκατάσταση Βλάβης Έλεγχος Καλής Λειτουργίας 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: Άγνωστη</p> <p>Κόστος: 1 - 4 ώρες</p>
Αφαίρεση Ιών / Spyware	<ul style="list-style-type: none"> Εντοπισμός και αφαίρεση κακόβουλου λογισμικού 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια : ~120-180 λεπτά</p> <p>Κόστος: 2-3 ώρες</p>
Αναβαθμίσεις Η/Υ ή Περιφερειακού	<ul style="list-style-type: none"> Εγκατάσταση Service Pack (για εξοπλισμό που δεν καλύπτεται από το παρόν συμβόλαιο συντήρησης). Εγκατάσταση Drivers Εγκατάσταση Firmware Έλεγχος Καλής Λειτουργίας 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: 90 λεπτά</p> <p>Κόστος: 1-2 ώρες</p>
Εγκατάσταση MS Office	<ul style="list-style-type: none"> Εγκατάσταση Προγραμμάτων 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: 60 λεπτά</p> <p>Κόστος: 1 ώρα</p>
Εγκατάσταση θέσης δικτύου	<ul style="list-style-type: none"> Εγκατάσταση καλωδίου από τη θέση εργασίας έως το switch. Η εγκατάσταση θα πρέπει να ακολουθεί τους κανόνες καλλιτεχνίας και τις προδιαγραφές καλωδίωσης δεδομένων, ώστε να επιτυγχάνονται οι μέγιστες ονομαστικές ταχύτητες διαμεταγωγής που επιτρέπουν οι ήδη εγκατεστημένες υποδομές (παθητικός και ενεργός εξοπλισμός). Για την όδευση των καλωδίων, είναι δυνατή η χρήση ήδη εγκαταστημένων καναλιών ή σχαρών, όταν αυτή η επιλογή υπάρχει. Σε διαφορετική περίπτωση η τοποθέτηση των καλωδίων θα πραγματοποιείται με θερμοκόλληση. 	<p>Εκτιμώμενη Διάρκεια: 80-120 λεπτά</p> <p>Κόστος: 2 ώρες</p>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε' – ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

A/A	Περιγραφή Είδους	Αναλώσιμα
1.	Εξυπηρετητές (Servers)	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.
2.	Προσωπικοί & Φορητοί Η/Υ	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.
3.	Οθόνες	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.
4.	Εκτυπωτές / Plotters	Toner (όλα τα χρώματα), Plotter Ink Cartridges, Plotter Print heads
5.	Συσκευές αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (UPS)	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.
6.	Σαρωτές	Δεν υφίστανται αναλώσιμα
7.	NAS, SAN	Δεν υφίστανται αναλώσιμα
8.	Λοιπός Εξοπλισμός	Μαγνητικές ταινίες αποθήκευσης δεδομένων, ταινίες καθαρισμού tape drive.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ' – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 1: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A	Περιγραφή	Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ	Προσφερόμενη τιμή χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ (€)	Αξία με ΦΠΑ (€)
1.	Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής 1.α) Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού 1.β) Υπηρεσίες Υποστήριξης Λογισμικού cprn 72253200-5	167.000€			
2.	Υπηρεσίες Προμήθειας Αδειών Χρήσης Λογισμικού cprn 72268000-1*	60.000€			
3.	Προμήθεια Υλικού (Μονάδες αποθήκευσης μαγνητικού δίσκου) cprn 30233130-1. **	3.000€			
4.	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες* ** cprn 72120000-2	10.000€			
<i>Συνολική Τιμή Προσφοράς</i>		240.000€			
<i>Συνολική Τιμή Προσφοράς (ολογράφως)</i>					

*Σημείωση: Οι τιμές που αναγράφονται στις στήλες της συγκεκριμένης γραμμής του πίνακα, προκύπτουν από τις τιμές στις αντίστοιχες στήλες του Πίνακα Οικονομική Προσφορά 2.

**Σημείωση: Οι τιμές που αναγράφονται στις στήλες της συγκεκριμένης γραμμής του πίνακα, προκύπτουν από τις τιμές στις αντίστοιχες στήλες του Πίνακα Οικονομική Προσφορά 3

*** Σημείωση: Οι τιμές που αναγράφονται στις στήλες της συγκεκριμένης γραμμής του πίνακα, προκύπτουν από τις τιμές στις αντίστοιχες στήλες του Πίνακα Οικονομική Προσφορά 4.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 2: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Α/Α	Περιγραφή	Ποσότητα	Αξία χωρίς ΦΠΑ		ΦΠΑ (€)	Αξία με ΦΠΑ (€)
			Τιμή Μονάδας (€)	Σύνολο (€)		
1.	DAMEWARE REMOTE SUPPORT	10				
2.	PL/SQL Developer, Allround Automations	1				
3.	TOAD Development Suite for ORACLE v.12 ή νεώτερο	3				
4.	TOAD DBA Suite for ORACLE v.12 ή νεώτερο	1				
5.	SQL Navigator Professional Edition v.7 ή νεώτερο	3				
6.	CA ERWin Data Modeler Standard edition v9.5 ή νεώτερο, concurrent (floating) license	1				
7.	CRYSTAL REPORTS 2013 DESIGN (ή νεώτερο)	1				
8.	SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER BNDL STD LIC GOV BAND A BASIC 12 MONTHS SKU: 0E7IOZF0-BI1GA	100				
9.	SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER RENEWAL BASIC 12 MONTHS GOV BAND A SKU: 0E7IOZZ0-BR1GA	800				
10.	GFI Faxmaker (user license)	30				
11.	XCAPI Basic Version & XCAPI-Fax T.38 & Softfax Extension – 4 Lines,	1				
			<i>Μερικό Σύνολο</i>			

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 3: ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΛΙΚΟΥ

Α/Α	Περιγραφή	Ποσότητα	Αξία χωρίς ΦΠΑ		ΦΠΑ (€)	Αξία με ΦΠΑ (€)
			Τιμή Μονάδας (€)	Σύνολο (€)		
1.	Σκληρός Δίσκος SATA 2TB	20				
			<i>Μερικό Σύνολο</i>			

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 4: ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Α/Α	Περιγραφή	Ανθρωπόωρες (≥ 500)	Αξία χωρίς ΦΠΑ		ΦΠΑ Συνόλου(€)	Αξία Συνόλου με ΦΠΑ (€)
			Τιμή Ανθρωπόωρας	Σύνολο		
1.	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες					
<i>Μερικό Σύνολο</i>						

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ' – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

Υπόδειγμα 1. Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

Εκδότης.....

Ημερομηνία/ έκδοσης.....
Τόπος έκδοσης

Προς την:
ΕΚΧΑ Α.Ε.
Λεωφ. Μεσογείων 288
155 62 Χολαργός

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ
ΓΙΑ ΠΟΣΟ.....ΕΥΡΩ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης

.....

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα¹).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)².....

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ³.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ.....⁴ υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)⁵

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

1 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

2 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

3 Το ύψος της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής καθορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης σε συγκεκριμένο χρηματικό ποσό και δε μπορεί να υπερβαίνει το 2% της προεκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Αναγράφεται ολογράφως και σε παρένθεση αριθμητικώς. Στο ποσό δεν υπολογίζεται ο ΦΠΑ (άρθρο 72 ν.4412/2016).

4.ο.π. υποσ.3.

για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη / Πρόσκληση / Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος⁶ της/του (Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος φορέα), για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: “(τίτλος σύμβασης)” / για το / α τμήμα/ τα

⁷
Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στη ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ'όλο τον χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε τρεις (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή
Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο ... της Διακήρυξης / Πρόσκλησης/ Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της⁹.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε¹⁰.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

5 Συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας.

6 Συνοπτική περιγραφή των προς προμήθεια αγαθών / υπηρεσιών.

7 Εφόσον η εγγυητική επιστολή αφορά σε προσφορά τμήματος/τμημάτων της Διακήρυξης/Πρόσκλησης/Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα έγγραφα της σύμβασης, συμπληρώνεται ο αύξων αριθμός του/ων τμήματος/τμημάτων για το /α οποίο /α υποβάλλεται προσφορά.

8 ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ: Ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά τριάντα (30) ημέρες του χρόνου ισχύος της προσφοράς, όπως αυτός ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης (άρθρο 72 παρ.1περ. α, εδαφ. δ' του ν.4412/2016).

9 Άρθρο 72 παρ.1περ. α, εδαφ. ε' του ν.4412/2016.

10.Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ'αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2 ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Εκδότης.....

Ημερομηνία/έκδοσης.....
Τόπος έκδοσης

Προς την:
ΕΚΧΑ Α.Ε.
Λεωφ. Μεσογείων 288
155 62 Χολαργός

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ..... ΓΙΑ ΠΟΣΟ.....ΕΥΡΩ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)1..... (Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)2.....
Εγγύηση μας υπ' αριθμ. ποσού ευρώ³.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ευρώ.....⁴

υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

(συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας)

ατομικά και για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ του εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας,

1 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

2 Όπως ορίζεται στα έγγραφα της σύμβασης.

3 Ολογράφως και σε παρένθεση αριθμητικώς. Στο ποσό δεν υπολογίζεται ο ΦΠΑ.

για την καλή εκτέλεση του/ων τμήματος/των ..5/ της υπ αριθ σύμβασης “(τίτλος σύμβασης)”, σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη / Πρόσκληση / Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος 6 της/του (Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος φορέα).

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης7) ή μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε8.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

5. Εφόσον αφορά ανάθεση σε τμήματα συμπληρώνεται ο α/α του/ων τμήματος/των για τα οποία υπογράφεται η σχετική σύμβαση.

6. Συνοπτική περιγραφή των προς προμήθεια αγαθών / υπηρεσιών

7. Σύμφωνα με το άρθρο 72 του ν. 4412/2016 και του άρθρου 26 του ΕΚΠΟΤΑ, ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, κατά τον χρόνο που με βάση τη σύμβαση ο αγοραστής υποχρεούται να παραλάβει τα υλικά πλέον δύο (2) μήνες ή μεγαλύτερος εφόσον αυτό ορίζεται από τη διακήρυξη.

8. Ο καθορισμός ανωτάτου ορίου έκδοσης των εγγυητικών επιστολών από τις τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκε με την υπ'αριθ. 2028691/4534/03.08.1995 (ΦΕΚ Β' 740/28.08.1995) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, με την οποία και κατέστη υποχρεωτική και η αναγραφή της σχετικής υπεύθυνης δήλωσης στην εγγυητική επιστολή.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η' – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Στο Χολαργό, σήμερα την 2017 **μεταξύ:**

της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «**Ε.Κ.ΧΑ. ΑΕ**» (ΑΦΜ 094439670 Δ.Ο.Υ ΦΑΕ Αθηνών) που εδρεύει στο Χολαργό Αττικής, Λ. Μεσογείων 288, που θα αποκαλείται χάριν συντομίας **η εταιρεία**, όπως νόμιμα εκπροσωπείται από αυτής, κο

της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «.....», που εδρεύει στην, (ΑΦΜ: / ΔΟΥ : Δ'), αναφερόμενη στο εξής "**ο Ανάδοχος**" η οποία εκπροσωπείται νόμιμα από τον κο συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

Η πρώτη συμβαλλόμενη εταιρεία, με την υπ' αριθμ. ... Απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης ...προκήρυξη..... για την ανάθεση υπηρεσίας «.....» Από την αναφερόμενη διαδικασία και με την μεαπόφαση του Αρμοδίου Οργάνου της εταιρείας ανακηρύχτηκε ανάδοχος η δεύτερη των εδώ συμβαλλομένων εταιρεία.

Με την παρούσα σύμβαση ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση, να εκπληρώσει τα αναφερόμενα στην δεσμευτική προσφορά του καθώς και στα τεύχη του διαγωνισμού, τα οποία και αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της παρούσας, σύμφωνα με τους κάτωθι ειδικότερους όρους :

ΑΡΘΡΟ 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να παρέχει τα ακόλουθα:

- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού στα Data Centers της ΕΚΧΑ Α.Ε
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού των Έμμισθων Κτηματολογικών Γραφείων
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού χρηστών της ΕΚΧΑ Α.Ε.
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης λογισμικού
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Προμήθεια υλικού & αδειών χρήσης λογισμικού
- Λοιπές υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης

Το παρόν έργο αφορά στην παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης του υλικού/λογισμικού της υποδομής που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών στα Κτηματολογικά Γραφεία και στους εργαζόμενους της ΕΚΧΑ Α.Ε..

ΑΡΘΡΟ 2: ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η Χρονική διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δύο (2) έτη από τη ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

1. Με αιτιολογημένη απόφαση της εταιρείας, ύστερα από εισήγηση της υπηρεσίας που διοικεί τη σύμβαση, η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου.
2. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην εταιρεία τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.

ΑΡΘΡΟ 3: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Το συνολικό τίμημα της υπηρεσίας, ορίζεται στο ποσό των «.....», πλέον ΦΠΑ 24%.

ΑΡΘΡΟ 4: ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα πραγματοποιείται τμηματικά ανά τρίμηνο, για το 100% των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί, κατόπιν έγκρισης του Παραδοτέου, «Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών», σύμφωνα με την § 3.6 του Μέρους Β της διακήρυξης. Η εξόφληση του κάθε τιμολογίου πραγματοποιείται εντός 90 ημερών από την παραλαβή του.

Όλες οι πληρωμές θα γίνονται σε Ευρώ με την προσκόμιση, κατ' ελάχιστον, των παρακάτω δικαιολογητικών :

- 1) Πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής του τμήματος που αφορά η πληρωμή.
- 2) Τιμολόγιο του Αναδόχου.
- 3) Εξοφλητική απόδειξη του Αναδόχου, εάν το τιμολόγιο δεν φέρει την ένδειξη «εξοφλήθηκε».
- 4) Πιστοποιητικό Φορολογικής Ενημερότητας.
- 5) Πιστοποιητικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας.

Η εταιρεία επιφυλάσσεται του δικαιώματος της να ζητήσει κατά τον έλεγχο για την πληρωμή την προσκόμιση από τον Ανάδοχο και οποιαδήποτε άλλου δικαιολογητικού προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

Από το συμβατικό τίμημα των€ θα παρακρατηθεί,

1. Ποσό 0,06% υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων σύμφωνα με το άρθρο 375 του ν. 4412/16, που υπολογίζεται επί της αξίας της πληρωμής εκτός ΦΠΑ καθώς και τέλος χαρτοσήμου 3,6% επί του ανωτέρου ποσού.
2. Ποσό 0,02% υπέρ της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με το άρθρο 36 του ν. 4412/16, που υπολογίζεται επί της αξίας της πληρωμής εκτός ΦΠΑ καθώς και

κάθε συμπληρωματικής σύμβασης, πλέον τέλους χαρτοσήμου 3,6% επί του ανωτέρου ποσού. Ο χρόνος, ο τρόπος και η διαδικασία παρακράτησης θα ρυθμιστεί με έκδοση σχετικής ΚΥΑ, σύμφωνα με το άρθρο 36 παρ.6 του ν. 4412/2016.

3. Ποσό 0,06% υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών σύμφωνα με το άρθρο 350 του ν. 4412/16, που υπολογίζεται επί της αξίας της πληρωμής εκτός ΦΠΑ πλέον τέλους χαρτοσήμου 3,6% επί του ανωτέρου ποσού. Η παρακράτηση αυτή θα επιβληθεί στην περίπτωση σύναψης της σύμβασης μετά την έναρξη ισχύος της προβλεπόμενης ΚΥΑ του πέμπτου εδαφίου της παρ. 3 του άρθρο 350 του ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 5: ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Για την καλή εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος κατέθεσε στην εταιρεία τη με αριθμό Εγγυητική επιστολή Καλής Εκτέλεσης της Τράπεζας ποσού τωνΕυρώ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει στην περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής ή του κυρίου του έργου έναντι του αναδόχου.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της εταιρείας, σε περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης.

Οι εγγυήσεις καλής εκτέλεσης επιστρέφονται στο σύνολό τους μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή της εγγύηση καλής εκτέλεσης γίνεται μετά την αντιμετώπιση, κατά τα προβλεπόμενα, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Αν η υπηρεσία είναι διαιρετή και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με την σύμβαση, τμηματικά, η εγγύηση καλής εκτέλεσης αποδεσμεύονται σταδιακά, κατά το ποσό που αναλογεί στην αξία του μέρους του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για την σταδιακή αποδέσμευσή τους απαιτείται προηγούμενη γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά την αντιμετώπιση, κατά τα προβλεπόμενα, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

ΑΡΘΡΟ 6: ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ

Θα πρέπει να αναφερθούν οι υπερβολάβοι που θα δηλώσει κατά την προσφορά του ο Ανάδοχος

ΑΡΘΡΟ 7 : ΕΚΧΩΡΗΣΗ –ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

1. Απαγορεύεται στο παρέχοντα να εκχωρήσει σε τρίτον το σύνολο ή μέρος της υπηρεσίας. Σε περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης του συμβατικού αντικειμένου ή σε περίπτωση άλλης αντικειμενικής αδυναμίας, η οποία αποδεδειγμένα δεν επιτρέπει τη συνέχιση της παροχής, μπορεί να εκχωρηθεί μετά από προηγούμενη έγγραφη έγκριση της εταιρείας.
2. Η εκχώρηση ή υποκατάσταση επιτρέπεται μόνον αν ο εκδοχέας ή υποκατάστατος διαθέτει τουλάχιστον αντίστοιχα προσόντα με τον ανάδοχο.

ΑΡΘΡΟ 8: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Ο Ανάδοχος ευθύνεται έναντι της εταιρείας για την καλή και άρτια εκτέλεση της σύμβασης σύμφωνα με τους όρους αυτής. Κατά την εκτέλεση δημοσίων συμβάσεων εφαρμόζονται: α) οι διατάξεις του ν. 4412/2016, β) οι όροι της σύμβασης και γ) συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.
2. Ο Ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν.4412/2016.
3. Ο Ανάδοχος ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία, μπορεί να προκληθεί στον εξοπλισμό από αμέλεια του προσωπικού και των υπεργολάβων του. Στην περίπτωση αυτή ο Ανάδοχος οφείλει να αντικαταστήσει τον εν λόγω εξοπλισμό σύμφωνα με τους όρους που αναφέρονται στην § 3.2.2 της διακήρυξης
4. Ο Ανάδοχος παρέχει απαραίτητως την τεχνική του άποψη και έχει ενεργό συμβουλευτικό ρόλο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων για την αναβάθμιση ή τροποποίηση της υποστηριζόμενης υποδομής.

ΑΡΘΡΟ 9: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

9.1. Παρακολούθηση της σύμβασης παροχής υπηρεσίας

1. Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης παροχής υπηρεσίας και η διοίκηση αυτής διενεργείται από την Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Προώθησης Προϊόντων της εταιρείας. Η ανωτέρω υπηρεσία εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 132 του Ν.4412/2016.
2. Για την εκτέλεσή της και τη συνεχή παρακολούθηση σε ημερήσια βάση, ορίζεται για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτης ο
3. Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης.

Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

4. Σε κάθε περίπτωση ο τρόπος, ο χρόνος και τα έγγραφα παρακολούθησης της εκτέλεσης της σύμβασης αναφέρονται αναλυτικά στα άρθρα 3 και 4 του μέρους Β της διακήρυξης.

9.2. Ποινικές ρήτρες

Οι ποινικές ρήτρες που επιβάλλονται ως εξής:

1. Οι ποινικές ρήτρες επιβάλλονται για κάθε θέμα υποστήριξης, η επίλυση του οποίου ξεπερνά τον χρόνο ΑΧΕΘΥ (§ 4.7.2.9 του τεύχους διακήρυξης).
 - Για κάθε θέμα υποστήριξης που δηλώθηκε σε κάποιο τρίμηνο, η επίλυση του οποίου υπερβαίνει τον χρόνο ΑΧΕΘΥ έως 50% (πενήντα τοις εκατό), θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 2,5% (δυόμισι τοις εκατό) επί του ποσού της πληρωμής του τριμήνου. Το ποσό επί του οποίου υπολογίζονται οι ρήτρες, δεν περιλαμβάνει το ποσό που αντιστοιχεί στις συμβουλευτικές υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί κατά το ίδιο τρίμηνο.
 - Για κάθε θέμα υποστήριξης που δηλώθηκε σε κάποιο τρίμηνο, η επίλυση του οποίου υπερβαίνει τον χρόνο ΑΧΕΘΥ περισσότερο από 50% (πενήντα τοις εκατό), θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 5% (πέντε τοις εκατό) επί του ποσού της πληρωμής του τριμήνου. Το ποσό επί του οποίου υπολογίζονται οι ρήτρες, δεν περιλαμβάνει το ποσό που αντιστοιχεί στις συμβουλευτικές υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί κατά το ίδιο τρίμηνο.
2. Ειδικότερα για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην §3.4 του τεύχους διακήρυξης, ισχύουν τα εξής:
 - οι ρήτρες υπέρβασης του αποδεκτού χρόνου επίλυσης (ΑΧΕΘΥ) σε Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικής Υπηρεσίας της Αναθέτουσας Αρχής ορίζονται ανά ανθρωποημέρες καθυστέρησης για την περίπτωση μη απόκρισης του αναδόχου. Συγκεκριμένα:
 - ο όταν η υπέρβαση στην απόκριση είναι έως 50% (πενήντα τοις εκατό) του ΑΧΕΘΥ, θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 2,5% (δυόμισι τοις εκατό) επί του κόστους της ανθρωποημέρας παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
 - ο όταν η υπέρβαση στην απόκριση είναι άνω του 50% (πενήντα τοις εκατό) του ΑΧΕΘΥ, θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 5% (πέντε τοις εκατό) επί του κόστους της ανθρωποημέρας παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
 - μετά το Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών από την Αναθέτουσα Αρχή, ακολουθεί προσφορά του προσωρινού Αναδόχου για υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα.
 - Για κάθε αίτημα παροχής συμβουλευτικών Υπηρεσιών, για το οποίο έχει δοθεί χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης και έχει σημειωθεί υπέρβαση αυτού έως 50% (πενήντα τοις εκατό), θα επιβάλλονται ρήτρες ύψους 2,5% (δυόμισι τοις εκατό) επί του τιμήματος που αναφέρει ο προσωρινός ανάδοχος στην προσφορά του για την ικανοποίηση του συγκεκριμένου αιτήματος.
 - Για κάθε αίτημα παροχής συμβουλευτικών Υπηρεσιών, για το οποίο έχει δοθεί χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης και έχει σημειωθεί υπέρβαση αυτού επιπλέον του 50% (πενήντα τοις εκατό), θα

επιβάλλονται ρήτρες ύψους 5% (πέντε τοις εκατό) επί του τιμήματος που αναφέρει ο προσωρινός ανάδοχος στην προσφορά του για την ικανοποίηση του συγκεκριμένου αιτήματος.

- Οι ρήτρες που αφορούν σε συμβουλευτικές υπηρεσίες υπολογίζονται και επιβάλλονται ανά τρίμηνο πληρωμών της σύμβασης.
3. Σε περίπτωση που τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής διαπιστώσουν ότι υπάρχει λήξη της συντήρησης του κατασκευαστή για κάποια (ή όλα) από τα προσφερόμενα Λογισμικά της σύμβασης, και ο Ανάδοχος δεν έχει προχωρήσει στην έγκαιρη ανανέωσή τους, τότε ο Ανάδοχος ειδοποιείται για να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται, εντός τριμήνου από την ανωτέρω ειδοποίηση, να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ανανεώσεις (αδειών χρήσης, συντήρησης, συνδρομές για ενημέρωση υπογραφών των συστημάτων ασφαλείας, firmware κλπ) του λογισμικού και στην προσκόμιση των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων. Σε διαφορετική περίπτωση, επιβάλλονται ρήτρες που ισούνται με την αξία των επίσημων τιμοκαταλόγων λιανικής των κατασκευαστή οι οποίες παρακρατούνται είτε από την επόμενη πληρωμή ή/και από την κατά περίπτωση ισχύουσα εγγυητική επιστολή.
 4. Εφόσον το συνολικά επιβαλλόμενο ποσό των ρητρών για τρεις συνεχόμενους μήνες, ξεπεράσει το 10% της συνολικής οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου η ΕΚΧΑ Α.Ε. δύναται να προβεί σε ενέργειες για την έκπτωση του Αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την εταιρεία το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

9.3. Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

1. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής.
2. Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα τεύχη της σύμβασης, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος.
3. Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.
4. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

5. Το πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής εγκρίνεται από το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο με απόφασή του, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικά και στον ανάδοχο. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του και δεν ληφθεί σχετική απόφαση για την έγκριση ή την απόρριψή του, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.
6. Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής που πραγματοποίησε την παραλαβή στον προβλεπόμενο από την σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολή και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

9.4. Απόρριψη παραδοτέου – Αντικατάσταση

1. Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε πάροχος των υπηρεσιών θεωρείται ως εκπρόθεσμος και υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 9.2, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.
2. Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

ΑΡΘΡΟ 10 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέστηκε όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις:

- α) Οι υπηρεσίες αυτές παρασχέθηκαν στο σύνολο τους ή σε περίπτωση διαιρετής υπηρεσίας, το αντικείμενο που παραδόθηκε υπολείπεται του συμβατικού, κατά μέρος που κρίνεται ως ασήμαντο από το αρμόδιο όργανο και έχει παρέλθει η καταληκτική ημερομηνία για την περαίωση της σύμβασης που έχει τεθεί στην διακήρυξη.
- β) Παραλήφθηκαν οριστικά ποσοτικά και ποιοτικά τα υλικά ή οι υπηρεσίες που παραδόθηκαν.
- γ) Έγινε η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος, αφού προηγουμένως επιβλήθηκαν κυρώσεις ή εκπτώσεις κα

δ) Εκπληρώθηκαν και οι λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμεύθηκαν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα από τη σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 11: ΑΝΑΣΤΟΛΗ

1. Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει, εφόσον συντρέχουν σπουδαίοι λόγοι, τη διαδικασία της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η αναστολή γνωστοποιείται εγγράφως στον παρέχοντα. Στο έγγραφο αναφέρονται οι λόγοι αναστολής, η ημερομηνία έναρξης και η διάρκεια αυτής.
2. Από τη γνωστοποίηση της αναστολής ο παρέχων απαλλάσσεται των συμβατικών του υποχρεώσεων και υποχρεούται να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον περιορισμό των δαπανών του.
3. Εφόσον οι λόγοι που επέβαλλαν την αναστολή εκτέλεσης της υπηρεσίας, παρατείνονται περισσότερο των 6 μηνών τα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να λύσουν τη σύμβαση αζημίως. Στην περίπτωση αυτή δεν γεννάται δικαίωμα οποιασδήποτε αποζημίωσης και για τα δύο μέρη.

ΑΡΘΡΟ 12: ΛΥΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια σε περίπτωση πτώχευσης του παρέχοντα. Εάν ο παρέχων τεθεί υπό εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση ή σε οποιαδήποτε άλλη κατάσταση που φέρει σε κίνδυνο την εκτέλεση της σύμβασης, η εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση και να αναζητήσει την τυχόν ζημιά εκ του γεγονότος αυτού.
2. Η εταιρεία μπορεί, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:
 - α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης δυνάμει του άρθρου 132 του ν. 4412/2016,
 - β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία της σύναψης σύμβασης,
 - γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.
3. Η εταιρεία, υπό τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, καταγγέλλει υποχρεωτικά μια δημόσια σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον συντρέχει η περίπτωση της παρ. 5 ή της παρ. 7 του άρθρου 68 του ν. 3863/2010 (Α' 115).

ΑΡΘΡΟ 13: ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Ο Ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την ανάθεση που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, στην περίπτωση που δεν

εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και αν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

2. Στην περίπτωση η εταιρεία κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου αυτού και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του. Η τασσόμενη προθεσμία ανέρχεται σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της όχλησης. Αν η προθεσμία, που τέθηκε με την ειδική όχληση, παρήλθε χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Στην απόφαση προσδιορίζονται οι λόγοι της μη συμμόρφωσης του αναδόχου προς την ειδική όχληση και αιτιολογείται η έκπτωση με αναφορά στους λόγους που οδήγησαν σε αυτήν.
4. Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος επιβάλλεται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου γνωμοδοτικού οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.
Επιπλέον στην περίπτωση αυτή η εταιρεία επιφυλάσσεται να εκδώσει αιτιολογημένη εισήγηση προκειμένου να επιβληθεί προσωρινός αποκλεισμός του αναδόχου από το σύνολο των δημοσίων συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74 του ν. 4412/2016.
5. Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση όταν συντρέχουν και αποδεικνύονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 14 λόγοι ανωτέρας βίας.

ΑΡΘΡΟ 14 ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Ο Ανάδοχος που επικαλείται ανωτέρα βία υποχρεούται, μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να αναφέρει εγγράφως αυτά και να προσκομίσει στην αναθέτουσα αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

ΑΡΘΡΟ 15: Η ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

1. Ο Ανάδοχος θα τηρεί εμπιστευτική κάθε αλληλογραφία, σημείωση και έκθεση, σχετική με την εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου της παρούσας από οποιοδήποτε τρίτο μέρος ή άτομο.
2. Επίσης, ο Ανάδοχος θα τηρεί εχεμύθεια και θα λαμβάνει κάθε μέριμνα για την προστασία των πληροφοριών ή των αποτελεσμάτων τα οποία αποτελούν ιδιοκτησία της Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε. και προκύπτουν κατά την εκτέλεση των σχετικών με την παρούσα σύμβαση εργασιών.
3. Η υποχρέωση εχεμύθειας ισχύει και για τους δύο συμβαλλόμενους και θα διατηρηθεί και μετά τη με οποιοδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 16: ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Οι συμβαλλόμενοι, θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη συναινετική και καλόπιστη διευθέτηση οποιασδήποτε διαφοράς, αμφισβήτησης ή απαίτησης που ενδέχεται να προκύψει από την παρούσα.
2. Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και κάθε τροποποίησή της μπορεί να γίνει μόνο εγγράφως και με κοινή συμφωνία των συμβαλλόμενων.
3. Αρμόδια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς προκύψει, η οποία δεν θα καταστεί δυνατό να επιλυθεί φιλικά, θα είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.
4. Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις δυνάμει του άρθρου 9 παράγραφος 9.3 και 9.5 και του άρθρου 13, της παρούσας σύμβασης να υποβάλει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον της εταιρείας, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών, από την ημερομηνία που έλαβε γνώση της σχετικής απόφασης. Επί της προσφυγής, αποφασίζει το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο της εταιρείας, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Η εν λόγω απόφαση δεν επιδέχεται προσβολή με άλλη οποιασδήποτε φύσεως διοικητική προσφυγή.

Αυτά αφού συμφωνήθηκαν μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων, συντάχθηκε το παρόν σε τέσσερα (4) αντίτυπα, το οποίο αφού υπογράφηκε ως ακολούθως, κάθε συμβαλλόμενο μέρος έλαβε από δύο, ενώ από ένα θα κατατεθεί στις αρμόδιες Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για την Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε.

Για την

.....