



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

## **ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ**

### **ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

**«Παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης & Συντήρησης  
Υποδομής Κέντρου Δεδομένων (DC) και Κέντρου Δεδομένων  
Ανάκαμψης από Καταστροφή (DRC) ΕΚΧΑ Α.Ε.»**

## Πίνακας Περιεχομένων

<b>ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ</b> .....	<b>1</b>
<b>A ΜΕΡΟΣ: ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΌΡΟΙ</b> .....	<b>4</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>5</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 2 ΟΡΙΣΜΟΙ</b> .....	<b>5</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ</b> .....	<b>8</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 4 ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b> .....	<b>10</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 5 ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΩΝ</b> .....	<b>11</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 6 ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΦΑΚΕΛΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ</b> <b>11</b>	
<b>ΑΡΘΡΟ 7 ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ / ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ /ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ</b> .....	<b>11</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 8 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b> .....	<b>12</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 9 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ</b> .....	<b>13</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 10 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ</b> .....	<b>19</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 11 ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b> .....	<b>26</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 12 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ</b> .....	<b>26</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 13 ΜΕΡΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b> .....	<b>26</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 14 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΥΠΟΦΑΚΕΛΩΝ</b> .....	<b>26</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 15 ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b> .....	<b>29</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 16 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b> .....	<b>29</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 17 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b> .....	<b>30</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 18 ΔΙΕΥΚΡΙΝΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b> .....	<b>30</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 19 ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ</b> .....	<b>31</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 20 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ</b> .....	<b>31</b>
<b>ΑΡΘΡΟ 21 ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ / ΈΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ</b> .....	<b>41</b>
<b>B ΜΕΡΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b> .....	<b>42</b>
<b>1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ</b> .....	<b>43</b>
<b>2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ</b> .....	<b>44</b>
2.1 ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ/ΣΗΜΕΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ ΕΚΧΑ Α.Ε. ....	44
2.1.1 Κεντρικά Γραφεία.....	44
2.1.2 Κέντρα Δεδομένων.....	44
2.1.3 Γραφεία Κτηματογράφησης.....	45
2.1.4 Κτηματολογικά Γραφεία .....	45
2.2 ΥΠΟΔΟΜΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΚΧΑ Α.Ε. ....	45
2.2.1 Υποδομή Λειτουργικών Αναγκών.....	46
2.2.2 Υποδομή Παροχής Υπηρεσιών .....	47
<b>3 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b> .....	<b>56</b>
3.1 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΕΦΕΔΡΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	56
3.1.1 Υπηρεσίες Προετοιμασίας Χώρων και Σχεδιασμού Έργου.....	57
3.1.2 Υπηρεσίες Φιλοξενίας και Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Υλικού .....	58
3.1.3 Υπηρεσίες επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity) .....	58
3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ .....	59
3.2.1 Προληπτική συντήρηση .....	59

3.2.2	Επανορθωτική συντήρηση – αποκατάσταση βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας .....	60
3.2.3	Αναλώσιμα .....	62
3.3	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ .....	62
3.4	ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	62
3.5	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	64
3.5.1	Πρώτο επίπεδο υποστήριξης – Helpdesk .....	65
3.5.2	Δεύτερο επίπεδο υποστήριξης – ΤΟΥ (τηλεφωνική ή/και επί τόπου βοήθεια) .....	65
3.5.3	Μέθοδοι επικοινωνίας.....	65
3.5.4	Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών Σύμβασης (ΕΔΥΣ).....	66
3.5.5	Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού.....	69
3.6	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ-WEB APPLICATION FIREWALL .....	70
3.7	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ.....	73
3.7.1	Μελέτη Εφαρμογής.....	73
3.7.2	Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών.....	75
<b>4</b>	<b>ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA) .....</b>	<b>76</b>
4.1	ΓΕΝΙΚΑ .....	76
4.2	ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ SLA .....	76
4.3	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ, ΈΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ SLA .....	77
4.4	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ / ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ .....	77
4.5	ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ SLA .....	78
4.6	ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ SLA .....	79
4.7	ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΡΗΤΡΩΝ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ .....	79
4.7.1	Επίπεδα Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης (ΕΣΘΥ) .....	79
4.7.2	Ορισμοί - Χρόνοι Απόκρισης - Υπολογισμός Ρητρών .....	82
4.7.3	Διευκρινήσεις.....	86
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ .....</b>	<b>88</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄ – ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΕΚΧΑ Α.Ε. ....</b>	<b>123</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄ – ΥΛΙΚΟ/ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΚΧΑ Α.Ε. ....</b>	<b>124</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....</b>	<b>142</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε΄ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ .....</b>	<b>143</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ΄ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....</b>	<b>144</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ΄ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ .....</b>	<b>146</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η΄ - ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....</b>	<b>150</b>

## **A 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 συντήρησης του εξοπλισμού της ΕΚΧΑ Α.Ε. , προϋπολογισμού δαπάνης ενός εκατομμυρίου τετρακοσίων εξήντα χιλιάδων ευρώ (1.460.000 €) 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 Μέρος Β. «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ» 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 «**A Μέρος: Γενικοί και Ειδικό Όροι**», το «**B 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
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η' - ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## **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», «Μεσαίας» 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 Γενικές Αρχές και Νομικό Πλαίσιο**

### **3.1 Είδος Σύμβασης**



Το είδος της σύμβασης είναι σύμβαση υπηρεσιών,

### **3.2 Κατηγορίες Υπηρεσιών**

Ταξινόμηση κατά CPV:

72253200-5 (Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής).

72150000-1 (Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα ελέγχου με υπολογιστές και σε θέματα υλικού πληροφορικής )

48820000-2 (Εξυπηρετητές)

### **3.3 Ημερομηνία αποστολής της Προκήρυξης**

Η προκήρυξη του διαγωνισμού στάλθηκε για δημοσίευση:

- Στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις 19/12/2016
- Στο τεύχος «Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων» της Εφημερίδας της Κυβέρνησης στις 19/12/2016
- Στον ελληνικό τύπο στις 19/12/2016
- Στο ΚΗΜΔΗΣ στην διεύθυνση <http://www.eprocurement.gov.gr> στις 20/12/2016
- Καταχωρήθηκε στο Διαδίκτυο, στις διευθύνσεις:
  - <http://www.ktimatologio.gr>
  - <http://sites.diavgeia.gov.gr/ktimatologio>

### **3.4 Νομικό πλαίσιο**

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) και τις διατάξεις των κανονιστικών πράξεων που έχουν εκδοθεί ή θα εκδοθούν προς εκτέλεσή του.
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: 39839/ 24.10.2016 (ΑΔΑ Ω22Θ4653Π8-9ΥΞ) απόφαση του Υπουργού ΠΕΚΑ, με θέμα « Έγκριση Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης»
15. Την απόφαση υπ' αριθμό 712/7/22.11.2016 συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου της ΕΚΧΑ Α.Ε.)
16. Τις με αρ. πρωτοκόλλου 1166/2016 και 1167/2016 Αποφάσεις Ανάληψης Υποχρέωσης της ΕΚΧΑ ΑΕ, με ΑΔΑ 76Ζ446Ψ84Η-Ο3Ξ & ΩΦΩ746Ψ84Η-ΒΣΘ αντίστοιχα.

#### **ΑΡΘΡΟ 4 Παραλαβή Διακήρυξης**

Η λήψη των εγγράφων του διαγωνισμού γίνεται από την δικτυακή πύλη του ΕΣΗΔΗΣ ([www.promhtheus.gov.gr](http://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](http://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 Διευκρινήσεων**

Οι διαγωνιζόμενοι μπορούν να ζητήσουν ηλεκτρονικά, μέσω του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ., συμπληρωματικές πληροφορίες ή διευκρινίσεις για το περιεχόμενο της παρούσας Προκήρυξης μέχρι και δέκα(10) ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, δηλαδή έως την 13/01/2016. 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 17/01/2016

Τα σχετικά αιτήματα υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://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](http://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>).

## **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 23/01/2017 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 του ενός εκατομμυρίου τετρακοσίων εξήντα χιλιάδων ευρώ (1.460.000 €), μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ.

Ο προϋπολογισμός αναλύεται ως εξής:

- |   |                      |
|---|----------------------|
| • 72253200-5 (Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής)  | 1.360.000€ πλέον ΦΠΑ |
| • 72150000-1 (Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα ελέγχου με υπολογιστές και σε θέματα υλικού πληροφορικής) | 10.000€ πλέον ΦΠΑ    |
| • 48820000-2 (Εξυπηρετητές)   | 90.000€ πλέον ΦΠΑ    |

### 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 το άρθρο 3.7.2 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:

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 Ειδικοί 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
- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η' - ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## 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 emπίπτουν 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 στα ΑΡΘΡΑ 10 και 20 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 υποψήφιος 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 συνδεδεμένα 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 ο προσφέρων έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτονα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

στ) 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,

ζ) εάν ο προσφέρων επιχείρησε 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,

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

4. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης οποιοσδήποτε προσφέρων εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

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](http://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 υποψήφιος χρήστης ενημερώνεται από το Σύστημα ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με την εξέλιξη του αιτήματος εγγραφής του. Εφόσον το αίτημα εγγραφής εγκριθεί, ο υποψήφιος 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 2013, 2014 και 2015, 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 2013, 2014 και 2015, ύψους ίσου ή μεγαλύτερου από το 200% του συνολικού προϋπολογισμού του έργου (μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ). Σε περίπτωση που ο υποψήφιος 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 καθώς και για υπηρεσίες φιλοξενίας (hosting) εξοπλισμού πληροφορικής ανάλογου με αυτόν του εξοπλισμού της διακήρυξης» αθροιστικά, για τα έτη 2013, 2014 και 2015, ύψους ίσου ή μεγαλύτερου του 100% 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.

**B) Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα :**

Κάθε προσφέρων πρέπει :

1. Διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα και τεχνογνωσία στο πλαίσιο Έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο, για την απόδειξη της οποίας θα πρέπει να αποδείξει ότι:

α) 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.

β) διαθέτει τουλάχιστο ένα μηχανικό που έχει πιστοποιήσεις αναγνωρισμένες από την κατασκευάστρια εταιρεία, στα παρακάτω συστήματα:

- i. EMC VNX storage
- ii. Oracle (Linux, Database)
- iii. Microsoft Windows server
- iv. Cisco (σχετικές πιστοποιήσεις με τα συστήματα που διαθέτει η ΕΚΧΑ ΑΕ)

ή να έχουν ενεργά συμβόλαια υποστήριξης με τις κατασκευάστριες εταιρίες που να καλύπτουν το αντικείμενο του διαγωνισμού:

- i. EMC
- ii. Oracle
- iii. Microsoft
- iv. Cisco

2. Έχει εκτελέσει κατά τα πέντε (5) έτη (2012 έως και 2016) τουλάχιστον ένα (1) έργο αντίστοιχο σε αντικείμενο και πολυπλοκότητα με το προκηρυσσόμενο και προϋπολογισμό άνω των 750.000€ 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 παροχή υπηρεσιών Data Center ή συναφές με την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας μεγάλων συστημάτων πληροφορικής.

4. Διαθέτει ενεργή πιστοποίηση ISO 27001 συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών, σε αντικείμενο σχετικό με παροχή υπηρεσιών Data Center ή συναφές με την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας μεγάλων συστημάτων πληροφορικής.

5. Σε περίπτωση που ο ανάδοχος σκοπεύει να μεταφέρει και να επανασυνδέσει τον εξοπλισμό του εφεδρικού κέντρου δεδομένων της αναθέτουσας αρχής, σε νέο σημείο εγκατάστασης, τότε ο ανάδοχος οφείλει να έχει πραγματοποιήσει τουλάχιστον ένα (1) έργο μεταφοράς και επανασύνδεσης (relocation), με αντίστοιχο μέγεθος και πολυπλοκότητα εξοπλισμό, τα τελευταία πέντε (5) έτη (2012 έως και 2016). Η ΕΑ της ΕΚΧΑ ΑΕ μπορεί να ζητήσει να επισκεφτεί τον χώρο που προσφέρει ο υποψήφιος ανάδοχος προκειμένου να στεγάσει τον εξοπλισμό του κέντρου ανάκαμψης από καταστροφή, έτσι ώστε να επιβεβαιώσει την κάλυψη των απαιτήσεων της διακήρυξης.

Για την απόδειξη των ανωτέρω, ο προσφέρων θα πρέπει να προσκομίσει κατά το στάδιο της κατακύρωσης, όλα τα σχετικά με τα ανωτέρω έγγραφα και πιστοποιήσεις. 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 προσφέροντες μετά:

αα) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασηκθείσας 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 προσφέρων 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 προσκομίζει 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.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p><u>Αίτηση συμμετοχής στο διαγωνισμό</u>, στην οποία αναγράφεται:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ο τίτλος του διαγωνισμού</li><li>τα στοιχεία ταυτότητας του διαγωνιζομένου (δηλ. ονοματεπώνυμο/επωνυμία ή σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας όλων των συμμετεχόντων στη διαγωνιζόμενη ένωση ή κοινοπραξία, με τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας</li><li>ο κοινός εκπρόσωπος του διαγωνιζόμενου σχήματος σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας καθώς και ο αναπληρωτής του , με πλήρη στοιχεία (ονοματεπώνυμο/διεύθυνση/ στοιχεία επικοινωνίας) και</li><li>ότι ο διαγωνιζόμενος αποδέχεται τους όρους του διαγωνισμού και τη συμμετοχή του στο διαγωνισμό και ότι σε περίπτωση που αναδειχθεί ανάδοχος θα εκτελέσει το έργο της σύμβασης σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Τεύχος Προκήρυξης και τα λοιπά τεύχη του διαγωνισμού.</li></ul> <p>Η αίτηση υπογράφεται από το διαγωνιζόμενο φυσικό πρόσωπο ή το νόμιμο εκπρόσωπο του διαγωνιζόμενου νομικού προσώπου, και σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας, από τον ορισθέντα κοινό εκπρόσωπο με αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων εκάστου μέλους εξουσιοδοτημένο προς τούτο.</p> <p>Η συμμετοχή και η υποβολή προσφοράς συνεπάγεται την πλήρη αποδοχή των όρων της προκήρυξης, των προσαρτημάτων, παραρτημάτων αυτής και του σχεδίου σύμβασης.</p>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1α	<p><u>Σε περίπτωση Ένωσης επιπλέον:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Υπεύθυνη Δήλωση (Υ.Δ.) κάθε μέλους της ένωσης περί ορισμού:               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Κοινού Εκπροσώπου</li> <li>ii. Αναπληρωτή Κοινού Εκπροσώπου του διαγωνιζομένου, καθώς και</li> <li>iii. περί ενώσεως των συμμετεχόντων μελών με σκοπό την εκτέλεση της σύμβασης για την οποία υποβάλλεται προσφορά, και αποδοχής της από κοινού εκτέλεσης της σύμβασης για την οποία υποβάλλεται προσφορά και της αλληλέγγυας και εις ολόκληρον ευθύνης τους έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης.</li> </ol> </li> <li>2. Δήλωση του ορισθέντος κοινού εκπροσώπου του διαγωνιζόμενου α) περί αποδοχής του διορισμού του και β) ότι τα δηλούμενα στοιχεία θα αποτελούν περιεχόμενο του συμφωνητικού σύστασης της κοινοπραξίας σε περίπτωση που ανακηρυχθεί ανάδοχος.</li> <li>3. Δήλωση του ορισθέντος αναπληρωτή του κοινού εκπροσώπου του διαγωνιζόμενου περί αποδοχής του διορισμού του.</li> </ol>	ΝΑΙ		
1β	<p><u>Σε περίπτωση Κοινοπραξίας επιπλέον:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. συμφωνητικό περί σύστασης κοινοπραξίας: Διορισμός               <ol style="list-style-type: none"> <li>(i) Κοινού Νομίμου Εκπροσώπου</li> <li>(ii) Αναπληρωτή Κοινού Νομίμου Εκπροσώπου, καθώς και</li> <li>(iii) περί σύστασης κοινοπραξίας των συμμετεχόντων μελών με σκοπό την εκτέλεση της σύμβασης για την οποία υποβάλλεται προσφορά, και αποδοχής της από κοινού εκτέλεσης της σύμβασης για την οποία υποβάλλεται προσφορά και της αλληλέγγυας και εις ολόκληρον ευθύνης τους έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης.</li> </ol> </li> <li>2. Δήλωση του ορισθέντος νομίμου εκπροσώπου του διαγωνιζόμενου               <ol style="list-style-type: none"> <li>A. περί αποδοχής του διορισμού του και</li> <li>B. ότι τα δηλούμενα στοιχεία θα αποτελούν περιεχόμενο του συμφωνητικού σύστασης της κοινοπραξίας σε περίπτωση που ανακηρυχθεί ανάδοχος.</li> </ol> </li> <li>3. Δήλωση του ορισθέντος αναπληρωτή του κοινού νομίμου εκπροσώπου του διαγωνιζόμενου περί αποδοχής του διορισμού του.</li> </ol>	ΝΑΙ		
2	<p><u>Εγγυητική επιστολή συμμετοχής (σύμφωνα με το 10. 1 και το Υπόδειγμα 1, Του Παραρτήματος Ζ΄</u></p>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3	<p>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 :</p> <p>α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις αποκλεισμού της παραγράφου 9.2 της παρούσας,</p> <p>β) πληροί τα σχετικά κριτήρια επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί, σύμφωνα με την παράγραφο 9.4 της παρούσας</p> <p><b><u>Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας</u></b> πρέπει να προσκομίζεται χωριστό ΕΕΕΣ για κάθε συμμετέχοντα οικονομικό φορέα</p>	ΝΑΙ		
4	<p>Υπεύθυνη δήλωση του Ν 1599/1986 των Προσφερόντα, 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. Παραιτείται 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		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
5.	<p><u>Συστατικά έγγραφα νομικού προσώπου, και άλλα πιστοποιητικά από τα οποία πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του νομικού προσώπου, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, ποιος δεσμεύει την εταιρεία (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κ.λ.π.) και η θητεία του ή των μελών του διοικητικού οργάνου</u></p> <p><b>(i) Οι ημεδαπές Ανώνυμες Εταιρείες (Α.Ε.) υποβάλλουν:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επίσημο ή νόμιμα επικυρωμένο αντίγραφο του ισχύοντος κωδικοποιημένου καταστατικού της εταιρείας, το σχετικό ΦΕΚ και πιστοποιητικό αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής περί τροποποιήσεων του καταστατικού / μη λύσης της εταιρείας το οποίο να έχει εκδοθεί μέχρι τρεις μήνες πριν την ημερομηνία υποβολής προσφορών και από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές της , με βάση το ισχύον καταστατικό, είναι ονομαστικές</li> <li>Το τεύχος του ΦΕΚ στο οποίο δημοσιεύθηκε η τελευταία απόφαση, με την οποία συγκροτήθηκε σε σώμα το τελευταίο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας και ορίστηκαν οι εκπρόσωποι αυτής.</li> <li>Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές της Α.Ε. με βάση το ισχύον καταστατικό είναι μέχρι φυσικού προσώπου ονομαστικές κατά τους όρους του άρθρου 12 του Ν. 2328/1995 ως ισχύει.</li> </ul> <p><b>(ii) Οι ημεδαπές Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.) υποβάλλουν:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επίσημο ή νόμιμα επικυρωμένο αντίγραφο του ισχύοντος κωδικοποιημένου καταστατικού της εταιρείας, το σχετικό ΦΕΚ και πιστοποιητικό αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής περί τροποποιήσεων του καταστατικού / μη λύσης της εταιρείας το οποίο να έχει εκδοθεί μέχρι τρεις μήνες πριν την ημερομηνία υποβολής προσφορών</li> <li>Το τεύχος του ΦΕΚ στο οποίο έγινε η δημοσίευση των αποφάσεων περί διορισμού ή ανάκλησης διορισμού του διαχειριστή της εταιρείας</li> </ul> <p><b>(iii) Οι ημεδαπές Ομόρρυθμες Εταιρείες (Ο.Ε.) ή Ετερόρρυθμες Εταιρείες (Ε.Ε.) υποβάλλουν:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επίσημο ή νόμιμα επικυρωμένο αντίγραφο του ισχύοντος κωδικοποιημένου καταστατικού της εταιρείας.</li> <li>Πιστοποιητικό αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής περί τροποποιήσεων του καταστατικού / μη λύσης της εταιρείας το οποίο να έχει εκδοθεί μέχρι τρεις μήνες πριν την ημερομηνία υποβολής προσφορών</li> </ul> <p><b>(iv) Τα αλλοδαπά νομικά πρόσωπα υποβάλλουν:</b>  Όλα τα στοιχεία αντίστοιχα με αυτά που αναφέρονται ανωτέρω, εκδιδόμενα από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους.  Επίσης ορίζουν με υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου αντίκλητο με έδρα στην Αθήνα, στον οποίο θα γίνονται οι κοινοποιήσεις εγγράφων καθώς και ο αντίκλητος θα υποβάλλει υπεύθυνη δήλωση αποδοχής της εκπροσώπησης</p> <p><b>Οι Κοινοπραξίες υποβάλλουν:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Επίσημο ή νόμιμα επικυρωμένο αντίγραφο του ισχύοντος συμφωνητικού σύστασης της κοινοπραξίας.</li> <li>Τα απαιτούμενα στοιχεία που αναφέρονται παραπάνω στις περιπτώσεις (i) έως και (iv) για <b>έκαστο μέλος αυτών</b>, αναλόγως της μορφής αυτού.</li> </ul>	ΝΑΙ		



A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
6	<p><u>Σε περίπτωση ανάθεσης τμήματος του έργου σε υπεργολάβο υποβάλλεται:</u></p> <p>α. Υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντα, 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>	ΝΑΙ		
7.	<p><u>Πρακτικό αποφάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου ή του Διοικούντος Οργάνου του υποψηφίου νομικού προσώπου με το οποίο:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εγκρίνεται η συμμετοχή του στο διαγωνισμό.</li> <li>• Εγκρίνεται και παρέχεται σε συγκεκριμένο άτομο ή άτομα (νόμιμος εκπρόσωπος) εξουσιοδότηση να υποβάλει την προσφορά, να υπογράψει όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά καθώς και να υπογράψει οποιοδήποτε σχετικό έγγραφο απαιτηθεί.</li> </ul> <p><b>Σε περίπτωση Ένωσης εταιρειών εγκρίνονται η συμμετοχή εκάστης της εταιρείας στο διαγωνισμό και η ένωση με τις λοιπές εταιρείες, μέλη της Ένωσης. Σε περίπτωση Κοινοπραξίας η έγκριση δίδεται στο συμφωνητικό σύστασης κοινοπραξίας.</b></p>	ΝΑΙ		
8.	<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 η 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><b>Σε περίπτωση αυτή, υποβάλλονται χωριστά ΕΕΕΣ στα οποία πρέπει να περιέχονται επίσης οι αντίστοιχες πληροφορίες όσον αφορά και τους φορείς αυτούς.</b></p>	ΝΑΙ		
9	<p>Υπεύθυνη δήλωση των Προσφερόντων ότι δεν συντρέχουν οι ασυμβίβαστες ιδιότητες και απαγορεύσεις του Ν. 3310/2005 (ΦΕΚ Α' 30/14-2-2005) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε με το Νόμο 3414/2005 (ΦΕΚ Α' 279/10-11-2005).</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
10	<b>Υπεύθυνη δήλωση</b> του ιδίου ή του νομίμου εκπροσώπου ν.π. ή εκάστου μέλους ενώσεως ή κοινοπραξίας περί του ότι από την ημερομηνία υπογραφής τους σύμβασης όλα τα δικαιώματα χρήσης και διάθεσης των προϊόντων που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια τους σύμβασης καθώς και τα πνευματικά δικαιώματα επί αυτών ανήκουν στην Ε.Κ.ΧΑ. Α.Ε.	ΝΑΙ		

## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

### **ΑΡΘΡΟ 11** *Χρόνος Ισχύος Προσφορών*

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες για διάστημα έξι (6) μηνών από την επόμενη της διενέργειας της διαδικασίας ανάθεσης.

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 προσφέροντες 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 φάκελος\* με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής - Τεχνική προσφορά» και (β) ένας 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 προσφέροντες υποβάλουν 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 προσφέροντα 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 μέρος Β της παρούσας.

Τα ανωτέρω στοιχεία και δικαιολογητικά της τεχνικής προσφοράς του προσφέροντος 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 προσφέροντα εντός τριών (3) εργασιμων 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 υποφακέλου «Δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνική προσφορά» που έχουν υποβληθεί με την ηλεκτρονική προσφορά και απαιτούνται να προσκομισθούν στην αναθέτουσα αρχή εντός τους 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 προσφέροντα 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.

### 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 τρία (3) ποσά, ένα ανά κατηγορία crn. 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 crn. 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 προσφέροντα 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 στρογγυλοποίηση διορθώνονται από την Επιτροπή επί τη βάση τους 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 υποψήφιος 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 τους προσφοράς δεν υπόκειται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια τους ισχύος τους 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 προσφέροντων 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](http://www.promitheus.gov.gr) του συστήματος.

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους προσφέροντες αποκλειστικά ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://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 στις 27/1/2017 και ώρα 13:00 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 αποσφραγίσθηκαν. Ομοίως, μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των (υπο)φακέλων «Οικονομική Προσφορά», οι διαγωνιζόμενοι των οποίων οι οικονομικές προσφορές αποσφραγίσθηκαν, θα έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών που αποσφραγίσθηκαν 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 επιχειρήσεις 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 τους, 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 υποφακέλων των προσφορών.
- Η αρμόδια επιτροπή αξιολόγησης του διαγωνισμού συντάσσει και υπογράφει τα κατά περίπτωση πρακτικά αξιολόγησης των φακέλων και υποφακέλων 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 η 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 νομιμοποιητικά 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 προσφέροντες 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 προσφέροντα, 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 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><b>ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ :</b></p> <p><b>1.</b> Για την περίπτωση 9.2.1 της παρούσας, απόσπασμα ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο 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 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><b>2.</b> 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><b>3.</b> 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</p>



Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>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 υπεύθυνη δήλωση του άρθρου του ν. 1599/1986 ότι δεν συντρέχουν οι σχετικοί λόγοι αποκλεισμού</p>
1β	<p><b><u>Νομικά πρόσωπα :</u></b></p> <p>1. Για την περίπτωση 9.2.1 της παρούσας απόσπασμα ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο 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</p>

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>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 ).κάποιο από τα αδικήματα της συμμετοχής σε εγκληματική οργάνωση, δωροδοκίας, απάτης, τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση τρομοκρατίας, παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων.</p> <p><b>2.</b> 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><b>3.</b> 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><b>4.</b> 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. Τα ίδια πιστοποιητικά πρέπει να προσκομιστούν και για τους ομορρύθμους 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><b>5.</b> Για την περίπτωση 9.2.3, περίπτωση η) της παρούσας Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής από το</p>

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>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><b>6.</b> 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><b>7.</b> Για τις περιπτώσεις 9.2.3, περίπτωση α),γ),δ),ε),στ),ζ) της παρούσας επικαιροποιημένη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου του ν. 1599/1986 ότι δεν συντρέχουν οι σχετικοί λόγοι αποκλεισμού.</p> <p><b>8.</b> Καταστατικό ή κάθε άλλο έγγραφο σύστασης νομικού προσώπου, τυχόν τροποποιήσεις και τα σχετικά ΦΕΚ δημοσίευσης και έγγραφο από το οποίο να προκύπτει η νόμιμη εκπροσώπηση αυτού.</p> <p><b>9.</b> Πιστοποιητικά αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί τροποποιήσεων του καταστατικού και περί μη λύσης τους εταιρείας.</p> <p><b>10.</b> Για την περίπτωση 9.2.4. της παρούσας τα ακόλουθα :</p> <p><b>A) Οι ημεδαπές επιχειρήσεις :</b></p> <p><b>α) εφόσον είναι ανώνυμες εταιρείες προσκομίζουν :</b></p> <p>i) πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής που εποπτεύει σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2190/1920 την εταιρία, από το οποίο προκύπτει ότι οι μετοχές της είναι ονομαστικές.</p> <p>ii) αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της Εταιρείας, το πολύ τριάντα εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.</p> <p>Σε περίπτωση που από την προσκομιζόμενη αναλυτική κατάσταση προκύπτει ότι μέτοχοι της εταιρείας αυτής είναι άλλες ανώνυμες εταιρείες, με ποσοστό συμμετοχής στο μετοχικό της κεφάλαιο τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%), πρέπει, για το παραδεκτό της προσφοράς, να συνυποβάλλονται τα ανωτέρω προβλεπόμενα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών μέχρι φυσικού προσώπου («πιστοποιητικό» και «αναλυτική κατάσταση») και για τις ανώνυμες αυτές εταιρείες, ενώ στη συνέχεια η συνυποβολή των ίδιων δικαιολογητικών απαιτείται και για τις ανώνυμες εταιρείες μετόχους των εταιρειών αυτών κ.ο.κ. Αντίστοιχη υποχρέωση ισχύει και για τις αλλοδαπές ανώνυμες εταιρείες, που είναι μέτοχοι ελληνικών ανωνύμων εταιριών, εφόσον το δίκαιο της χώρας, στην οποία έχουν την έδρα τους, επιβάλλει για το σύνολο της δραστηριότητάς τους ή για συγκεκριμένη δραστηριότητα την ονομαστικοποίηση των μετοχών τους στο σύνολό τους μέχρι φυσικού προσώπου.</p> <p><b>β) εφόσον είναι εταιρείες άλλης νομικής μορφής, πλην των ανωνύμων,</b> προσκομίζουν:</p> <p>i) πιστοποιητικό δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί των τροποποιήσεων του καταστατικού, έκδοσης μετά την ημερομηνία πρόσκλησης και</p> <p>ii) καταστατικό με όλα τα τροποποιητικά από όπου προκύπτει εάν στις ανωτέρω εταιρείες συμμετέχουν ή κατέχουν εταιρικά μερίδια ανώνυμες εταιρείες, με ποσοστό συμμετοχής στο εταιρικό κεφάλαιο τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%). Στην περίπτωση αυτή, οι μετοχές των εν λόγω ανωνύμων εταιρειών πρέπει να είναι υποχρεωτικά ονομαστικές μέχρι και του τελευταίου φυσικού προσώπου, κατά τα ανωτέρω.</p> <p><b>B) Οι αλλοδαπές επιχειρήσεις, εφόσον έχουν κατά το δίκαιο της έδρας τους υποχρέωση</b></p>

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	<p>ονομαστικοποίησης μετοχών μέχρι φυσικού προσώπου, προσκομίζουν :</p> <p>i) πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές.</p> <p>ii) αναλυτική κατάσταση μετόχων, με αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας με ημερομηνία το πολύ 30 μέρες πριν την υποβολή προσφοράς,</p> <p>iii) κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί το τελευταίο 30ήμερο πριν την υποβολή της προσφοράς.</p> <p><b>Γ) Οι αλλοδαπές επιχειρήσεις, που δεν έχουν, κατά το δίκαιο της έδρας τους, υποχρέωση ονομαστικοποίησης μετοχών, υποβάλλουν :</b></p> <p>i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου,</p> <p>ii) έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση μετόχων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών,</p> <p>iii) εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση μετόχων (που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών), σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν οι μέτοχοι αυτοί είναι γνωστοί στην εταιρεία,</p> <p>iv) εάν δεν προσκομιστεί κατάσταση κατά τα ανωτέρω, η εταιρία αιτιολογεί τους λόγους που οι μέτοχοι αυτοί δεν της είναι γνωστοί. Η Επιτροπή του Διαγωνισμού δεν μπορεί να κρίνει την επάρκεια της αιτιολόγησης, αν όμως αποδείξει τη δυνατότητα απόκτησης ή σύνταξης της κατάστασης αυτής, τότε η επιχείρηση αποκλείεται.</p> <p>Τα ανωτέρω υπό Β) και Γ) έγγραφα πρέπει να συνοδεύονται από <u>επίσημη μετάφραση</u> και όσα εξ αυτών προέρχονται από δημόσιες αρχές, να είναι <u>επικυρωμένα από αρμόδια αρχή</u> της χώρας εγκατάστασης.</p> <p>Περαιτέρω, πριν την υπογραφή της σύμβασης, υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005».</p>
1γ	<p><b><u>Οι ενώσεις /κοινοπραξίες που υποβάλλουν κοινή προσφορά:</u></b></p> <p>Τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά, υποβάλλονται <b>για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση/κοινοπραξία.</b></p>
1δ	<p>Σε περίπτωση δανεισμού δυνατοτήτων άλλων οικονομικών φορέων υποβάλλονται χωριστά τα ανωτέρω δικαιολογητικά για κάθε τρίτο δανειστή</p>

#### Β. Δικαιολογητικά Απόδειξης οικονομικής επάρκειας και τεχνική και επαγγελματικής ικανότητας

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ισολογισμοί ή αποσπάσματα ισολογισμών ή δήλωση περί του συνολικού ύψους του κύκλου εργασιών και κατά τα έτη 2013, 2014 και 2015.	ΝΑΙ		
2.	Υπεύθυνη δήλωση περί του κύκλου εργασιών τους σχετικά με έργα, παρόμοια με το προκηρυσσόμενο, που έχουν υλοποιήσει κατά τα έτη 2013, 2014 και 2015.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.	<p>α) Έγγραφο 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.</p> <p>β) Πιστοποιήσεις ή και συμβόλαια συντήρησης ή δήλωση κατασκευάστριας εταιρείας ότι διαθέτουν τουλάχιστο ένα μηχανικό που έχει πιστοποιήσεις αναγνωρισμένες από την κατασκευάστρια εταιρεία, στα παρακάτω συστήματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. EMC VNX storage</li> <li>ii. Oracle (Linux, Database)</li> <li>iii. Microsoft Windows server</li> <li>iv. Cisco (σχετικές πιστοποιήσεις με τα συστήματα που διαθέτει η ΕΚΧΑ ΑΕ)</li> </ul> <p>ή έχουν ενεργά συμβόλαια υποστήριξης με τις κατασκευάστριες εταιρίες που να καλύπτουν το αντικείμενο του διαγωνισμού:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. EMC</li> <li>ii. Oracle</li> <li>iii. Microsoft</li> <li>iv. Cisco</li> </ul>	ΝΑΙ		
4.	<p>Διαθέτει ενεργή πιστοποίηση ISO 9001 σε αντικείμενο σχετικό με παροχή υπηρεσιών Data Center ή συναφές με την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας μεγάλων συστημάτων πληροφορικής από διαπιστευμένο Φορέα της ημεδαπής ή αλλοδαπής</p>	ΝΑΙ		
5.	<p>Διαθέτει ενεργή πιστοποίηση ISO 27001 συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών, σε αντικείμενο σχετικό με παροχή υπηρεσιών Data Center ή συναφές με την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας μεγάλων συστημάτων πληροφορικής από διαπιστευμένο Φορέα της ημεδαπής ή αλλοδαπής.</p>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
6.	<p>Κατάλογος με τα έργα που εκτελέσει κατά τα πέντε (5) έτη (2012 έως και 2016) αντίστοιχα σε αντικείμενο και πολυπλοκότητα με το προκηρυσσόμενο και προϋπολογισμό άνω των 750.000€ πλέον ΦΠΑ, τα οποία υλοποιήθηκαν για φορείς του δημοσίου ή/και του ιδιωτικού τομέα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.</p> <p>Οι παραλαβές των έργων θα αποδεικνύονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• εάν ο Πελάτης είναι Ιδιωτικός Οργανισμός, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση του Οργανισμού όπως εκπροσωπείται από τον Νόμιμο Εκπρόσωπό ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.</li> </ul> <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"> <li>• Φορέας / Πελάτης</li> <li>• Χρονολογία έναρξης και λήξης του έργου</li> <li>• Διάρκεια του έργου (σε μήνες)</li> <li>• Προϋπολογισμός του έργου</li> <li>• Απασχόληση (σε ανθρωπομήνες)</li> <li>• Αντικείμενο του προσφέροντος στο έργο</li> <li>• Παρούσα φάση του έργου (π.χ. ολοκληρωμένο επιτυχώς, σε παραγωγική λειτουργία κλπ)</li> <li>• Ρόλος του προσφέροντος (κύριος συμβαλλόμενος, υπεργολάβος, κτλ)</li> <li>• Άλλοι συμμετέχοντες</li> <li>• Ποσοστό συμμετοχής του Προσφέροντα σε οικονομικά μεγέθη</li> <li>• Αρμόδιος ή αρμόδια υπηρεσία του πελάτη από όπου μπορούν να ζητηθούν στοιχεία (όνομα, διεύθυνση, τηλέφωνο, fax ή Email)</li> </ul> <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>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
7.	<p>Σε περίπτωση που ο ανάδοχος σκοπεύει να μεταφέρει και να επανασυνδέσει τον εξοπλισμό του εφεδρικού κέντρου δεδομένων, της ΕΚΧΑ ΑΕ, σε νέο σημείο εγκατάστασης (relocation), οφείλει να αποδείξει ότι έχει ολοκληρώσει με επιτυχία ένα (1) έργο μεταφοράς και επανασύνδεσης, με αντίστοιχο μέγεθος και πολυπλοκότητα, τα τελευταία 5 έτη (2012 έως και 2016) προσκομίζοντας τα σχετικά έγγραφα/παραλαβές.</p> <p>Οι παραλαβές των έργων θα αποδεικνύονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• εάν ο Πελάτης είναι Ιδιωτικός Οργανισμός, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση του Οργανισμού όπως εκπροσωπείται από τον Νόμιμο Εκπρόσωπο ή κατάλληλα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<p>Στην περίπτωση ενώσεων προμηθευτών / κοινοπρασιών 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 τεχνική 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 προσφέροντα 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 προσφέροντες. 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 Προσάρτημα Η' 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 προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες 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 31/12/2016 , έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του ν. 3886/2010.
2. Για κάθε εκτελεστή πράξη της ΕΚΧΑ ΑΕ που θα εκδοθεί ή θα συντελεστεί από 1/1/2017 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 μέσω του Διαδικτύου στους πολίτες, στους επαγγελματίες και Αναδόχους του έργου της Κτηματογράφησης που συνεργάζονται με την ΕΚΧΑ Α.Ε. και αφετέρου σε εργαζόμενους της ΕΚΧΑ ΑΕ στους οποίους παρέχει τα περιβάλλοντα ανάπτυξης και δοκιμών για το λογισμικό που αναπτύσσει με ιδίους πόρους.

Αναλυτικότερα, ο Ανάδοχος πρόκειται να προσφέρει τα ακόλουθα.

- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού στο Πρωτεύον και στο Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης λογισμικού στο Πρωτεύον και στο Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε
- Υπηρεσίες Φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων
- Προμήθεια Συστήματος Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών-Web Application Firewall
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

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 ΕΡΓΟΥ

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. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι πριν την υποβολή της προσφοράς τους, δύνανται, αφού υπογράψουν έγγραφο εμπιστευτικότητας, να επισκεφτούν το κέντρο δεδομένων της Αναθέτουσας αρχής και να λάβουν αναλυτικό σχεδιάγραμμα της υλοποιημένης αρχιτεκτονικής.

### 2.1 Κτιριακές Εγκαταστάσεις/Σημεία Παρουσίας ΕΚΧΑ Α.Ε.

#### 2.1.1 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 υπάρχει πιθανότητα μετακίνησης 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.».

#### 2.1.2 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 όλος ο απαραίτητος εξοπλισμός για τη παροχή υπηρεσιών τόσο προς εξωτερικούς χρήστες (πολίτες, συνεργάτες και Αναδόχους) όσο και σε

εσωτερικούς (εταιρικούς) χρήστες, δηλ δρομολογητές, μεταγωγείς, συσκευές ασφαλείας, εξυπηρετητές, υπολογιστές κλπ.

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

### **2.1.3 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 με στην υποδομή του DC Α και του DRC που περιγράφεται στην §2.1.2. Η διασύνδεσή τους επιτυγχάνεται μέσω ενός κλειστού δικτύου (με χρήση τεχνολογίας IP-VPN), και σε κάθε σημείο έχει εγκατασταθεί ο κατάλληλος εξοπλισμός πληροφορικής για τη λειτουργία του.

### **2.1.4 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 Β. Τα ΕΚΓ χρησιμοποιούν συνδέσεις δεδομένων ιδιωτικού δικτύου (VPN) για την διασύνδεσή τους με την υποδομή του DC Β μέσω του δικτυακού εξοπλισμού του DC Α.

## **2.2 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.

### 2.2.1 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

## 2.2.2 Υποδομή Παροχής Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες παρέχονται από την ΕΚΧΑ ΑΕ προς εξωτερικούς χρήστες (Διαδίκτυο, Γραφεία Κτηματογράφησης, εξωτερικοί συνεργάτες) και παρέχονται μέσω της υποδομής πληροφορικής και επικοινωνιών που έχει υλοποιηθεί στα DC A και DRC. Τα δύο σημεία συνδέονται μεταξύ τους με μισθωμένο τηλεπικοινωνιακό κύκλωμα με ταχύτητα 100Mbps.

### 2.2.2.1 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 στην οποία συνδέονται τα Γραφεία Κτηματογράφησης, χρήστες από το Διαδίκτυο και το Disaster Recovery Center της ΕΚΧΑ Α.Ε.

Η ΕΚΧΑ Α.Ε., μέσω της υποδομής, εξυπηρετεί συνολικά τις λειτουργίες της, για την αδιάλειπτη και αποδοτική παροχή υπηρεσιών μέσω των 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.

#### 2.2.2.1.1 Εξοπλισμός στα DC A & DC B

Οι εφαρμογές και τα δεδομένα του DC A, χρησιμοποιούν κατάλληλο εξοπλισμό ο οποίος συνοπτικά αποτελείται από:

- Εξυπηρετητές, για τη φιλοξενία του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων και των εφαρμογών του DC A
- Κεντρική Υποδομή Αποθήκευσης, για τη φιλοξενία και διαχείριση των δεδομένων του DC A.
- Δικτυακός Εξοπλισμός, για την υλοποίηση ενός υψηλής ταχύτητας και απόδοσης τοπικού δικτύου στο χώρο του Primary Data Center και τη παροχή υψηλής απόδοσης δικτυακών υπηρεσιών ασφάλειας και κατανομής φορτίου.
- Web application firewall, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας
- Σύστημα Διαχείρισης Εξοπλισμού, για την παρακολούθηση και διαχείριση του εξοπλισμού.

Επίσης υπάρχει ο αναγκαίος ηλεκτρολογικός/μηχανολογικός εξοπλισμός (UPS, κλιματιστικές μονάδες, ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος, κλπ) που υποστηρίζει τα συστήματα πληροφορικής.

### Εξυπηρετητές

Για τη φιλοξενία των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης και τη διαχείριση των δεδομένων αυτού χρησιμοποιούνται:

- Εξυπηρετητές τύπου Α της κατασκευάστριας εταιρίας Fujitsu-Siemens, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση των δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης, καθώς και την υλοποίηση του συστήματος Αποθήκευσης Δεδομένων.
- Εξυπηρετητές τύπου Β της κατασκευάστριας εταιρίας Fujitsu -Siemens, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για τη φιλοξενία των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης.

Οι εξυπηρετητές χωρίζονται σε τέσσερις λογικές περιοχές. Οι λειτουργικές περιοχές καθώς και η κατανομή των εξυπηρετητών σε αυτές είναι:

- **Production.** Αποτελεί το παραγωγικό σύστημα εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης. Για την υλοποίηση έχουν χρησιμοποιηθεί τα παρακάτω συστήματα:
  - servers με ρόλο reverse proxy, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου Β)
  - web servers για γεωχωρικές (GIS) εφαρμογές, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου Β)
  - application servers γεωχωρικές (GIS), σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου Β)
  - web & application servers για περιγραφικές εφαρμογές, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου Β)
  - servers σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (MS Cluster services), που εξυπηρετούν υπηρεσίες File server
  - Oracle RAC Production DB servers (Τύπου Α)
- **Development.** Αποτελεί το περιβάλλον ανάπτυξης νέων εφαρμογών. Σε αυτό είναι εγκατεστημένο το ίδιο ακριβώς λογισμικό με αυτό της κύριας πλατφόρμας εκτέλεσης, σε εγκατάσταση μικρότερης κλίμακας. Για την υλοποίηση αυτού θα χρησιμοποιούνται εξυπηρετητές Τύπου Α και Τύπου Β ως εξής:
  - web/application servers (Τύπου Β)
  - GIS web servers (Τύπου Β)
  - GIS application servers (Τύπου Β)
  - Oracle RAC Development DB servers (Τύπου Α)
- **Staging.** Αποτελεί το περιβάλλον ελέγχου των νέων εφαρμογών, πριν την μεταφορά τους στο παραγωγικό σύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης. Σε αυτό είναι εγκατεστημένο το ίδιο ακριβώς λογισμικό με αυτό της κύριας πλατφόρμας εκτέλεσης, σε εγκατάσταση μικρότερης κλίμακας. Για την υλοποίηση αυτού χρησιμοποιούνται εξυπηρετητές Τύπου Α και Τύπου Β ως εξής:
  - web/application servers (Τύπου Β)



- Oracle RAC Staging DB servers (Τύπου A)
- **Services.** Σε αυτό είναι εγκατεστημένα / υλοποιημένα λογισμικά και υπηρεσίες που απαιτούνται για την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και των εφαρμογών αυτού καθώς και την επέκταση των λειτουργικών χαρακτηριστικών αυτών. Για την υλοποίηση αυτού χρησιμοποιούνται εξυπηρετητές Τύπου Β. Ενδεικτικά στις εφαρμογές / υπηρεσίες που φιλοξενηθούν στην λειτουργική περιοχή αυτή, περιλαμβάνονται:
  - Λογισμικό εξυπηρέτησης αντιστοιχιών ονομάτων με δικτυακές διευθύνσεις (DNS server).
  - Λογισμικό υπηρεσιών καταλόγου (LDAP server).
  - Λογισμικό για τη διαχείριση υποδομής δημοσίου κλειδιού (PKI server).
  - Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12c και Oracle Secure Backup (OSB).
  - Λογισμικό (EMC Legato Networker) για την τήρηση εφεδρικών αντιγράφων των αρχείων συστήματος των (windows) εξυπηρετητών και των δεδομένων που φυλάσσονται στο SAN (backup server).
  - Λογισμικό προστασίας από ιούς (Antivirus server).
  - Λογισμικό για την παρακολούθηση και καταγραφή της κατάστασης του δικτύου και των εξυπηρετητών (ZENOSS).

#### Κεντρική Υποδομή Αποθήκευσης

Για την αποθήκευση και διαχείριση των δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος, χρησιμοποιείται ολοκληρωμένο σύστημα αποθήκευσης και λήψης αντιγράφων ασφαλείας τεχνολογίας fiber channel. Αποτελείται από ένα σύστημα αποθήκευσης δεδομένων, και ένα (1) tape library με το αντίστοιχο λογισμικό λήψης αντιγράφων ασφαλείας και δύο (2) fiber channel switches.

Στο DCA χρησιμοποιείται ένα **VNX 5800 Unified** Solution, παρέχοντας 181 TB usable capacity, αποτελούμενο από:

- 64 GB of Cache for Block Level Access
- 24 GB of Cache for NAS/File Level Access
- 300 GB of 2nd level Cache (FAST Cache) with SSD disks
- Front-end connectivity με:
  - 16 x 8 Gb/s FC ports (συνολικό bandwidth 128 Gb/s)
  - 4 x 8 Gb/s FC ports στα X-blades για tape/tape library connectivity (συνολικό bandwidth 32) Gb/s
  - 8 x 1 Gb/s iSCSI Ports (επιπλέον bandwidth 8 Gb/s), που χρησιμοποιούνται για remote replication μέσω της IP διασύνδεσης του κύριου και του DRC
  - 8 x 1 Gb/s Ethernet ports για NAS (CIFS/SMB1-2-3, και NFS) connectivity, και remote replication over IP
- Back-end connectivity στα 6 Gb/s (2 busses) με 4 lanes @ 6 Gb/s το καθένα
- Disks layout (usable capacity 181TB):
  - 6x100 GB SSD configured as FAST Cache
  - 11 x 200 GB SSD Flash Drives
  - 104 (5x300 and 99x600) GB/15k rpm SAS-II drives
  - 108 x 2000GB/7200 NL-SAS drives
- Λογισμικό διαχείρισης/παρακολούθησης/replication:

- Unisphere Management Suite
- QoS
- UniSphere Analyzer
- Monitoring & Reporting Suite
- FAST Suite
- Local Protection Suite
- Remote Protection Suite
- Local Protection Suite
- Για την διασύνδεση του storage με εξωτερικούς hosts χρησιμοποιούνται δύο **EMC Connectrix DS-6520B** SAN switches, με 96 x 8 Gb/s FC ports το καθένα, συνολικό bandwidth 768 Gb/s, ανά SAN Switch. Επίσης συγκεκριμένη χωρητικότητα του εν λόγω storage αποδίδεται μέσω CIFS στο τοπικό και υπερτοπικό δίκτυο δεδομένων.

Για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας χρησιμοποιείται συσκευή λήψης αντιγράφων ασφαλείας, μοντέλο Scalar i500 της κατασκευάστριας εταιρείας Fujitsu-Siemens. Στη σύνθεση υπάρχουν δώδεκα (12) drives και τριακόσια δώδεκα (312) slots. Επίσης υπάρχουν τριακόσιες ταινίες τεχνολογίας LTO-3, προσφέροντας συνολική αποθηκευτική ικανότητα χωρίς συμπίεση ίση προς 120TB.

Για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών λήψης αντιγράφων ασφαλείας, χρησιμοποιείται το λογισμικό Legato Networker της εταιρείας EMC για εξυπηρετητές με λειτουργικό σύστημα Windows, και το λογισμικό Oracle Secure Backup για τους υπόλοιπους εξυπηρετητές με διαφορετικό λειτουργικό σύστημα(Linux) και την εγκατεστημένη σε αυτούς Oracle.

Για τη διασύνδεση τόσο των συστημάτων αποθήκευσης και διαχείρισης δεδομένων (storage, tape library), όσο και των εξυπηρετητών μεταξύ τους και την υλοποίηση του Δικτύου Αποθηκευτικού Χώρου (Storage Area Network – SAN), έχουν εγκατασταθεί δύο (2) switches τεχνολογίας fiber channel, EMC Connectrix DS-6520B SAN switches. Τα συστήματα λειτουργούν σε διάταξη εφεδρείας και κάθε στοιχείο του SAN συνδέεται με αυτά μέσω εναλλακτικών κυκλωμάτων, υλοποιώντας με το τρόπο αυτό ένα υψηλής διαθεσιμότητας δίκτυο αποθηκευτικού χώρου.

Στο **DC B** χρησιμοποιείται ένα EMC VNX5100 σύστημα, αποτελούμενο από:

- 8GB Memory/Cache
- 8 x 8 Gb/s FC πόρτες για Host connectivity
- 10 x 600GB/10k rpm SASv2 (6 Gb/s) disks
- Λογισμικό Unisphere για την διαχείριση του

Στο συγκεκριμένο storage οι servers συνδέονται φυσικά μέσω δύο EMC Connectrix DS-6510B SAN switches, με 48 x 8 Gb/s FC ports, το καθένα, συνολικό bandwidth 384 Gb/s ανά SAN switch.

### **Δικτυακός Εξοπλισμός**

Για τη διασύνδεση των στοιχείων του τοπικού δικτύου για τη μεταφορά δεδομένων μεταξύ αυτών χρησιμοποιούνται δύο (2) κατάλληλης διαμόρφωσης switches, μοντέλο Catalyst 6513 της κατασκευάστριας εταιρείας Cisco Systems. Τα προϊόντα είναι αρθρωτής αρχιτεκτονικής, διαθέτουν συνολικά δεκατρία (13) slots για τη τοποθέτηση καρτών επέκτασης. Για την επίτευξη της μέγιστης διαθεσιμότητας του εξοπλισμού, αυτός διαθέτει διπλές (2) Supervisor Engines, καθώς και δύο (2) redundant τροφοδοτικά. Επιπλέον, τα συστήματα αυτά λειτουργούν σε διάταξη εφεδρείας και κάθε

στοιχείο του δικτύου συνδέεται με αυτά μέσω εναλλακτικών κυκλωμάτων, υλοποιώντας με το τρόπο αυτό ένα υψηλής διαθεσιμότητας τοπικό δίκτυο μεταφοράς δεδομένων. Επίσης χρησιμοποιήθηκαν δυο router της σειράς 7600 της εταιρίας Cisco, για την σύνδεση του DRC με όλες τις δικτυακές διασυνδέσεις (DC C, Internet, Γραφεία Κτηματογράφησης), και δυο Web Application Firewall της εταιρίας Citrix, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας.

Στα switches, εκτός των υπηρεσιών διασύνδεσης του εξοπλισμού, ενσωματώνονται και υπηρεσίες ασφάλειας και κατανομής φορτίου. Ποιο συγκεκριμένα, σε αυτά έχουν τοποθετηθεί τα κάτωθι Service Modules:

- **Firewall Service Module.** Για τη παρακολούθηση και το φιλτράρισμα της εισερχόμενης και εξερχόμενης κίνησης.
- **Intrusion Detection Service Module.** Για την ανίχνευση εισβολών και δικτυακών επιθέσεων.
- **SSL Service Module.** Για τη διαφανή κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση πακέτων δεδομένων
- **Content Switch Service Module.** Για το διαμοιρασμό του φόρτου των εφαρμογών και των εισερχόμενων αιτήσεων σε μια ομάδα εξυπηρετητών
- **Network Analysis Service Module.** Για τη καταγραφή και αποτύπωση της τρέχουσας κατάστασης και του ιστορικού του δικτύου, όσον αφορά τη διαθεσιμότητα των συνδέσεων, την ταχύτητα διαμεταγωγής, κτλ

Επίσης χρησιμοποιήθηκαν δυο router της σειράς 7600 της εταιρίας Cisco σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας, για την σύνδεση του DRC με όλες τις δικτυακές διασυνδέσεις (DC A, Internet, Γραφεία Κτηματογράφησης), και δυο Web Application Firewall της εταιρίας Citrix, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας.

### **Σύστημα Διαχείρισης Εξοπλισμού**

Για την διαχείριση του εξοπλισμού πληροφορικής της υποδομής παροχής υπηρεσιών των DC A και DRC χρησιμοποιείται η πλατφόρμα Zenoss Core. Μέσω του λογισμικού πραγματοποιείται η παρακολούθηση δικτυακών συσκευών, υπολογιστών, εφαρμογών κα. Οι δυνατότητές του προσφέρουν αυτόματη ανεύρεση και παρακολούθηση διαθεσιμότητας εξοπλισμού, κατανοητές γραφικές απεικονίσεις, εξελιγμένες ειδοποιήσεις, εύκολο στην χρήση του περιβάλλον διαχείρισης κα.

Το σύστημα διαχείρισης συμπληρώνεται από τα παρακάτω εργαλεία τα οποία προέρχονται από τους κατασκευαστές του εξοπλισμού:

- CiscoWorks LAN Management Solution (LMS) για τη διαχείριση του δικτυακού εξοπλισμού της Cisco Systems
- Cisco Security Manager (CSM) για τη διαχείριση του εξοπλισμού ασφαλείας της Cisco Systems

Επιπλέον για την διαχείριση του εξοπλισμού χρησιμοποιούνται:

- Κατάλληλα KVM switches, μοντέλα UNV1116D και UNV108D της κατασκευάστριας εταιρείας Rextron για τη διαχείριση των προσφερόμενων εξυπηρετητών. Συνοδεύονται από κονσόλα διαχείρισης μοντέλο Integra KVM2 του ίδιου κατασκευαστή
- Συσκευή απομακρυσμένης διαχείρισης του εξοπλισμού, console concentrator.

Η λειτουργία του εξοπλισμού πληροφορικής που βρίσκεται στο DC A, υποστηρίζεται από εξοπλισμό που εξασφαλίζει τόσο την αδιάλειπτη παροχή ρεύματος όσο και τις ορθές περιβαλλοντολογικές συνθήκες. Συγκεκριμένα υπάρχουν εγκατεστημένα τα παρακάτω:

- Ειδικός κλωβός (Data Room LSR 9.0 του κατασκευαστικού οίκου LAMPERTZ) εντός του οποίου έχει εγκατασταθεί όλος ο εξοπλισμός του DC A.
- Ειδικό Ανυψωμένο Ψευδοδάπεδο, του κατασκευαστικού οίκου NESITE
- Ισχυρά ηλεκτρικά ρεύματα (φωτισμός – ρευματοδοσία Racks -ηλεκτρικοί πίνακες ΔΕΗ, Generator, συστημάτων ασφαλείας, διακόπτης emergency cut off)
- Φωτιστικά Λειτουργίας και Ασφαλείας
- Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος (IVECO 400KVA)
- Σύστημα Κλιματισμού και ψύκτες (εξωτερικές/εσωτερικές μονάδες) του κατασκευαστικού οίκου UNIFLAIR
- Σύστημα ανίχνευσης υγρασίας / υδάτων του κατασκευαστικού οίκου UNIFLAIR
- Σύστημα ελέγχου πρόσβασης του κατασκευαστικού οίκου NORTHERN
- Σύστημα παρακολούθησης του κατασκευαστικού οίκου VC
- Σύστημα συναγερμού του κατασκευαστικού οίκου MENVIER - SCANTRONIC
- Σύστημα Πυρόσβεσης / Πυρανίχνευσης / Πυροπροστασίας του κατασκευαστικού οίκου MENVIER
- Σύστημα έγκαιρης ανίχνευσης Πυρκαγιάς του κατασκευαστικού οίκου VISION SYSTEMS
- Σύστημα Δομημένης Καλωδίωσης για τη διασύνδεση των Racks
- Σύστημα Δομημένης Καλωδίωσης Κτιρίου Μεσογείων 286
- Υποδομή όδευσης Καλωδιώσεων

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

### **2.2.2.1.2 Εξοπλισμός στο Κέντρο Αποκατάστασης καταστροφών (DRC)**

Ο εξοπλισμός που εγκαταστάθηκε στο DRC της ΕΚΧΑ, φιλοξενείται στις εγκαταστάσεις εξειδικευμένου παρόχου παρόμοιων υπηρεσιών. Οι εγκαταστάσεις του βρίσκονται εντός του νομού Αττικής, και προσφέρουν όλες τις συνθήκες παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, κλιματισμού/εξαερισμού, πυρόσβεσης και φυσικής ασφάλειας, για την αδιάλειπτη και ορθή λειτουργία του εξοπλισμού. Ο εξοπλισμός της ΕΚΧΑ έχει τοποθετηθεί σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, στον οποίο έχουν πρόσβαση μόνο εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

Για την υλοποίηση του Disaster Recovery Site χρησιμοποιήθηκε αντίστοιχος εξοπλισμός και λογισμικό που χρησιμοποιήθηκε και για την υλοποίηση του Κυρίως Data Center (DC A). Η αρχιτεκτονική του λογισμικού και των εφαρμογών είναι παρόμοια με αυτή του DC A.

Σε λειτουργικό επίπεδο, στο DRC **δεν υλοποιήθηκαν** οι λειτουργικές περιοχές του development και staging. Επίσης, για λόγους οικονομίας χρησιμοποιήθηκαν λιγότεροι εξυπηρετητές για την φιλοξενία των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος και ένα μικρότερο πλήθος εξυπηρετητών για την υλοποίηση των υποστηρικτικών υπηρεσιών εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης.

Για τη διαχείριση και αποθήκευση των δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης στο DRC, υλοποιήθηκε κατάλληλο δίκτυο αποθήκευσης δεδομένων τεχνολογίας fiber channel, το οποίο αποτελείται από ένα σύστημα αποθήκευσης δεδομένων (VNX 5800) και ένα ολοκληρωμένο σύστημα παραγωγής αντιγράφων ασφαλείας (tape library και λογισμικό backup). Τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που χρησιμοποιήθηκαν, καθώς και η αρχιτεκτονική του συστήματος αποθηκευτικού χώρου είναι τα ίδια με αυτά που αναφέρθηκαν στη παράγραφο 2.2.2.1. Εξαιρέση αποτελούν τα FC switches που χρησιμοποιήθηκαν, λόγω του μειωμένου (σε σχέση με το DC A) αριθμού διασυνδεδεμένων στοιχείων. Στο DRC χρησιμοποιήθηκαν δύο **EMC Connectrix DS-6510B SAN switches**, με 48 x 8 Gb/s FC ports έκαστο.

Για την υλοποίηση του τοπικού δικτύου μεταφοράς δεδομένων, χρησιμοποιήθηκε ένα (1) κεντρικό switch, μοντέλο Catalyst 6513 της κατασκευάστριας εταιρείας Cisco Systems. Το προϊόν διαθέτει την ίδια ακριβώς σύνθεση, τεχνικά χαρακτηριστικά και λειτουργικότητα με τα αντίστοιχα κεντρικά switches που χρησιμοποιήθηκαν στο DC A. Επίσης χρησιμοποιήθηκε ένας router της σειράς 7600 της εταιρείας Cisco, για την σύνδεση του DRC με όλα σε όλες τις δικτυακές διασυνδέσεις (DC A, Internet, Γραφεία Κτηματογράφησης), και ένα Web Application Firewall της εταιρείας Citrix.

Επιπλέον για την διαχείριση του εξοπλισμού προσφέρονται:

- Κατάλληλα KVM switches, μοντέλα UNV1116D και UNV108D της κατασκευάστριας εταιρείας Rextron για τη διαχείριση των προσφερόμενων εξυπηρετητών. Συνοδεύονται από κονσόλα διαχείρισης μοντέλο Integra KVM2 του ίδιου κατασκευαστή
- Συσκευή απομακρυσμένης διαχείρισης του εξοπλισμού, console concentrator. Προσφέρεται κατάλληλης διαμόρφωσης εξοπλισμός, μοντέλο Cisco2811, της κατασκευάστριας εταιρείας Cisco Systems

#### **Διαδικασίες Replication Δεδομένων**

Στη συνέχεια του κειμένου περιγράφονται οι βασικές τεχνολογίες που χρησιμοποιήθηκαν για την υλοποίηση της disaster recovery λύσης, όσον αφορά στην διαδικασία του replication των δεδομένων από το DC A προς το DRC.

- **Data Base Replication**

Σε ότι αφορά την υλοποίηση Disaster Recovery λύσης της Βάσης δεδομένων, ο Oracle Database Server με την ενσωματωμένη τεχνολογία του Oracle Data Guard εξασφαλίζει την διαχείριση μίας ή περισσότερων standby βάσεων δεδομένων που είναι transactional consistent αντίγραφα μίας production (primary) βάσης δεδομένων. Το Oracle Data Guard

εγγυάται την απόλυτη προστασία από απώλεια δεδομένων (zero data loss), όταν μία standby βάση δεδομένων αναλαμβάνει τον ρόλο της production στην περίπτωση καταστροφής ή αποτυχίας της primary βάσης δεδομένων.

- **Storage Replication**

Τα συστήματα αποθήκευσης δεδομένων της EMC προσφέρουν ένα σύνολο από τεχνολογίες και λογισμικά τα οποία είναι σχεδιασμένα για το replication το δεδομένων μεταξύ τοπικών ή/και απομακρυσμένων εγκαταστάσεων. Τα λογισμικά επιτρέπουν την τοπική και απομακρυσμένη φυσική αντιγραφή ενός ή περισσότερων δίσκων από ένα σύστημα EMC, σε ένα άλλο το οποίο μπορεί να βρίσκεται στον ίδιο ή και σε άλλο απομακρυσμένο χώρο. Το αντίγραφο είναι κατοπτρικό αντίγραφο (mirror copy) του αρχικού δίσκου.

### Εξοπλισμός

Για τη φιλοξενία των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης στο DRC και τη διαχείριση των δεδομένων αυτού χρησιμοποιούνται:

- **Production.** Αποτελεί το παραγωγικό σύστημα εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Κτηματογράφησης, σε περίπτωση που οι προσφερόμενες υπηρεσίες λειτουργούν από το DRC. Για την υλοποίηση έχουν χρησιμοποιηθεί τα παρακάτω συστήματα:
  - servers με ρόλο reverse proxy, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου B)
  - web servers για γεωχωρικές (GIS) εφαρμογές, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου B)
  - application servers γεωχωρικές (GIS), σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου B)
  - web & application servers για περιγραφικές εφαρμογές, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και διαμοιρασμού φόρτου (Τύπου B)
  - servers σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (MS Cluster services), που εξυπηρετούν υπηρεσίες File server
  - Oracle RAC Production DB servers (Τύπου A)
- **Services.** Σε αυτό είναι εγκατεστημένα / υλοποιημένα λογισμικά και υπηρεσίες που απαιτούνται για την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και των εφαρμογών αυτού καθώς και την επέκταση των λειτουργικών χαρακτηριστικών αυτών. Για την υλοποίηση αυτού χρησιμοποιούνται εξυπηρετητές Τύπου B. Ενδεικτικά στις εφαρμογές / υπηρεσίες που φιλοξενηθούν στην λειτουργική περιοχή αυτή, περιλαμβάνονται:
  - Λογισμικό εξυπηρέτησης αντιστοιχιών ονομάτων με δικτυακές διευθύνσεις (DNS server).
  - Λογισμικό υπηρεσιών καταλόγου (LDAP server).
  - Λογισμικό για τη διαχείριση ασφαλών διατάξεων πιστοποίησης, Aladdin Token Management System (TMS).
  - Oracle Enterprise Manager Cloud Control 12c και Oracle Secure Backup (OSB).
  - Λογισμικό (EMC Legato Networker) για την τήρηση εφεδρικών αντιγράφων των αρχείων συστήματος των (windows) εξυπηρετητών και των δεδομένων που φυλάσσονται στο SAN (backup server).
  - Λογισμικό προστασίας από ιούς (Antivirus server).

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

#### **2.2.2.2 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.

### 3 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

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

- Υπηρεσία φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων
- Υπηρεσία Υποστήριξης Υλικού
- Υπηρεσία Υποστήριξης Λογισμικού
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες
- Προμήθεια Συστήματος Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών-Web Application Firewall

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 Υπηρεσία φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων

Η ΕΚΧΑ ΑΕ διατηρεί Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων το οποίο φιλοξενείται στις εγκαταστάσεις εξειδικευμένου παρόχου, εντός του Νομού Αττικής. Όλος ο εξοπλισμός που ανήκει στην ΕΚΧΑ έχει τοποθετηθεί σε ειδικό χώρο που έχει παραχωρήσει ο πάροχος στις εγκαταστάσεις του, έχει τεθεί σε λειτουργία και έχει διασυνδεθεί κατάλληλα, ώστε να εξυπηρετούνται όλες οι λειτουργικές ανάγκες της ΕΚΧΑ.

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι του παρόντος έργου, έχουν την δυνατότητα είτε να έλθουν σε συμφωνία με τον ήδη υπάρχοντα πάροχο της εν λόγω υπηρεσίας, ώστε αυτός να συνεχίσει να την παρέχει, είτε είναι δυνατό να αποσυνδέσει τον εξοπλισμό που ανήκει στην ΕΚΧΑ από το σημερινό σημείο λειτουργίας του, να τον μεταφέρει και να τον επανασυνδέσει σε νέο σημείο εγκατάστασης. Τέλος



πρέπει να θέσει σε λειτουργία τον εν λόγω εξοπλισμό, ώστε να αποκτήσει ξανά την επιθυμητή για την ΕΚΧΑ, λειτουργικότητα.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει στην τεχνική τους προσφορά να καταθέσουν αναλυτική πρόταση στην οποία θα τεκμηριώνουν επαρκώς την ικανοποίηση των απαιτήσεων της εν λόγω υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη τις προϋποθέσεις και απαιτήσεις που αναφέρονται στις επόμενες ενότητες.

Η τεχνική προσφορά του Αναδόχου θα πρέπει να περιγράφει:

- Σε περίπτωση που επιλεγεί η μεταφορά του εξοπλισμού σε νέο σημείο, όλες τις προσφερόμενες ενέργειες αποσύνδεσης, μεταφοράς και επανασύνδεσης από το υφιστάμενο Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε. στο νέο κέντρο δεδομένων, σε περίπτωση που θα υπάρξει πρόταση για μετακίνηση του χώρου φιλοξενίας του εφεδρικού κέντρου δεδομένων. Η μεταφορά θα γίνει μετά από αμοιβαία συμφωνία της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου εντός αποκλειστικά μη εργάσιμης περιόδου. Η διάρκεια της μεταφοράς δεν μπορεί να υπερβεί τις εξήντα δύο (62) ώρες. Το ανώτερο χρονικό διάστημα διακοπής λειτουργίας των υπηρεσιών συγχρονισμού μεταξύ DC και DRC δεν μπορεί να υπερβεί τις εικοσιτέσσερις (24) ώρες κατά τη διάρκεια της μεταφοράς.
- Όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας και λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων - όπως ορίζονται στις επόμενες ενότητες του παρόντος τεύχους.
- Όλες τις προσφερόμενες πρόσθετες υπηρεσίες επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity)- όπως ορίζονται στις επόμενες ενότητες του παρόντος τεύχους.

Όλες οι απαιτούμενες υπηρεσίες και λοιπές προϋποθέσεις προδιαγράφονται λεπτομερώς στον Πίνακα Συμμόρφωσης «Υπηρεσίες φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων».

Τα μηνιαία πάγια κόστη της τηλεπικοινωνιακής γραμμής για την διασύνδεση του DRC με το DC Α, επιβαρύνουν την ΕΚΧΑ ΑΕ. Όλα τα υπόλοιπα κόστη τηλεπικοινωνιακά και εξοπλισμού που πιθανά να προκύψουν όπως η μεταφορά της Γραμμής, η αποσύνδεση και επανασύνδεση του εξοπλισμού, εξοπλισμός διασύνδεσης κλπ επιβαρύνουν τον ανάδοχο του έργου.

### 3.1.1 Υπηρεσίες Προετοιμασίας Χώρου και Σχεδιασμού Έργου

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος ανάδοχος αποφασίσει ότι ο εξοπλισμός της ΕΚΧΑ θα μεταφερθεί από το υπάρχον κέντρο αποκατάστασης καταστροφών σε νέο σημείο, τότε στο πλαίσιο των συγκεκριμένων υπηρεσιών θα πρέπει να:

- Παρουσιάσει λεπτομερές πλάνο υλοποίησης έργου με σκοπό τον βέλτιστο σχεδιασμό εκτέλεσης των επιμέρους δραστηριοτήτων του όλου έργου
- Προετοιμάσει τον χώρο (κλωβός, φυσικές διασυνδέσεις κλπ) στις εγκαταστάσεις, που θα φιλοξενηθούν τα συστήματα του Φορέα Λειτουργίας.
- Αποσυνδέσει, μεταφέρει και επανασυνδέσει τον εξοπλισμό που αναφέρεται στον Πίνακα Συμμόρφωσης «Πίνακας 5 – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων (Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων)» έτσι ώστε το σύνολο του εξοπλισμού που αφορά στο DRC, να

επανέλθει σε κατάσταση πλήρους λειτουργίας όπως ακριβώς ήταν πριν την αποσύνδεση του.

- Ολοκληρώσει τις εργασίες για τη φυσική διασύνδεση των κυκλωμάτων που απαιτούνται για την υλοποίηση της λύσης.

Σε περίπτωση που για την υλοποίηση των παραπάνω απαιτηθεί συνεργασία του αναδόχου με οποιοδήποτε τρίτο μέρος, τα έξοδα που πιθανά να προκύψουν δεν θα επιβαρύνουν την Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση Α.Ε.

### 3.1.2 Υπηρεσίες Φιλοξενίας και Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας

#### Υλικού

Η παροχή των υπηρεσιών Φιλοξενίας διέπεται από τους όρους της σύμβασης SLA. Στη συνέχεια παρατίθενται οι υπηρεσίες που θα πρέπει να προσφέρει κατ' ελάχιστο ο Ανάδοχος τουλάχιστον για όλο το χρονικό διάστημα της σύμβασης που θα υπογραφεί.

Με τον όρο αυτό εννοούνται οι υπηρεσίες που θα πρέπει να παρασχεθούν στον χώρο του κέντρου δεδομένων του Αναδόχου προκειμένου για την διασφάλιση της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού της αναθέτουσας αρχής. Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν την παροχή ψύξης, την αδιάλειπτη παροχή ρεύματος καθώς και τα φυσικά μέσα διασύνδεσης του εξοπλισμού προς τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους.

Σε περίπτωση εμφάνισης ενός προβλήματος του υποστηρικτικού εξοπλισμού, ο ανάδοχος οφείλει την αποκατάσταση του εντός των προβλεπομένων χρονικών περιθωρίων που αναφέρονται στο SLA.

Για την ικανοποίηση της ως άνω συμβατικής δέσμευσης, ο Ανάδοχος μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε μέσον θεωρήσει πρόσφορο και το οποίο δεν αντίκειται σε όρους της σύμβασης. Δες και ενότητα «3.2 Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού»

### 3.1.3 Υπηρεσίες επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει Υπηρεσίες επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity) τουλάχιστον για όλο το χρονικό διάστημα της σύμβασης που θα υπογραφεί. Οι εν λόγω υπηρεσίες θα παρέχονται μετά από αίτημα της αναθέτουσας αρχής - από στελέχη που θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και μέσα στους χρόνους που αναφέρονται στο Κεφάλαιο SLA.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει κατ ελάχιστον:

1. Δέκα (10) θέσεις εργασίας για συνολικά δέκα (10) ημέρες χρήσης (10 θέσεις x 10ημέρες x 24ώρες) ανά έτος οι οποίες θα περιλαμβάνουν γραφείο εργασίας περίπου 100εκ x 70εκ, υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου και δίκτυο με πρόσβαση στο internet και στον εξοπλισμό της Αναθέτουσας Αρχής.
2. Δυνατότητα παροχής δέκα (10) πρόσθετων θέσεων εργασίας (με τις ανωτέρω προδιαγραφές) εφόσον παρουσιαστεί ανάγκη.

3. Δυνατότητα παροχής βοηθητικών χώρων (meeting rooms, τουαλέτες) ώστε να είναι δυνατή η παραμονή και εργασία του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής,

## **3.2 Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού**

Ος 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.

### **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.

Σε κάθε περίπτωση, η προληπτική συντήρηση για κάθε ένα από τα συστήματα του εξοπλισμού (π.χ. UPS, Κλιματιστικές μονάδες, Γεννήτριες, εξυπηρετητές) θα πρέπει να ακολουθεί τις σχετικές οδηγίες και συστάσεις του κατασκευαστή. Συγκεκριμένα για τα υποστηρικτικά συστήματα: UPS, Κλιματιστικές μονάδες και Γεννήτριες, ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιεί έλεγχο ορθής λειτουργίας σε μηνιαία βάση, καθώς και να παραδίδει τις σχετικές αναφορές ελέγχων στο παραδοτέο 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών.

Όσον αφορά τα συστήματα UPS, ο ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην αντικατάσταση όλων των συσσωρευτών που αυτά φέρουν εγκατεστημένους, εντός του 1<sup>ου</sup> τριμήνου από την έναρξη της σύμβασης. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ημερομηνίας κατασκευής και ημερομηνίας εγκατάστασης των συσσωρευτών που θα εγκατασταθούν δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες.

Όσον αφορά τα συστήματα βιβλιοθήκης ταινιών ο ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην αντικατάσταση όλων των ταινιών LTO3 (700 data και 50 cleaning καθώς και τα αντίστοιχα LTO Barcode Labels), εντός του 1ου τριμήνου από την έναρξη της σύμβασης. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ημερομηνίας κατασκευής και ημερομηνίας εγκατάστασης των ταινιών που θα εγκατασταθούν δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες.

### 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 στις εγκαταστάσεις 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 εξυπηρετητή, σταθμού εργασίας 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).

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 ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να αντικαταστήσει τον προβληματικό εξοπλισμό με άλλο (σύμφωνα με το προηγούμενο εδάφιο) το οποίο απαραίτητα θα πρέπει να έχει εγκριθεί από τον επιβλέποντα της σύμβασης.

Αν η αντικατάσταση αφορά σε προσωπικό Η/Υ, αυτός θα πρέπει να έχει εγκατεστημένο το ίδιο λειτουργικό σύστημα, τα ίδια service pack και ενημερώσεις, καθώς και τα προγράμματα που διέθετε ο προβληματικός.

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 επιβλέπων 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 τα 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 παρακαλύεται 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 στον «Πίνακας 6 – Λογισμικό» 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.

Ο τύπος των υπηρεσιών που ζητείται για κάθε λογισμικό αναγράφεται στον «Πίνακας 7 – Αναλυτικός Πίνακας υποστήριξης λογισμικού».

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 Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Ζητείται από τον Ανάδοχο να προσφέρει τουλάχιστον διακόσιες (200) 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.
- Εγκατάσταση & Παραμετροποίηση εξοπλισμού. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να εγκαταστήσει και 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.

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) είναι ο 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.

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, έως και § 3.4. Η εξυπηρέτηση των εν λόγω υπηρεσιών γίνεται μέσω της δημιουργίας κατάλληλης υποδομής, δηλαδή της Γραμμής Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk), της Τεχνικής Ομάδα Υποστήριξης (TOY) και διαδικασιών.

Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (TOY) 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.

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

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι πρέπει να διαθέσουν Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών και Τεχνική Ομάδα 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 TOY 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 TOY, 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 TOY 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)

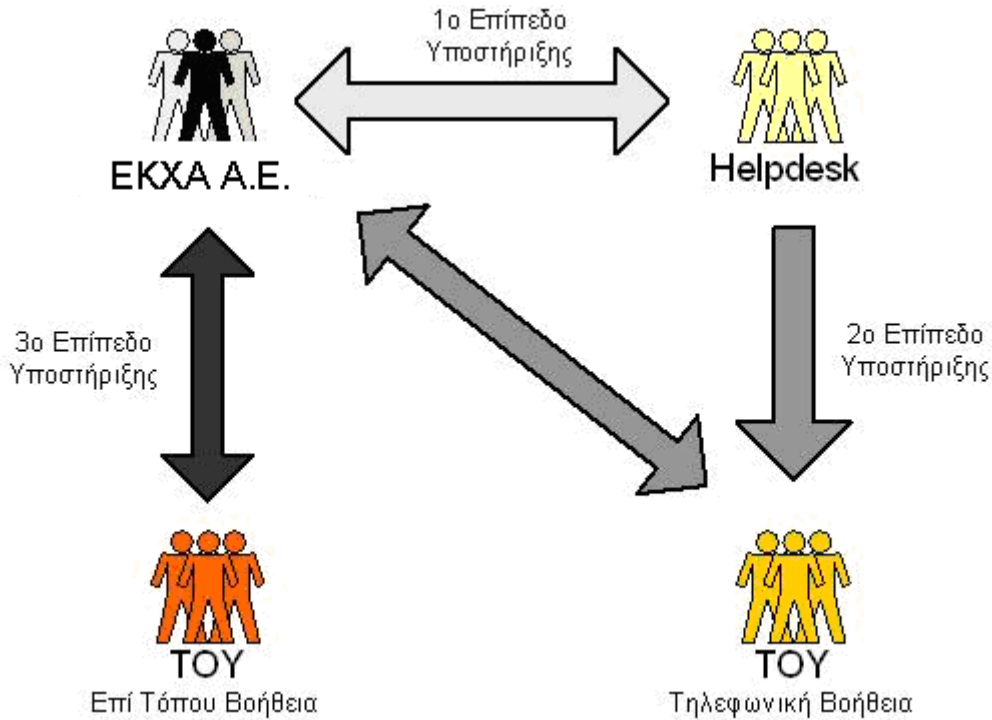
Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα προωθεί στην Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης τα θέματα που δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης. Η ΤΟΥ μέσω εξειδικευμένων τεχνικών θα δίνει την απαιτούμενη λύση τηλεφωνικά ή απομακρυσμένα (remote support), εφόσον είναι εφικτό.

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 (TOY). 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, 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 §3.7.2

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 στην 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 Προμήθεια Συστήματος Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών- Web Application Firewall**

Η ΕΚΧΑ Α.Ε. για να καλύψει τις ανάγκες προστασίας των ιστοσελίδων της εταιρίας από επιθέσεις και απειλές τόσο στο περιεχόμενο τους όσο και στο περιεχόμενο των βάσεων που αυτές βασίζονται, έχει εγκατεστημένα στο κέντρο δεδομένων της Μεσογείων 286 δύο (2) Citrix NetScaler και στο εφεδρικό κέντρο δεδομένων ένα (1) Citrix NetScaler. Επιπλέον η ΕΚΧΑ Α.Ε. για τον τερματισμό των συνδέσεων SSL έχει εγκατεστημένα στο κέντρο δεδομένων της Μεσογείων 286 δύο (2) Cisco SSL offloader module (WS-SVC-SSL-1-K9) και στο εφεδρικό κέντρο δεδομένων ένα (1) Cisco SSL offloader module (WS-SVC-SSL-1-K9). Τέλος για τον διαμοιρασμό φόρτου έχει εγκατεστημένα στο κέντρο δεδομένων

της Μεσογείων 286 δύο (2) Catalyst 6000 Content Switching Module (WS-X6066-SLB) και στο εφεδρικό κέντρο δεδομένων ένα (1) Catalyst 6000 Content Switching Module (WS-X6066-SLB).

Στο πλαίσιο του παρόντος έργου ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να προχωρήσει στην προμήθεια και αντικατάσταση των συσκευών Citrix NetScaler, Cisco SSL offloader module και Catalyst 6000 Content Switching Module, με τρία (3) Συστήματα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών-Web Application Firewall σε μορφή συσκευών (Hardware Appliances). Δύο (2) συστήματα στο πρωτεύον κέντρο δεδομένων της αναθέτουσας αρχής στην Αθήνα σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και ένα (1) σύστημα στο εφεδρικό κέντρο δεδομένων. Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης του προσφερόμενου συστήματος ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκτελέσει τη διαδικασία μετάπτωσης (migration) όπως αυτή θα περιγραφεί στο παραδοτέο μελέτη εφαρμογής (βλέπε παράγραφο 3.7.1) του συνόλου των υπηρεσιών από τα υπάρχοντα συστήματα Cisco SSL offloader module, Citrix NetScaler και Catalyst 6000 Content Switching Module της Αναθέτουσας Αρχής με την ελάχιστη δυνατή διατάραξη των υπηρεσιών της Αναθέτουσας Αρχής.

Επιπλέον η Αναθέτουσα Αρχή με κάθε καινούρια εφαρμογή που εγκαθίσταται στις υποδομές της, διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον ανάδοχο επιπλέον παραμετροποίηση του Συστήματος ασφαλείας Web Application Firewall καθώς και την πραγματοποίηση δοκιμών αποδοχής, με σκοπό την βελτιστοποίηση της ασφάλειας χωρίς επιπλέον χρέωση. Σε αυτή την περίπτωση ο Ανάδοχος, θα παραδώσει σε ηλεκτρονική μορφή το σύνολο των αρχείων παραμετροποίησης, των ρυθμίσεων, καθώς και τον πηγαίο κώδικα που αναπτύχθηκε, κατά τη διαδικασία παραμετροποίησης του συστήματος ασφαλείας WAF. Τα παραπάνω θα αποτελούν και μέρος του κεφαλαίου τεκμηρίωση του συστήματος (Παραδοτέο 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών) που θα παραδοθεί στο τέλος του τριμήνου που τέθηκε το σχετικό αίτημα.

Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της σύμβασης εντοπιστούν προβλήματα ασφαλείας στις εφαρμογές της αναθέτουσας αρχής, τα οποία μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω του Συστήματος ασφαλείας Web Application Firewall, ο ανάδοχος οφείλει να τα διορθώσει, χωρίς χρέωση για την αναθέτουσα αρχή και μετά από σχετικό αίτημα της. Σε αυτή την περίπτωση ο Ανάδοχος, θα παραδώσει σε ηλεκτρονική μορφή το σύνολο των αρχείων παραμετροποίησης, των ρυθμίσεων, καθώς και τον πηγαίο κώδικα που αναπτύχθηκε, κατά τη διαδικασία παραμετροποίησης του συστήματος ασφαλείας WAF. Τα παραπάνω θα αποτελούν και μέρος του κεφαλαίου τεκμηρίωση του συστήματος (Παραδοτέο 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών) που θα παραδοθεί στο τέλος του τριμήνου που τέθηκε το σχετικό αίτημα.

Οι συσκευές που θα προσφέρει ο Ανάδοχος θα πρέπει να καλύπτουν τουλάχιστον τις ακόλουθες απαιτήσεις:

- Ανάλυση και έλεγχο της δικτυακής κίνησης που δρομολογείται προς τις κρίσιμες ιστοσελίδες της υποδομής.
- Διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας active-active στο κέντρο της Μεσογείων 286.
- Διαχείριση μέσω κεντρικής κονσόλας διαχείρισης (GUI)

- Η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να μπορεί να συνδεθεί “παθητικά» στο δίκτυο σε promiscuous mode κυρίως για τον εντοπισμό απειλών (alert) με περιορισμένες δυνατότητες καταστολής (block)
- Η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να μπορεί να συνδεθεί με πλήρη διαφάνεια στο δίκτυο «σε σειρά» (inline bridge) με πλήρεις δυνατότητες ανίχνευσης και καταστολής απειλών
- Έγκαιρη ανίχνευση και καταστολή επιθέσεων που πλήττουν τη διαθεσιμότητα των συστημάτων τύπου Denial-of-Service (DoS)
- Έγκαιρος εντοπισμός και καταστολή επιθέσεων – απειλών σε επίπεδο Web εφαρμογών συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων SQL injection, Cross Site Scripting (XSS), Session Hijacking, Buffer Overflow, Cookie Poisoning, Denial of Service, Parameter Manipulation, Brute Force Login, Malicious Encoding, Identity Theft, Phishing, Data Destruction, Scanning, Worms Infection, “Zero Day” Worms, OWASP Top10 κλπ.
- Η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να μπορεί μέσω ανάλυσης της δικτυακής κίνησης και εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος να «μαθαίνει» την κανονική και νόμιμη λειτουργία της web εφαρμογής & να δημιουργεί αυτόματα το «προφίλ» νόμιμης και ασφαλούς λειτουργίας αυτής.
- Εντοπισμός και αποτροπή κάθε είδους δικτυακής κίνησης – πρόσβασης προς τη web εφαρμογή η οποία αντιτίθεται στο “προφίλ” ασφαλούς λειτουργίας της εφαρμογής
- Αποτροπή της επιστροφής ευαίσθητων πληροφοριών προς τον client ως αποτέλεσμα κάποιου μη εξουσιοδοτημένου http request προστατεύοντας τα ευαίσθητα δεδομένα από διαρροή
- Εντοπισμός και αποτροπή επιθέσεων σε επίπεδο πρωτοκόλλου HTTP (protocol anomalies π.χ. malformed URLs)
- Ολοκληρωμένη προστασία σε επίπεδο Web υπηρεσιών επιτρέποντας τον εντοπισμό και αποτροπή επιθέσεων ενάντια σε εφαρμογές τύπου XML, SOAP & WSDL.
- Ο μηχανισμός προστασίας web εφαρμογών που ενσωματώνει η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να μπορεί να θέτει περιορισμούς σε παραμέτρους των εφαρμογών όπως:
  - Αποδεκτό “μήκος” μεταβλητών
  - Αποδεκτός τύπος χαρακτήρων
  - “Read only”, δηλαδή ότι ο χρήστης δεν προβλέπεται να την αλλάξει κ.α.
  - SSL acceleration and offloading με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:
    - $\geq 2.500$  SSL connection setups/second, Αριθμός νέων συνδέσεων που μπορεί να εξυπηρετήσει ανά δευτερόλεπτο.



- ≥ 300 Mbps bulk encrypted throughput
- SSL VPN portal για την σύνδεση εξωτερικών SSL VPN χρηστών σε εσωτερικές εφαρμογές της αναθέτουσας αρχής το οποίο να υποστηρίζει τουλάχιστον τα ακόλουθα:
  - ≥ 1000 ταυτόχρονοι SSL VPN χρήστες βάσει και της προσφερόμενης άδειας χρήσης
  - SSO (Single Sign On)
  - Authentication: LDAP, RADIUS,
  - Επιπλέον θα πρέπει να προσφέρει την δυνατότητα αυθεντικοποίησης χρησιμοποιώντας πιστοποιητικά πελατών που συνδέονται στην υποδομή (Client Certificate Authentication) με χρήση των Aladdin E-token Pro της αναθέτουσας αρχής.
- Δυνατότητες Κατανομής Δικτυακού Φόρτου (Load Balancer)

Ο μηχανισμός προστασίας web εφαρμογών που ενσωματώνει η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να επιτρέπει την αναλυτική καταγραφή των προσβάσεων στην Web εφαρμογή παρέχοντας πληροφορίες όπως:

- Date/Time
- Client IP Address
- Client Hostname
- Client application
- Number of Events
- Event Type
- HTTP Query

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του τα παραπάνω κατά την υποβολή της τεχνικής του προσφοράς και να προσφέρει οποιοδήποτε επιπλέον υλικό ή λογισμικό κρίνει απαραίτητο για την επίτευξη της ζητούμενης λειτουργικότητας. Σε κάθε περίπτωση, το προσφερόμενο υλικό και λογισμικό θα πρέπει να είναι σύμφωνο με τις σχετικές τεχνικές προδιαγραφές του ΠΙΝΑΚΑΣ 4 Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)

## 3.7 Παραδοτέα

### 3.7.1 Μελέτη Εφαρμογής

Μέσα σε χρονικό διάστημα ενός (1) μηνός από την έναρξη ισχύος της σύμβασης, ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει το παραδοτέο «Μελέτη Εφαρμογής». Με την αποδοχή του παραδοτέου από την Αναθέτουσα Αρχή ο ανάδοχος εντός του 2ου μήνα, θα πρέπει να προχωρήσει στην προμήθεια των προβλεπόμενων δέκα (10) ψηφιακών πιστοποιητικών (το κάθε ψηφιακό πιστοποιητικό θα πρέπει να αντιστοιχεί σε μια IP Δ/ση της Αναθέτουσας Αρχής), στην εγκατάσταση του συστήματος

ασφαλείας Διαδικτυακών Εφαρμογών και στην οργάνωση των δοκιμών αποδοχής και απόδοσης, παρουσία στελεχών της αναθέτουσας αρχής.

Οι παραπάνω ενέργειες θα αναφέρονται αναλυτικά στο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης που θα παραδοθεί εντός της μελέτης εφαρμογής. Με την εγκατάσταση των ψηφιακών πιστοποιητικών, ο ανάδοχος θα πρέπει να προβεί σε κατάλληλες ρυθμίσεις του συστήματος ασφαλείας Διαδικτυακών Εφαρμογών, με σκοπό την υποστήριξη των τελευταίων αλγορίθμων κρυπτογράφησης όπως TLS 1.2, για των τερματισμό των κρυπτογραφημένων συνδέσεων. Μετά την εγκατάσταση του συστήματος ο Ανάδοχος θα πρέπει να πραγματοποιήσει εκπαίδευση 2 στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής συνολικής διάρκειας σαράντα (40) ωρών η οποία ενδεικτικά θα περιλαμβάνει, την παραμετροποίηση/βελτιστοποίηση του συστήματος καθώς και την εκτέλεση του σχεδίου ανάκαμψης του συστήματος έπειτα από καταστροφή.

Το παραδοτέο «Μελέτη Εφαρμογή» θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

<b>Ανάλυση Υφιστάμενης Κατάστασης</b>
Εισαγωγική Παρουσίαση
Data Center – Disaster Center
Ανάλυση Αδυναμιών αρχιτεκτονικής
Ασφάλεια Βάσεων Δεδομένων
Ασφάλεια Εξυπηρετητών Εφαρμογών και Διαδικτύου
Ασφάλεια Δικτύων Επικοινωνίας
Υφιστάμενη πολιτική Load Balancer
Υφιστάμενη πολιτική SSL Off loader
Υφιστάμενη πολιτική Web Application Firewall
<b>Προτεινόμενη Αρχιτεκτονική Συστήματος</b>
Γενική Περιγραφή
Αναλυτική Περιγραφή Προτεινόμενης Αρχιτεκτονικής-Σχεδιασμός Υψηλής Διαθεσιμότητας
Πλεονεκτήματα Προτεινόμενης Αρχιτεκτονικής
<b>Σχέδιο μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας από την υφιστάμενη στην προτεινόμενη αρχιτεκτονική.</b>
Σχέδιο δράσεων και χρονοδιάγραμμα εφαρμογής για τις αναλυτικές οργανωτικές και λειτουργικές αλλαγές που απαιτούνται κατά την ένταξη του προσφερόμενου συστήματος στις υποδομές της αναθέτουσας αρχής.
Σχέδιο δράσεων και χρονοδιάγραμμα φόρτωσης και μετάπτωσης δεδομένων από τα υπάρχοντα συστήματα WAF, Load Balancer και SSL Offloader της Αναθέτουσας Αρχής.
Σχέδιο εξάπλωσης (roll-out plan) για την εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος στο σύνολο των πληροφοριακών υποδομών της αναθέτουσας αρχής.
Σχέδιο δράσεων για την άμεση επιστροφή (back-up plan) στην προηγούμενη κατάσταση σε περίπτωση μη επιτυχούς εκτέλεσης του σχεδίου μετάπτωσης.
Πολιτική Ασφαλείας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)
Πολιτική Ασφαλείας Load Balancer
Πολιτική Ασφαλείας SSL Off Loader
<b>Δοκιμές Αποδοχής &amp; Απόδοσης Συστήματος Ασφαλείας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>

<b>Φυσική Χωροθέτηση Εξοπλισμού</b>
Data Center
Disaster Recovery Center
Σχέδιο ανάκαμψης του συστήματος έπειτα από καταστροφή Δημιουργία και καταγραφή στην Τεκμηρίωση των πλήρων διαδικασιών για backup, restore και disaster recovery.
Τεκμηρίωση του συστήματος
Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

### 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών

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

<b>Στατιστικά Στοιχεία Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών Υποστήριξης</b>
Εισαγωγή στους χρησιμοποιούμενους δείκτες
Στοιχεία και χρόνοι προβλημάτων / αιτημάτων, που προδιαγράφονται στην §4.7 ανά ΕΣΘΥ, ΚΕΩ, ΜΕΩ, κτλ.
Ανοιχτά θέματα υποστήριξης
<b>Τεκμηρίωση του συστήματος</b>
<b>Συμβουλευτικές Υπηρεσίες που προσφέρθηκαν</b>
<b>Άδειες Χρήσης Λογισμικού (releases &amp; versions)</b>
Έκθεση Αδειών Χρήσης Λογισμικού (releases & versions) που ανακοινώθηκαν από τους κατασκευαστές.
Αναφορά για την ανανέωση τους από τον Ανάδοχο και προσκόμιση των σχετικών αποδεικτικών.
<b>Καταγραφή Εργασιών Συντήρησης</b>
Αναφορές ελέγχων Ορθής Λειτουργίας
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
<b>Αξιολόγηση της Απόδοσης των Ομάδων Παροχής Τεχνικής Υποστήριξης</b>
<b>Πίνακας Κατηγοριοποίηση Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης</b>
<b>Υπολογισμός Ποσοστών Έκπτωσης</b>

## **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 έλεγχοι 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) εργασίμων 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) εργασίμων 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) εργασίμων 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 ιδιαίτερου τιμολογίου (βάσει των τιμών των επισήμων 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 τέσσερα (4) Επίπεδα Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης:

- **Κρίσιμο:** Προβλήματα που δημιουργούν πλήρη απώλεια της παρεχομένης από το σύστημα υπηρεσίας. Η εργασία, πρακτικά, δεν είναι δυνατό να συνεχιστεί. Η συγκεκριμένη λειτουργία είναι ζωτικής σημασίας για την εκτέλεση εργασιών και η κατάσταση που δημιουργείται απαιτεί επείγουσα αντιμετώπιση.
- **Υψηλό:** 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.	<b>Πλήρης απώλεια υπηρεσιών δικτύου με Κτηματολογικά Γραφεία / Γραφεία Κτηματογράφησης / Περιφερειακά Γραφεία</b>	<b>Κρίσιμο</b>
1.1.	Πρόβλημα που οφείλεται σε βλάβη στον παθητικό /ενεργό εξοπλισμό δικτύου, που φιλοξενείται σε DC & DRC.	<b>Κρίσιμο</b>
2.	<b>Πλήρης διακοπή σύνδεσης Data Center με το Διαδίκτυο</b>	<b>Κρίσιμο</b>
2.1.	Πρόβλημα που οφείλεται σε βλάβη στον παθητικό /ενεργό εξοπλισμό δικτύου, που φιλοξενείται σε DC & DRC.	<b>Κρίσιμο</b>
3.	<b>Πλήρης διακοπή σύνδεσης Disaster Recovery Center με το Διαδίκτυο</b>	<b>Κρίσιμο</b>
3.1.	Πρόβλημα που οφείλεται σε βλάβη στον παθητικό /ενεργό εξοπλισμό δικτύου, που φιλοξενείται σε DC & DRC.	<b>Κρίσιμο</b>
4.	<b>Πλήρης διακοπή σύνδεσης Data Center με το Disaster Recovery Center</b>	<b>Κρίσιμο</b>
4.1.	Πτώση του λογισμικού Replication (Database & Storage)	<b>Κρίσιμο</b>
4.2.	Πρόβλημα που οφείλεται σε βλάβη στον παθητικό /ενεργό εξοπλισμό δικτύου, που φιλοξενείται σε DC & DRC.	<b>Κρίσιμο</b>
5.	<b>Πλήρης διακοπή σύνδεσης Data Center με το Εσωτερικό δίκτυο της ΕΚΧΑ ΑΕ</b>	<b>Κρίσιμο</b>
5.1.	Πρόβλημα που οφείλεται σε βλάβη στον παθητικό /ενεργό εξοπλισμό δικτύου, που φιλοξενείται στο DC.	<b>Κρίσιμο</b>
6.	<b>Ταυτόχρονη διακοπή λειτουργίας πλέον του 50% των εξυπηρετητών εφαρμογών (τύπου B) του Data Center</b>	<b>Κρίσιμο</b>
6.1.	Βλάβη του λειτουργικού συστήματος	<b>Κρίσιμο</b>
6.2.	Μερική απώλεια τροφοδοσίας	<b>Υψηλό</b>
6.3.	Μερική απώλεια δικτυακής σύνδεσης	<b>Υψηλό</b>
7.	<b>Ταυτόχρονη διακοπή λειτουργίας πλέον του 50% των εξυπηρετητών Βάσης Δεδομένων (τύπου A) του Data Center</b>	<b>Κρίσιμο</b>
7.1.	Βλάβη του λειτουργικού συστήματος	<b>Κρίσιμο</b>
7.2.	Μερική απώλεια τροφοδοσίας	<b>Υψηλό</b>
7.3.	Μερική απώλεια δικτυακής σύνδεσης	<b>Υψηλό</b>
8.	<b>Ταυτόχρονη διακοπή λειτουργίας πλέον του 50% των εξυπηρετητών εφαρμογών (τύπου B) του Disaster Recovery Center</b>	<b>Κρίσιμο</b>
8.1.	Βλάβη του λειτουργικού συστήματος	<b>Υψηλό</b>
8.2.	Μερική απώλεια τροφοδοσίας	<b>Υψηλό</b>
8.3.	Μερική απώλεια δικτυακής σύνδεσης	<b>Υψηλό</b>
9.	<b>Ταυτόχρονη διακοπή λειτουργίας πλέον των 50% των εξυπηρετητών Βάσης Δεδομένων (τύπου A) του Disaster Recovery Center</b>	<b>Κρίσιμο</b>
9.1.	Βλάβη του λειτουργικού συστήματος	<b>Υψηλό</b>
9.2.	Μερική απώλεια τροφοδοσίας	<b>Υψηλό</b>
9.3.	Μερική απώλεια δικτυακής σύνδεσης	<b>Υψηλό</b>
10.	<b>Πλήρης απώλεια υπηρεσιών από τα Storage Area Network</b>	<b>Κρίσιμο</b>
10.1.	Απώλεια τροφοδοσίας	<b>Κρίσιμο</b>
10.2.	Απώλεια των συσκευών διασύνδεσης (SAN Switches)	<b>Κρίσιμο</b>
10.3.	Καταστροφική αλλαγή διαμόρφωσης του λογισμικού	<b>Κρίσιμο</b>
10.4.	Απώλεια των ελεγκτών του Storage	<b>Κρίσιμο</b>
10.5.	Απώλεια της εσωτερικής διασύνδεσης των Disk Trays	<b>Κρίσιμο</b>
11.	<b>Λειτουργία εξοπλισμού (υλικού και λογισμικού) για την αναβάθμιση του υφιστάμενου Data Center της Αναθέτουσας Αρχής</b>	<b>Υψηλό</b>
11.1.	Απώλεια τροφοδοσίας	<b>Υψηλό</b>



A/A	Ομάδες Λειτουργιών	Επίπεδο Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης
11.2.	Απώλεια των συσκευών διασύνδεσης (SAN Switches) με το Storage	Υψηλό
11.3.	Απώλεια των συσκευών διασύνδεσης (LAN Switches) με το δίκτυο	Υψηλό
11.4.	Διείσδυση κακόβουλου κώδικα	Υψηλό
12.	Λειτουργία υποδομών αδιάλειπτης παροχής ρεύματος και κλιματισμού στο Data Center	Κρίσιμο
13.	Ενεργοποίηση Υπηρεσιών Επιχειρησιακής συνέχειας	Κρίσιμο
14.	Απόδοση εκτός προδιαγραφών της διασύνδεσης Data Center και Disaster Recovery Center	Υψηλό
15.	Απόδοση εκτός προδιαγραφών των δικτυακών υπηρεσιών με τα Κτηματολογικά Γραφεία / Γραφεία Κτηματογράφησης /Περιφερειακά Γραφεία	Υψηλό
16.	Απόδοση εκτός προδιαγραφών της σύνδεσης του Data Center με το Διαδίκτυο	Υψηλό
17.	Απόδοση εκτός προδιαγραφών της σύνδεσης του Disaster Recovery Center με το Διαδίκτυο	Υψηλό
18.	Λειτουργία συστήματος τήρησης αντιγράφων ασφαλείας	Υψηλό
18.1.	Βλάβη ρομποτικού μηχανισμού	Υψηλό
18.2.	Δυσλειτουργία του λογισμικού από εξωγενής παράγοντες	Υψηλό
18.3.	Απώλεια τροφοδοσίας	Υψηλό
18.4.	Απώλεια των συσκευών διασύνδεσης (SAN Switches) με το Storage	Υψηλό
18.5.	Απώλεια της φυσικής σύνδεσης (καλωδίων)	Υψηλό
18.6.	Βλάβη υποσυστήματος του tape library	Υψηλό
19.	Λειτουργία υποδομής PKI	Υψηλό
20.	Ζητήματα Ασφάλειας Δεδομένων	Κρίσιμο
21.	Λειτουργία υποδομών αδιάλειπτης παροχής ρεύματος και κλιματισμού στο Data Center.	Υψηλό
22.	Λειτουργία υποδομών αδιάλειπτης παροχής ρεύματος και κλιματισμού στο Disaster Recovery Center.	Υψηλό
23.	Πλήρης απώλεια λειτουργίας δικτυακών συσκευών	Κρίσιμο
23.1.	Μερική απώλεια λειτουργίας δικτυακών συσκευών	Υψηλό
23.2.	Λειτουργία δικτυακών συσκευών εκτός προδιαγραφών	Υψηλό
24.	Πρόσβαση στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής στο χώρο του Disaster Recovery Center	Υψηλό
24.1.	Αστοχία λειτουργίας access control	Υψηλό
25.	Λειτουργία λοιπού εξοπλισμού Data Center και Disaster Recovery Center	Μεσαίο
26.	Διενέργεια προληπτικής συντήρησης	Μεσαίο
26.1.	Μεθοδολογία διακοπής κανονικής λειτουργία του συστήματος	Μεσαίο
26.2.	Διαδικασία και έλεγχοι προληπτικής συντήρησης που απαιτούνται	Μεσαίο
26.3.	Αναφορές ελέγχων	Μεσαίο
26.4.	Ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν για την αποκατάσταση τυχόν προβλημάτων	Μεσαίο
27.	Αίτηση μεταβολής σύνθεσης συστήματος	Μεσαίο
27.1.	Αναγνώριση απαιτήσεων που θα πρέπει να εξυπηρετηθούν	Μεσαίο
27.2.	Διαδικασία μεταβολής στο λογισμικό	Μεσαίο
27.3.	Διαδικασία μεταβολής στο υλικό	Μεσαίο

A/A	Ομάδες Λειτουργιών	Επίπεδο Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης
27.4.	Τεκμηρίωση και μεθοδολογία τήρησης ιστορικών δεδομένων	Μεσαίο
27.5.	Αίτημα για παραμετροποίηση/βελτιστοποίηση του συστήματος προστασίας Web Application Firewall στο πλαίσιο της εγκατάστασης καινούριας εφαρμογής από την Αναθέτουσα Αρχή.	Μεσαίο
28.	<b>Ζητήματα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών</b>	<b>Χαμηλό</b>
28.1.	Συναντήσεις για την αναγνώριση και αξιολόγηση των αναγκών που πιθανόν να δημιουργηθούν.	Χαμηλό
28.2.	Νέα δεδομένα που διαφοροποιούν το τρέχον μοντέλο και αρχιτεκτονική του εξοπλισμού	Χαμηλό
28.3.	Ανάγκες για βελτιστοποίηση της λειτουργίας του εξοπλισμού	Χαμηλό

**Πίνακας 1 - Κατηγοριοποίηση Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης**

Ειδικότερα για την υλοποίηση των συμβουλευτικών υπηρεσιών, ο χρόνος υλοποίησης θα προκύπτει από το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα, όπως περιγράφεται στην §3.4

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι στην τεχνική τους προσφορά, θα περιλάβουν τον προτεινόμενο «Πίνακα Κατηγοριοποίησης Επιπέδων Σοβαρότητας Θεμάτων Υποστήριξης» ο οποίος δεν θα πρέπει να 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 Ρητρών

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 X1, κατά τις οποίες δεν επιλύεται το θέμα σε αυτό το επίπεδο, είναι:

- Αν ο χρήστης επιλέξει να αναφέρει τηλεφωνικά το Θέμα Υποστήριξης, ο X1 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 X1 = 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 X1 = 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 X1 = 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 .

Εφόσον το Θέμα Υποστήριξης επιλυθεί από το Helpdesk, ο χρόνος X2 είναι μηδενικός.

#### **4.7.2.6 Χρόνος Απόκρισης και Επίλυσης ΤΟΥ – 2ου Επιπέδου Απομακρυσμένης ή Επιτόπιας Υποστήριξης (Χρόνος 2 ή X2)**

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 X2 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 X1 και X2. Οι χρόνοι X1 και X2 υπολογίζονται σε λεπτά της ώρας.

#### **4.7.2.8 Αποδεκτοί Χρόνοι Απόκρισης (ΑΧΑ)**

Οι Αποδεκτοί Χρόνοι Απόκρισης κατά τα στάδια επίλυσης ενός Θέματος Υποστήριξης (ΑΧΑ1: Αποδεκτός Χρόνος Απόκρισης X1, 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
Κρίσιμο	30 λεπτά	4 ώρες
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% (δύομισι τοις εκατό) επί του κόστους της ανθρωπομέρας 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 ανθρωπομέρας 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% (δύομισι 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 ζημίες 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 απαραίτατοι όροι σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίτατους 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 απαιτήσης.

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.



<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΓΕΝΙΚΑ</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
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 προσφέρων 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.	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.	ΝΑΙ		
1.5.	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		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 1. ΓΕΝΙΚΑ</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
1.6.	Κάθε υποψήφιος δύναται να ζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες και 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.	ΝΑΙ		
1.7.	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		
1.8.	Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Υπηρεσίες φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ</b>				
2.1.	Χώρος για τη φιλοξενία 12 ικριωμάτων (rack) με διαστάσεις κατά προσέγγιση Π 70εκ x Β 120εκ x Υ 200εκ.	NAI		
2.2.	Σε περίπτωση που επιλεγεί η μεταφορά του εξοπλισμού σε νέο σημείο, όλες τις προσφερόμενες ενέργειες αποσύνδεσης, μεταφοράς και επανασύνδεσης από το υφιστάμενο Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε. στο νέο κέντρο δεδομένων, σε περίπτωση που θα υπάρξει πρόταση για μετακίνηση του χώρου φιλοξενίας του εφεδρικού κέντρου δεδομένων. Η μεταφορά θα γίνει μετά από αμοιβαία συμφωνία της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου εντός αποκλειστικά μη εργάσιμης περιόδου. Η διάρκεια της μεταφοράς δεν μπορεί να υπερβεί τις εξήντα δύο (62) ώρες. Το ανώτερο χρονικό διάστημα διακοπής λειτουργίας των υπηρεσιών συγχρονισμού μεταξύ DC και DRC δεν μπορεί να υπερβεί τις εικοσιτέσσερις (24) ώρες κατά τη διάρκεια της μεταφοράς.	NAI		
2.3.	Μέγιστη κατανάλωση για το σύνολο των ικριωμάτων 27 <u>kW</u> ( <b>Μέγιστη Εγγυημένη Κατανάλωση - ΜΕΚ</b> ).	NAI		
2.4.	Θα πρέπει να γίνεται τήρηση των απαιτούμενων αποστάσεων συντήρησης του εξοπλισμού, δηλαδή να υπάρχει η δυνατότητα προσθήκης ή αφαίρεσης εξοπλισμού σε ένα rack χωρίς επιπτώσεις λόγου χωροταξίας στην λειτουργία του υπόλοιπου εξοπλισμού σε άλλα rack.	NAI		
2.5.	Ο υπό εγκατάσταση εξοπλισμός είναι αυτός που αναφέρεται στο Πίνακας 5 – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων (Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων) και αποτελείται από συστήματα εγκατεστημένα σε ικριώματα. Επομένως ο χώρος του αναδόχου που θα φιλοξενεί τα συστήματα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα τόσο τροφοδότησης των συστημάτων όσο και απαγωγής της θερμοκρασίας.	NAI		
2.6.	Ο χώρος που θα διατεθεί θα είναι εντός ειδικού κλωβού ασφαλείας (security cage).	NAI		
<b>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΤΙΡΙΟΥ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</b>				
2.7.	Απόσταση 6 χιλιομέτρων (km) μεταξύ του κτιρίου της Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση Α.Ε. στη Μεσογείων 286 - Χολαργός 155 62 και του Κέντρου Ανάκαμψης από Καταστροφές (Disaster Recovery Site). Η απόσταση να μετρείται στην ευθεία και η τοποθεσία να είναι στην ηπειρωτική χώρα εντός νομού Αττικής.	$X \geq 10 \text{ Km}$		
2.8.	Το Disaster Recovery Site θα πρέπει να είναι σε τοποθεσία με κατά το δυνατόν μικρό ιστορικό σε φυσικές καταστροφές, όπως σεισμοί και πλημμύρες.	NAI		
2.9.	Ο χώρος φιλοξενίας του εξοπλισμού να διαθέτει ανυψωμένο ψευδοπάτωμα. Το ψευδοπάτωμα θα έχει αντοχή τουλάχιστο 500Kgr σε σημειακό φορτίο και τουλάχιστο 2000Kgr/τμ σε κατανεμημένο φορτίο ενώ για τη στήριξή του θα χρησιμοποιηθούν ειδικές βιδωτές διαδοκίδες.	NAI		
2.10.	Οι κτιριακές εγκαταστάσεις να διαθέτουν φωτισμό λειτουργίας και ασφαλείας	NAI		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Υπηρεσίες φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
2.11.	Οι κτιριακές εγκαταστάσεις να διαθέτουν σημεία πρόσβασης και κατάλληλες οδεύσεις για τη μεταφορά αντικειμένων μεγάλου όγκου.	ΝΑΙ		
2.12.	Οι κτιριακές εγκαταστάσεις να διαθέτουν σύστημα ανίχνευσης υγρασίας / υδάτων.	ΝΑΙ		
2.13.	Το Disaster Recovery Center θα πρέπει επιπλέον να εξυπηρετείται μέσω ενσύρματων δικτύων (χαλκού και οπτικών ινών) από τουλάχιστον 2 διαφορετικούς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους με διπλές γραμμές όδευσης, οι οποίοι θα πρέπει να αναφερθούν στην Αναθέτουσα Αρχή	ΝΑΙ		
2.14.	Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίζει τη δυνατότητα πρόσβασης για τηλεπικοινωνιακά κυκλώματα στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής σε αυτόν, σε οποιοδήποτε τηλεπικοινωνιακό πάροχο του ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή κατά τη διάρκεια της σύμβασης.	ΝΑΙ		
2.15.	Στο Disaster Recovery Site θα πρέπει να υπάρχει ειδικός χώρος Καλωδιακών Διασυνδέσεων παρέχοντας τη δυνατότητα άμεσης διασύνδεσης με τηλεπικοινωνιακούς παρόχους που διατηρούν Σημείο Παρουσίας (Point of Presence).	ΝΑΙ		
2.16.	Η αναθέτουσα αρχή θα έχει την δυνατότητα να εγκαταστήσει κόμβο πρόσβασης στο Εθνικό δίκτυο Δεδομένων «Σύζευξις». Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει όλες τις απαραίτητες διευκολύνσεις στους παρόχους για την όδευση των γραμμών διασύνδεσης εντός του οικοπέδου του και των κτιριακών του εγκαταστάσεων έως το ικρίωμα με τον εξοπλισμό της Αναθέτουσας Αρχής.	ΝΑΙ		
2.17.	Ο χώρος του Disaster Recovery Site θα πρέπει να διαθέτει δομημένη καλωδίωση για την υλοποίηση των αναγκαίων τοπικών δικτύων του εξοπλισμού. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιήσει αναλυτική μελέτη εφαρμογής καλωδίωσης στην οποία θα προσδιορίζονται οι ακριβείς ανάγκες κάθε χώρου σε πρίζες ανάλογα με τις χωροταξικές συνθήκες. Η υλοποίηση του τοπικού δικτύου του Disaster Recovery Site οφείλει να γίνει με αυστηρά κριτήρια ποιότητας. Ο τρόπος εγκατάστασης θα πρέπει να είναι σύμφωνος με τα διεθνή πρότυπα ΕΙΑ/ΤΙΑ, έτσι ώστε να διατηρηθούν τα ηλεκτρικά και μηχανικά χαρακτηριστικά, καθώς και τα χαρακτηριστικά μετάδοσης του καλωδιακού δικτύου. Ο τύπος του καλωδίου που θα χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να είναι Unshielded Twisted Pair κατηγορίας 6. Για τις συνδέσεις μεταξύ των ικριωμάτων θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν patch panel και ειδικοί καλωδιο-οδηγοί (cable-trays) τύπου wire-frame με δυνατότητα τοποθέτησης τουλάχιστον 600 καλωδίων Cat6 για αποκλειστική χρήση σε καλώδια τηλεπικοινωνιών, με πολλαπλές εξόδους προς τα ικρίωματα για τη βέλτιστη διαχείριση των καλωδίων. Όπου απαιτείται εγκατάσταση οπτικών ινών, θα πρέπει να προσφερθούν οι απαραίτητοι οπτικοί καταναμητές, καθώς και ο αναγκαίος τερματικός εξοπλισμός. Η ποιότητα της εγκατάστασης θα πρέπει να ελεγχθεί κατά τη δοκιμαστική λειτουργία και θα πρέπει να παραδοθούν αναλυτικά διαγράμματα με την εγκατάσταση και τις δυνατότητες επέκτασής τους.	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Υπηρεσίες φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
2.18.	Το δίκτυο διανομής της δομημένης καλωδίωσης (χαλκός & οπτικές ίνες) θα πρέπει να προσεγγίζει όλα τα κριώματα που θα εγκατασταθούν και θα έχει αυτόνομες οδεύσεις. Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει τα απαιτούμενα κανάλια για την όδευση της δομημένης καλωδίωσης.	NAI		
<b>Υπηρεσίες Υποστήριξης Φιλοξενίας</b>				
2.19.	Παροχή Υπηρεσιών Φιλοξενίας όπως αυτές περιγράφονται στην 3.1.2. Η παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης Φιλοξενίας θα προσφερθεί τουλάχιστον για δύο (2) έτη ενώ διέπεται από τους όρους και τους χρόνους που αναφέρονται στο Κεφάλαιο «4 Συμφωνία Διασφάλισης Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών (SLA)».	NAI		
2.20.	Οι κτιριακές εγκαταστάσεις των χώρων που θα στεγαστεί το Disaster Recovery Center θα πρέπει να είναι ανεξάρτητες και με ανεξάρτητη πρόσβαση. Επίσης θα πρέπει να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη επίσκεψη της Αναθέτουσας Αρχής όλο το εικοσιτετράωρο. Ο χώρος που στεγάζεται το DRC θα πρέπει να διαθέτει ισχυρή περιμετρική περίφραξη από γειτνιάζουσες ιδιοκτησίες και εφαιπτόμενους δρόμους.	NAI		
2.21.	Παροχή Υπηρεσιών First Level Support (reset, reboot, cable patching κλπ) στον εξοπλισμό του Φορέα Λειτουργίας, από εξειδικευμένο on-site προσωπικό του Αναδόχου, με χρόνο απόκρισης μικρότερο των δύο ωρών, καθ' όλη την διάρκεια του 24ωρου.	NAI		
<b>ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ (Business Continuity)</b>				
2.22.	Να προσφερθεί η χρήση δέκα (10) θέσεων εργασίας για συνολικά δέκα (10) ημέρες χρήσης (10θέσεις x 10 x 24ώρες) – ανά έτος εφόσον χρειασθεί για πιθανές μελλοντικές ανάγκες Business Continuity - από στελέχη του Φορέα Λειτουργίας που θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή. Η κάθε θέση εργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο: <ul style="list-style-type: none"> <li>• γραφείο εργασίας περίπου 100εκ x 70εκ,</li> <li>• παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου</li> <li>• δίκτυο με πρόσβαση στο internet και στον εξοπλισμό της Αναθέτουσας Αρχής</li> </ul>	NAI		
2.23.	Δυνατότητα παροχής βοηθητικών χώρων (meeting rooms, κουζίνες, τουαλέτες) ώστε να είναι δυνατή η παραμονή και εργασία του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής, σε περίπτωση δοκιμών ή πραγματικού Disaster εφόσον χρειαστεί.	NAI		
2.24.	Οι χώροι των θέσεων εργασίας να είναι ανεξάρτητοι από τους χώρους φιλοξενίας των υπολογιστικών συστημάτων της Αναθέτουσας Αρχής.	NAI		
<b>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ</b>				
2.25.	Κλιματισμός με μονάδες κλειστού συστήματος (close control system) με λειτουργία ψύξης, ύγρανσης και αφύγρανσης σε διάταξη τουλάχιστον N+1.	NAI		
2.26.	Εξασφάλιση περιβαλλοντικών συνθηκών θερμοκρασία χώρου και σχετικής υγρασίας ανά rack, 22 βαθμών κελσίου (+/-4) και σχετική υγρασία χώρου 50% (+/-15%) με διαθεσιμότητα τουλάχιστον 99,9% και εγγυημένες μέσω ειδικού SLA. Το ακριβές πλαίσιο του SLA και των ρητρών παραβίασής του, θα προσδιοριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη μελέτη εφαρμογής.	NAI		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Υπηρεσίες φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
2.27.	Η μέτρηση θα γίνεται από κατάλληλους αισθητήρες τοποθετημένους στους κρύους διαδρόμους που θα καλύπτουν όλα τα rack του φιλοξενούμενου εξοπλισμού του Φορέα Λειτουργίας.	ΝΑΙ		
<b>ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΠΑΡΟΧΗ ΙΣΧΥΟΣ</b>				
2.28.	Το Disaster Recovery Site θα διαθέτει ένα ολοκληρωμένο σύστημα αδιάλειπτης παροχής ρεύματος σε διάταξη τουλάχιστο N+1 με διαθεσιμότητα τουλάχιστον 99,99% και εγγυημένης μέσω SLA.	ΝΑΙ		
2.29.	Στις υποδομές του DRC θα πρέπει να υπάρχει on site εφεδρεία πετρελαίου για τη λειτουργία των γεννητριών, η οποία να υποστηρίζει την αδιάλειπτη λειτουργία τους συνεχώς για τουλάχιστον 2 ημέρες (48 ώρες).	ΝΑΙ		
2.30.	Το σύστημα αδιάλειπτης παροχής ρεύματος θα πρέπει να φέρει ενεργητικά φίλτρα καταπολέμησης των αρμονικών.	ΝΑΙ		
2.31.	Σε περίπτωση που υπάρξει πτώση τάσης μικρής διάρκειας, οι μονάδες UPS σε συνεργασία με τους συσσωρευτές θα εξυπηρετήσουν τις ανάγκες του συστήματος σε ηλεκτρική ενέργεια. Σε περίπτωση που υπάρξει πτώσης τάσης μακράς διάρκειας, θα μπαίνει σε λειτουργία γεννήτρια (σε διάταξη 2N), η οποία θα είναι αρκετής ισχύος ώστε να συντηρήσει το πλήρες ηλεκτρικό φορτίο του συστήματος για τουλάχιστο 24 ώρες η κάθε μία από αυτές. Όλες οι γεννήτριες θα πρέπει να λειτουργούν σε συνεργασία με τις μονάδες UPS, ώστε σε περίπτωση πτώσης τάσης, να μην υπάρξει διακοπή στην παροχή ρεύματος στον εξοπλισμό.	ΝΑΙ		
2.32.	Το ηλεκτρολογικό δίκτυο διανομής θα πρέπει να : <ul style="list-style-type: none"> <li>• έχει εγκατεστημένο σύστημα αντικεραυνικής προστασίας και σύστημα προστασίας από υπερτάσεις/υποτάσεις,</li> <li>• είναι διπλό ανεξάρτητο και αυτόνομο και να προσεγγίζει όλα τα ικριώματα που θα εγκατασταθούν.</li> </ul>	ΝΑΙ		
2.33.	Στις υποδομές του Disaster Recovery θα πρέπει να είναι εγκατεστημένη κατάλληλη γείωση, ενώ στον χώρο φιλοξενίας των υποδομών της Αναθέτουσας Αρχής θα πρέπει να υπάρχει εγκατεστημένος κánaβος γείωσης.	ΝΑΙ		
<b>ΦΥΣΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ</b>				
2.34.	Πρόσβαση στο χώρο του εξοπλισμού αποκλειστικά από τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής και στελέχη του Αναδόχου που έχουν λάβει έγγραφη άδεια από την Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
2.35.	Τα εξουσιοδοτημένα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής μπορούν να έχουν πρόσβαση στο χώρο του εξοπλισμού καθ' όλη τη διάρκεια μιας ημέρας (24 ώρες), σε εργάσιμες και μη ημέρες.	ΝΑΙ		
2.36.	Ο χώρος εντός του ειδικού κλωβού ασφαλείας (security cage) που θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός της Αναθέτουσας Αρχής θα διαθέτει Σύστημα Ελέγχου Πρόσβασης (π.χ ειδικές μαγνητικές κλειδαριές και αναγνώστες καρτών ασφαλείας τύπου proximity τόσο για την είσοδο όσο και για την έξοδο από κάθε χώρο) και η πρόσβαση θα καταγράφεται αυτόματα σε υπολογιστικό σύστημα. Η Αναθέτουσα Αρχή θα λάβει τουλάχιστον δέκα (10) proximity κάρτες πρόσβασης.	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Υπηρεσίες φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
2.37.	Σύστημα παρακολούθησης του χώρου και ψηφιακής καταγραφής (CCTV), το οποίο θα καταγράφει τις κινήσεις του προσωπικού εντός του ευρύτερου χώρου και των εισόδων του που θα βρίσκεται ο κλωβός ασφαλείας που θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός της Αναθέτουσας Αρχής. Η καταγραφή και αποθήκευση των video παρακολούθησης του χώρου θα γίνεται σε ειδική δικτυακή συσκευή μέσω της οποίας θα μπορεί να ανευρίσκεται οποιοδήποτε video έχει εγγραφεί σύμφωνα με κριτήρια όπως κάμερα, ώρα, ημέρα, κλπ. Τα καταγεγραμμένα video θα καλύπτουν χρονική περίοδο τουλάχιστον ενός (1) μήνα εκτός και αν η Αρχή Προστασίας Δεδομένων επιτρέψει στην Αναθέτουσα Αρχή την διατήρησή τους για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.	NAI		
2.38.	Ύπαρξη αποκλειστικού και εξειδικευμένου προσωπικού ασφαλείας καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας και όλες τις ημέρες της εβδομάδας (24x7x365).	NAI		
2.39.	Σύστημα συναγερμού με τα ανάλογα ραντάρ και παγίδες για την πλήρη κάλυψη όλων των κτιριακών εγκαταστάσεων. Σε περίπτωση ενεργοποίησης του συναγερμού θα υπάρχει ηχητικό σήμα στο χώρο αλλά και θα δίνει σήμα τόσο στην Αστυνομία όσο και στη εταιρεία φύλαξης των Κτιριακών Εγκαταστάσεων.	NAI		
<b>ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΥΡΟΣΒΕΣΗΣ/ΠΥΡΑΝΙΧΝΕΥΣΗΣ/ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ</b>				
2.40.	Σύστημα πρόωρης ανίχνευσης πυρκαγιάς μέσω αναρρόφησης και δειγματοληψίας του αέρα του χώρου. Σε όλους τους χώρους θα τοποθετηθούν δύο (2) ανεξάρτητα συστήματα όπως ανωτέρω το μεν πρώτο κάτω από το ψευδοπάτωμα το δε δεύτερο άνω του ψευδοπατώματος.	NAI		
2.41.	Κομβία αναγγελίας φωτιάς (φωτεινές ενδείξεις), συνδεδεμένα με το σύστημα πυρανίχνευσης.	NAI		
2.42.	Σειρήνες συναγερμού συνδεδεμένα με το σύστημα πυρανίχνευσης.	NAI		
2.43.	Αυτόνομη κατάσβεση ανά τμήμα του χώρου κάλυψης (ψευδοπάτωμα, κυρίως χώρος).	NAI		
2.44.	Επίτευξη πυραντοχής τουλάχιστον 30 λεπτών του δωματίου εξοπλισμού.	NAI		
2.45.	Το κατασβεστικό υλικό θα πρέπει:· <ul style="list-style-type: none"> <li>• να είναι αναγνωρισμένο από διεθνείς οργανισμούς πιστοποίησης.</li> <li>• να είναι κατάλληλο για χώρο όπου υπάρχει παρουσία εργαζομένων και ηλεκτρολογικού / μηχανολογικού εξοπλισμού.</li> <li>• να είναι αέριο υπό πίεση ή στερεό τύπου AEROSOL (στερεό που γίνεται αέριο).</li> </ul>	NAI		
2.46.	Οι φιάλες με το υλικό κατάσβεσης πρέπει:· <ul style="list-style-type: none"> <li>• να είναι κατασκευασμένες με χαλύβδινους σωλήνες υψηλής πίεσης.</li> <li>• να φέρουν μανόμετρο για την ένδειξη της πίεσης.</li> </ul>	NAI		
2.47.	Οι έξοδοι διαφυγής του κατασβεστικού υλικού θα είναι τοποθετημένοι στο ψευδοπάτωμα και τους τοίχους.	NAI		
2.48.	Σε περίπτωση αστοχίας της αυτόματης ενεργοποίησης (μέσω πυρανίχνευσης) να διασφαλίζεται η χειροκίνητη ενεργοποίηση με εφεδρικό σύστημα.	NAI		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
<b>Προληπτική Συντήρηση Υλικού</b>				
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, προτείνεται να εκτελείται τουλάχιστον μία (1) φορά ανά έτος. Σε κάθε περίπτωση, η προληπτική συντήρηση για κάθε ένα από τα συστήματα του εξοπλισμού θα πρέπει να ακολουθεί τις σχετικές οδηγίες και συστάσεις του κατασκευαστή.	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		
3.4.	Σε κάθε περίπτωση, η προληπτική συντήρηση για κάθε ένα από τα συστήματα του εξοπλισμού (π.χ. UPS, Κλιματιστικές μονάδες, Γεννήτριες, εξυπηρετητές) θα πρέπει να ακολουθεί τις σχετικές οδηγίες και συστάσεις του κατασκευαστή. Επιπλέον για τα υποστηρικτικά συστήματα: UPS, Κλιματιστικές μονάδες και Γεννήτριες, ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιεί έλεγχο ορθής λειτουργίας σε μηνιαία βάση, καθώς και να παραδίδει τις σχετικές αναφορές ελέγχων στο παραδοτέο 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών.	ΝΑΙ		
3.5.	Όσον αφορά τα συστήματα UPS, ο ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην αντικατάσταση όλων των συσσωρευτών που αυτά φέρουν εγκατεστημένους, εντός του 1ου τριμήνου από την έναρξη της σύμβασης. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ημερομηνίας κατασκευής και ημερομηνίας εγκατάστασης των συσσωρευτών που θα εγκατασταθούν δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες.	ΝΑΙ		



<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.6.	Όσον αφορά τα συστήματα βιβλιοθήκης ταινιών ο ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην αντικατάσταση όλων των ταινιών LTO3 (700 data και 50 cleaning καθώς και τα αντίστοιχα LTO Barcode Labels) , εντός του 1ου τριμήνου από την έναρξη της σύμβασης. Το χρονικό διάστημα μεταξύ της ημερομηνίας κατασκευής και ημερομηνίας εγκατάστασης των ταινιών που θα εγκατασταθούν δεν θα πρέπει να υπερβαίνει τους έξι (6) μήνες.	ΝΑΙ		
<b>Επανορθωτική Συντήρηση – Αποκατάσταση Βλαβών και Ανωμαλιών Λειτουργίας Υλικού</b>				
3.7.	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		
3.8.	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		
3.9.	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		
3.10.	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		
3.11.	Ως «αντικατάσταση εξοπλισμού» ορίζεται η πλήρης ένταξη του νέου εξοπλισμού στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΚΧΑ Α.Ε. ή/ και του ΕΚΓ.	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.12.	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		
3.13.	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 συνεργασίας με αυτόν.	ΝΑΙ		
3.14.	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 ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να αντικαταστήσει τον προβληματικό εξοπλισμό με άλλο το οποίο θα πρέπει να έχει εγκριθεί από τον επιβλέποντα της σύμβασης.	ΝΑΙ		
3.15.	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		
3.16.	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"> <li>• Επισκευή του εξοπλισμού (στον χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού) από τον ίδιο.</li> <li>• Προσωρινή αντικατάσταση και επισκευή του εξοπλισμού από τον ίδιο.</li> <li>• 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).</li> <li>• 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.</li> </ul>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.17.	<p>Στην περίπτωση κατά την οποία</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>υπάρχει προσωρινή αντικατάσταση του εξοπλισμού με άλλον αντίστοιχο και</li> <li>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.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Αναλώσιμα</b>				
3.18.	<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		
3.19.	<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		
<b>Υποστήριξη Λογισμικού</b>				
3.20.	<p>Για το λογισμικό που αναφέρεται στο Παράρτημα Γ, ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης υποχρεούται να παρέχει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εργασίες αναβάθμισης (upgrade) σε τυχόν νεότερες εκδόσεις του λογισμικού (releases &amp; versions).</li> <li>Εγκατάσταση patches (το αργότερο 5 εργάσιμες ημέρες από την ανακοίνωση τους).</li> <li>Άμεση εγκατάσταση (εντός της επόμενης εργάσιμης) των κρίσιμων εκδόσεων ασφαλείας (security updates).</li> <li>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.</li> <li>Περιοδικό προληπτικό έλεγχο για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης των συστημάτων που φιλοξενούν τα προς υποστήριξη λογισμικά.</li> </ul>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.21.	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		
3.22.	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		
<b>Συμβουλευτικές Υπηρεσίες</b>				
3.23.	<p>Ζητείται από τον Ανάδοχο να προσφέρει τουλάχιστον διακόσιες (200) ώρες συμβουλευτικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, με τις ακόλουθες μορφές:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Εγκατάσταση &amp; Παραμετροποίηση εξοπλισμού. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει από τον Ανάδοχο να εγκαταστήσει και να παραμετροποιήσει εξοπλισμό που δεν εμπίπτει στις υπηρεσίες του SLA, αλλά είναι παρόμοιος με αυτόν.</li> <li>• 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.</li> </ul>	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		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
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.	NAI		
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.	NAI		
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..	NAI		
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.	NAI		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.29.	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		
3.30.	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		
<b>Οργάνωση Παροχής Υπηρεσιών</b>				
3.31.	Με την υπογραφή της σύμβασης, θα ξεκινήσει η παροχή των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στις § 3.1 έως 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 (TOY) και διαδικασιών.	ΝΑΙ		
3.32.	Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) και η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (TOY) 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		
3.33.	Για τις υποχρεώσεις και τους χρόνους απόκρισης των στελεχών του Helpdesk και της TOY ισχύουν τα αναγραφόμενα στο Κεφάλαιο 4.	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.34.	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		
3.35.	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		
<b>Πρώτο επίπεδο υποστήριξης – Helpdesk</b>				
3.36.	Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk) θα παρέχει τηλεφωνικά υπηρεσίες αρωγής για τα ακόλουθα θέματα: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αντιμετώπιση προβλημάτων που θα εμφανιστούν</li> <li>• Καταγραφή θεμάτων προσφερομένων υπηρεσιών.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Δεύτερο επίπεδο υποστήριξης – ΤΟΥ (τηλεφωνικά ή/και επί τόπου βοήθεια)</b>				
3.37.	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		
3.38.	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		
3.39.	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		
<b>Μέθοδοι επικοινωνίας - Εφαρμογή Διαχείρισης Υπηρεσιών Σύμβασης (ΕΔΥΣ)</b>				
3.40.	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		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.41.	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		
3.42.	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.	ΝΑΙ		
3.43.	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.	ΝΑΙ		
<b>Καταγραφή Θέματος Υποστήριξης Υπηρεσιών από Helpdesk / ΤΟΥ</b>				
3.44.	Κατά την αναφορά και διαχείριση του Θέματος Υπηρεσιών στην ΕΔΥΣ καταγράφονται: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο χρήστης που έκανε την κλήση.</li> <li>• Το θέμα υποστήριξης (περιγραφή).</li> <li>• Το είδος του θέματος υποστήριξης.</li> <li>• Το χρόνο αναφοράς του θέματος υποστήριξης.</li> <li>• Όλους τους χρόνους και τα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στην §4.7.2 (Χ1, Χ2, ΧΕΘΥ, ΑΧΑ, ΑΧΕΘΥ).</li> <li>• Το επίπεδο σοβαρότητας του θέματος υποστήριξης.</li> <li>• Ένδειξη αν το θέμα επιλύθηκε προσωρινά ή οριστικά.</li> <li>• 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).</li> <li>• Τις ενέργειες / βήματα επίλυσης και τους τεχνικούς που ενεπλάκησαν στο κάθε βήμα (πλήρες ημερολόγιο προβλήματος).</li> <li>• Την τεκμηρίωση της επίλυσης του προβλήματος εφόσον το Θέμα Υποστήριξης ενδέχεται να επανεμφανισθεί στο μέλλον.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Καταγραφή Εργασιών Προληπτικής Συντήρησης</b>				



<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.45.	<p>Κατά τον προγραμματισμό των ενεργειών εκτέλεσης της προληπτικής συντήρησης στην ΕΔΥΣ καταγράφονται κατ' ελάχιστο:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο κωδικός της προληπτικής συντήρησης.</li> <li>• Ο στόχος της προληπτικής συντήρησης.</li> <li>• Το υλικό/λογισμικό για το οποίο μπορεί να εκτελεσθεί η προληπτική συντήρηση.</li> <li>• Το σημείο από το οποίο μπορεί να εκτελεσθεί η προληπτική συντήρηση.</li> <li>• Η συχνότητα εκτέλεσής της (βάσει χρονικού διαστήματος ή ειδικής συνθήκης που πρέπει να ισχύσει).</li> <li>• Ο υπεύθυνος εκτέλεσής της.</li> <li>• Η διαδικασία και τα βήματα που εκτελούνται κατά την προληπτική συντήρηση.</li> </ul>	ΝΑΙ		
3.46.	<p>Κατά την εκτέλεση της προληπτικής συντήρησης στην ΕΔΥΣ καταγράφονται κατ' ελάχιστο:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο κωδικός της προληπτικής συντήρησης.</li> <li>• Η ημερομηνία προγραμματισμού της προληπτικής συντήρησης.</li> <li>• Ο υπεύθυνος εκτέλεσής της.</li> <li>• Η ημερομηνία εκτέλεσής της.</li> <li>• Ανταλλακτικά και Αναλώσιμα που χρησιμοποιήθηκαν (προσωρινά – οριστικά).</li> <li>• 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)</li> <li>• Χρονικό διάστημα μη διαθεσιμότητας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού.</li> <li>• Υλικό/λογισμικό που επηρεάστηκε κατά την εκτέλεση της Προληπτικής Συντήρησης</li> <li>• Στοιχεία προγραμματισμού της επόμενης προληπτικής συντήρησης</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Καταγραφή Εργασιών Επανορθωτικής Συντήρησης / Αποκατάστασης Βλαβών</b>				
3.47.	<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		
<b>Καταγραφή Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών - Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών</b>				
3.48.	<p>Στην περίπτωση αιτήματος παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, θα καταγράφονται στην ΕΔΥΣ τα παρακάτω στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο χρήστης που έκανε το αίτημα.</li> <li>• Το θέμα του αιτήματος (περιγραφή).</li> <li>• Το χρόνο αναφοράς του αιτήματος.</li> <li>• Όλους τους χρόνους και τα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στην §4.7.2 (X1, X2, ΧΕΘΥ, ΑΧΑ, ΑΧΕΘΥ).</li> <li>• Το επίπεδο σοβαρότητας του ζητούμενου αιτήματος.</li> <li>• Ένδειξη αν το αίτημα ικανοποιήθηκε (παραλαβή προσφοράς του Αναδόχου από την Αναθέτουσα Αρχή).</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Καταγραφή Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών - Υλοποίηση Αιτήματος Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών</b>				

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.49.	<p>Έπειτα από συμφωνία της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου σχετικά με την παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών όπως περιγράφεται στην §3.4, 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"> <li>• Ο κωδικός της υλοποίησης του αιτήματος.</li> <li>• Ο στόχος του αιτήματος.</li> <li>• Το υλικό/λογισμικό για το οποίο θα εκτελεστούν οι εργασίες.</li> <li>• Τα σημεία στα οποία θα εκτελεστούν οι εργασίες.</li> <li>• Ο υπεύθυνος υλοποίησης.</li> <li>• Η διαδικασία και τα βήματα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση υλοποίησης του αιτήματος.</li> <li>• Ο προγραμματισμένος χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση υλοποίησης του αιτήματος.</li> <li>• Υλικό και λογισμικό που πιθανά να επηρεασθούν κατά την υλοποίηση του αιτήματος και εκτιμώμενος χρόνος μη διαθεσιμότητας αυτών.</li> <li>• Η ημερομηνία ολοκλήρωσης των εργασιών.</li> <li>• Ανταλλακτικά και Αναλώσιμα που χρησιμοποιήθηκαν.</li> <li>• Παρατηρήσεις που έγιναν κατά την υλοποίηση, και προβλήματα που προέκυψαν.</li> <li>• Ο χρόνος υλοποίησης και σύγκριση με τον προγραμματισμένο χρόνο υλοποίησης.</li> <li>• Χρονικό διάστημα μη διαθεσιμότητας του υποστηριζόμενου υλικού/λογισμικού.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Παραγόμενες Αναφορές</b>				
3.50.	<p>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 § 3.7.23.7.</p>	ΝΑΙ		
3.51.	<p>Η ΕΔΥΣ πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τμήματος του εν λόγω παραδοτέου, βάσει κριτηρίων.</li> <li>• Τμήματος ή του συνόλου του εν λόγω παραδοτέου για διαφορετικές περιόδους (π.χ. τρίμηνο, εβδομάδα, ημέρα)</li> <li>• 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.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού</b>				
3.52.	<p>Η διαδικασία αναβάθμισης που θα εκτελείται θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην πρόταση των Προσφερόντων και θα αναλυθεί περαιτέρω, περιλαμβάνοντας συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιάγραμμα.</p>	ΝΑΙ		
<b>Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού - Γνωστοποίηση / Έγκριση της Αναβάθμισης / Επανεγκατάστασης</b>				

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.53.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Μεθοδολογία επανεγκατάστασης / αναβάθμισης υλικού και λογισμικού - Προετοιμασία και εκτέλεση της αναβάθμισης / επανεγκατάστασης</b>				

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.54.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Εάν είναι τεχνικά εφικτό, οι επεμβάσεις θα υλοποιούνται αρχικά στο περιβάλλον δοκιμών (testing).</li> <li>• 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.</li> <li>• Εφόσον απαιτηθεί επιπλέον εξοπλισμός για την ομαλή αναβάθμιση του περιβάλλοντος παραγωγής και μόνο κατά τη διάρκειά της, αυτός θα προσφέρεται δωρεάν από τον Ανάδοχο.</li> <li>• Σε κάθε περίπτωση εργασιών που ενδέχεται να έχουν μεταβατικό στάδιο, αυτές πρέπει πρώτα να εκτελούνται στο περιβάλλον δοκιμών (testing).</li> <li>• 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.</li> <li>• Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υπεύθυνη για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας πριν τις εργασίες του Αναδόχου.</li> <li>• 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"> <li>✓ Ο απαιτούμενος χρόνος για την αναβάθμιση / εγκατάσταση.</li> <li>✓ Η αναγκαιότητα για την ενέργεια.</li> <li>✓ Η μη διαθεσιμότητα του συστήματος κατά τη διενέργεια των εργασιών.</li> </ul> </li> </ul>	ΝΑΙ		
<b>Παραδοτέα</b>				
3.55.	Μέσα σε χρονικό διάστημα ενός μηνός από την έναρξη ισχύος της σύμβασης, ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει το Παραδοτέο «3.7.1 Μελέτη Εφαρμογής».	ΝΑΙ		
3.56.	Από την έναρξη ισχύος της σύμβασης θα υποβάλλεται σε τριμηνιαία βάση το Παραδοτέο 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών.	ΝΑΙ		
<b>Ρήτρες μη τήρησης των Αποδεκτών Χρόνων Απόκρισης και Επίλυσης των Θεμάτων Υποστήριξης</b>				

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.57.	<p>Οι ποινικές ρήτρες επιβάλλονται για κάθε θέμα υποστήριξης, η επίλυση του οποίου ξεπέρανα τον χρόνο ΑΧΕΘΥ (παράγραφος 4.7.2.9).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.58.	<p>Ειδικότερα για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην 3.4, ισχύουν τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> <li>▪ 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</li> </ul> </li> <li>▪ Έπειτα από Αίτημα Παροχής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών από την Αναθέτουσα Αρχή, ακολουθεί προσφορά του προσωρινού Αναδόχου για υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul> </li> <li>▪ Οι ρήτρες που αφορούν σε συμβουλευτικές υπηρεσίες υπολογίζονται και επιβάλλονται ανά τρίμηνο πληρωμών της σύμβασης.</li> </ul>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
3.59.	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.	ΝΑΙ		
3.60.	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.	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.1.	Σύστημα Ασφάλειας (υλικό Hardware Appliance) Διαδικτυακών Εφαρμογών-Web Application Firewall για να καλύψει τις ανάγκες προστασίας των ιστοσελίδων της Αναθέτουσας Αρχής, τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές απειλές. Θα προσφερθούν συνολικά τρία (3) συστήματα. Δύο (2) στο πρωτεύον κέντρο δεδομένων της αναθέτουσας αρχής στην Μεσογείων 286 σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και ένα (1) στο εφεδρικό κέντρο δεδομένων.	NAI		
4.2.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	NAI		
4.3.	Το προσφερόμενο σύστημα αποτελείται από συσκευές (Hardware Appliances)	NAI		
4.4.	Διαχείριση μέσω κεντρικής κονσόλας διαχείρισης (GUI)	NAI		
4.5.	Απόδοση μηχανισμού ασφάλειας σε επίπεδο εύρους δικτύου (bandwidth)	≥500 Mbps		
4.6.	Απόδοση συστήματος Ασφαλείας Web Εφαρμογών σε επίπεδο συναλλαγών	≥20.000 HTTP transactions/sec		
4.7.	SSL acceleration and offloading	NAI		
4.8.	Απόδοση συστήματος σε καινούριες συνδέσεις SSL ανά δευτερόλεπτο connection setups/second	≥2.500		
4.9.	Απόδοση μηχανισμού ασφάλειας SSL Off loader σε επίπεδο εύρους δικτύου (bandwidth) bulk encrypted throughput	≥ 300 Mbps		
4.10.	Δικτυακή Χρονική Καθυστέρηση	<1msec		
4.11.	Αριθμός Gigabit Ethernet Δικτυακών Θυρών με υποστήριξη πρωτοκόλλου IEEE 802.1Q	≥8		
4.12.	SSL VPN Portal για την σύνδεση εξωτερικών SSL VPN χρηστών σε εσωτερικές εφαρμογές της Αναθέτουσας Αρχής.	NAI		
4.13.	Ταυτόχρονοι SSL VPN χρήστες βάσει και της προσφερόμενης άδειας χρήσης	≥ 1000		



<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
Προδιαγραφές			Στοιχεία Προσφοράς	
A/A	Περιγραφή	Υποχρεωτική Απαίτηση	Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου	Παραπομπή
4.14.	Το SSL VPN Portal θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον συμβατό με τα ακόλουθα 32bit & 64bit λειτουργικά συστήματα: Windows 7, 8, 8.1 και 10. Να αναφερθούν επιπλέον υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα.	NAI		
4.15.	Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα αυθεντικοποίησης των SSL VPN χρηστών, που συνδέονται στο VPN portal, χρησιμοποιώντας πιστοποιητικά πελατών (Client Certificate Authentication) με χρήση των Aladdin E-token Pro της αναθέτουσας αρχής.	NAI		
4.16.	Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα Single Sign On (SSO) για σύνδεση του SSL VPN Client στις εσωτερικές εφαρμογές της αναθέτουσας αρχής.	NAI		
4.17.	Το σύστημα στις κεντρικές εγκαταστάσεις της αναθέτουσας αρχής στην Αθήνα θα πρέπει να υλοποιείται με 2 συσκευές σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (active-active), ενώ σε περίπτωση απώλειας της μιας (1) συσκευής δεν θα πρέπει να υπάρχει απώλεια των υπαρχόντων συνδέσεων πελατών (stateful failover).	NAI		
4.18.	Τοποθέτηση σε ικρίωμα (rack mountable).	NAI		
4.19.	Κανένας περιορισμός στον αριθμό των προστατευόμενων συστημάτων Web Servers βάσει άδειας χρήσης.	NAI		
4.20.	Δυνατότητα σύνδεσης στην υποδομή ως Reverse Proxy ή Transparent Proxy	NAI		
4.21.	Δυνατότητα λειτουργίας τόσο σε blocking για την αποτροπή επιθέσεων όσο και σε simulation mode για την δοκιμή πολιτικών ασφάλειας.	NAI		
4.22.	Η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει παρέχει δυνατότητες ανίχνευσης και καταστολής γνωστών επιθέσεων και απειλών σε επίπεδο λειτουργικού συστήματος, υπηρεσίας και εφαρμογών χρησιμοποιώντας βάση με καταγεγραμμένες επιθέσεις, απειλές και αδυναμίες (attack & vulnerability signatures)	NAI		
4.23.	Ο μηχανισμός ανίχνευσης και καταστολής γνωστών απειλών και αδυναμιών (IDS/IPS) θα πρέπει να ενημερώνεται αυτόματα για νέες απειλές και αδυναμίες	NAI		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.24.	Έγκαιρη ανίχνευση και καταστολή επιθέσεων που πλήττουν τη διαθεσιμότητα των συστημάτων τύπου Denial-of-Service (DoS)	ΝΑΙ		
4.25.	Έγκαιρος εντοπισμός και καταστολή επιθέσεων – απειλών σε επίπεδο Web εφαρμογών συμπεριλαμβανομένων του OWASP Top 10.	ΝΑΙ		
4.26.	Η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να μπορεί μέσω ανάλυσης της δικτυακής κίνησης και εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος να μαθαίνει την κανονική και νόμιμη λειτουργία της web εφαρμογής & να δημιουργεί αυτόματα το «προφίλ» νόμιμης και ασφαλούς λειτουργίας αυτής.	ΝΑΙ		
4.27.	Εντοπισμός και αποτροπή κάθε είδους δικτυακής κίνησης – πρόσβασης προς τη web εφαρμογή η οποία αντιτίθεται στο “προφίλ” ασφαλούς λειτουργίας της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
4.28.	Αποτροπή της επιστροφής ευαίσθητων πληροφοριών προς τον client ως αποτέλεσμα κάποιου μη εξουσιοδοτημένου http request προστατεύοντας τα ευαίσθητα δεδομένα από διαρροή	ΝΑΙ		
4.29.	Εντοπισμός και αποτροπή επιθέσεων σε επίπεδο πρωτοκόλλου HTTP (protocol anomalies π.χ. malformed URLs)	ΝΑΙ		
4.30.	Εντοπισμός και αποτροπή επιθέσεων σε επίπεδο λειτουργικού συστήματος (OS) του Web Server	ΝΑΙ		
4.31.	Ολοκληρωμένη προστασία σε επίπεδο Web υπηρεσιών επιτρέποντας τον εντοπισμό και αποτροπή επιθέσεων ενάντια σε εφαρμογές τύπου XML, SOAP & WSDL.	ΝΑΙ		
4.32.	Ο μηχανισμός προστασίας web εφαρμογών που ενσωματώνει η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να μπορεί να θέτει περιορισμούς σε παραμέτρους των εφαρμογών όπως: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδεκτό “μήκος” μεταβλητών</li> <li>• Αποδεκτός τύπος χαρακτήρων</li> <li>• “Read only”, δηλαδή ότι ο χρήστης δεν προβλέπεται να την αλλάξει κ.α.</li> </ul>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.33.	<p>Ο μηχανισμός προστασίας web εφαρμογών που ενσωματώνει η συσκευή ασφάλειας θα πρέπει να επιτρέπει την αναλυτική καταγραφή των προσβάσεων στην Web εφαρμογή παρέχοντας πληροφορίες όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Date/Time</li> <li>• Client IP Address</li> <li>• Client Hostname</li> <li>• Client application</li> <li>• Number of Events</li> <li>• Event Type</li> <li>• HTTP Query</li> </ul>	NAI		
	<b>Προδιαγραφές Κατανομής Δικτυακού Φόρτου (Load Balancer)</b>			
4.34.	Υποστήριξη εικονικών τοπικών δικτύων (VLAN).	NAI		
4.35.	<p>Υποστήριξη βελτιστοποίησης της κατανομής αιτήσεων ανάμεσα σε ένα σύνολο εξυπηρετητών application/web, με αλγόριθμους που κάνουν χρήση των παρακάτω χαρακτηριστικών:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καλύτερο χρόνο απόκρισης του εξυπηρετητή.</li> <li>• Τρέχοντα αριθμό συνδέσεων στον εξυπηρετητή.</li> <li>• Πλήρες URL του περιεχομένου που έχει ζητηθεί.</li> <li>• Τεχνική Round-Robin μεταξύ των εξυπηρετητών.</li> </ul> <p>Να αναφερθούν τυχόν άλλες υποστηριζόμενες τεχνικές.</p>	NAI		
4.36.	Η επιλογή της μεθοδολογίας κατανομής αιτήσεων σε εξυπηρετητές να επιλέγεται από το διαχειριστή του συστήματος.	NAI		
4.37.	Δυνατότητα επιλογής ανεξάρτητων και διαφορετικών μεθόδων κατανομής αιτήσεων για κάθε διαφορετική ομάδα (group) εξυπηρετητών.	NAI		
4.38.	Δυνατότητα ένταξης ενός εξυπηρετητή σε περισσότερες της μίας ομάδας εξυπηρετητών.	NAI		
4.39.	<p>Υποστήριξη λειτουργίας persistence για το πρωτόκολλο SSL βάση των κάτωθι στοιχείων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Source IP</li> <li>• URL</li> <li>• SSL Session ID</li> <li>• Cookie</li> </ul>	NAI		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.40.	Να αναφερθεί τυχόν άλλη υποστήριξη λειτουργιών Layer 4 & 7.	ΝΑΙ		
4.41.	Δυνατότητα ανίχνευσης βλαβών εξυπηρετητή και αποκοπής του από την λίστα των εξυπηρετητών που προωθούνται οι αιτήσεις προς εξυπηρέτηση.	ΝΑΙ		
4.42.	Δυνατότητα ανίχνευσης και αποφυγής επιθέσεων τύπου Denial of Service (DoS attacks).	ΝΑΙ		
	<b>Κεντρική κονσόλα διαχείρισης</b>			
4.43.	Η κονσόλα διαχείρισης θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία διαφορετικών ρόλων πρόσβασης και διαχείρισης στο σύστημα (π.χ. view only, περιορισμένη διαχείριση, πλήρης πρόσβαση κτλ.)	ΝΑΙ		
4.44.	Η κονσόλα διαχείρισης θα πρέπει να επιτρέπει την δημιουργία και παραγωγή αναλυτικών αναφορών με βάση κριτήρια όπως: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ημερομηνία/Ωρα</li> <li>- Διεύθυνση προέλευσης (source IP address)</li> <li>- Hostname προέλευσης</li> <li>- Διεύθυνση προορισμού (Destination IP address)</li> <li>- Server name προορισμού (π.χ. web server name)</li> <li>- Τύπος απειλής/επίθεσης</li> <li>- HTTP query</li> </ul>	ΝΑΙ		
4.45.	Η κονσόλα διαχείρισης θα πρέπει να επιτρέπει την δημιουργία αναλυτικών αναφορών (custom reports) βάσει κριτηρίων που θέτει ο χρήστης σε διάφορες μορφές όπως: <ul style="list-style-type: none"> <li>• HTML</li> <li>• PDF</li> </ul>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.46.	<p>Η κονσόλα διαχείρισης θα πρέπει παραμετροποιηθεί κατάλληλα έτσι ώστε να καταγράφει, να παρακολουθεί και να παράγει ειδοποιήσεις (alerts) σχετικά με την δικτυακή κίνηση που ελέγχει το σύστημα και τις σχετικές απειλές μέσω:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Real-time Dashboard</li> <li>• Syslog</li> <li>• SNMP</li> <li>• Email</li> </ul> <p>Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης, ο ανάδοχος οφείλει παραμετροποιήσει το προσφερόμενο σύστημα, προκειμένου αυτό να παρέχει ειδοποιήσεις (alerts) με όποιους από τους παραπάνω τρόπους επιλέξει η αναθέτουσα αρχή και τουλάχιστον για τις περιπτώσεις επιθέσεων και για την κατάσταση των συσκευών όπως: high memory usage και High CPU usage.</p>	ΝΑΙ		
4.47.	<p>Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, θα κάνει βελτιστοποίηση της υπάρχουσας πολιτικής ασφαλείας της ΕΚΧΑ Α.Ε. στο καινούριο σύστημα Web Application firewall, με βάση τις εφαρμογές και τις καινούριες δυνατότητες του συστήματος. Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και παραμετροποίησης, το σύστημα ασφαλείας για κάθε εφαρμογή της αναθέτουσας αρχής, θα πρέπει να εφαρμόζει πολιτική, η οποία να θέτει κατ' ελάχιστον περιορισμούς σε παραμέτρους που αφορούν: αποδεκτό "μήκος" μεταβλητών και αποδεκτό τύπο χαρακτήρων και αντιμετώπιση των επιθέσεων που περιλαμβάνονται στο OWASP Top 10.</p> <p>Η πολιτική ασφαλείας που θα εκπονήσει ο Ανάδοχος θα αποτελέσει μέρος του Παραδοτέου «3.7.1 Μελέτη Εφαρμογής.»</p>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.48.	<p>Η Αναθέτουσα Αρχή με κάθε καινούρια εφαρμογή που εγκαθίσταται στις υποδομές της κατά την διάρκεια της σύμβασης, διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον ανάδοχο επιπλέον παραμετροποίηση του Συστήματος ασφαλείας Web Application Firewall καθώς και την πραγματοποίηση δοκιμών αποδοχής, με σκοπό την βελτιστοποίηση της ασφάλειας χωρίς επιπλέον χρέωση. Σε αυτή την περίπτωση ο Ανάδοχος, θα παραδώσει σε ηλεκτρονική μορφή το σύνολο των αρχείων παραμετροποίησης, των ρυθμίσεων, καθώς και τον πηγαίο κώδικα που αναπτύχθηκε, κατά τη διαδικασία παραμετροποίησης του συστήματος ασφαλείας WAF. Τα παραπάνω θα αποτελούν και μέρος του κεφαλαίου τεκμηρίωση του συστήματος (Παραδοτέο 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών) που θα παραδοθεί στο τέλος του τριμήνου που τέθηκε το σχετικό αίτημα.</p>	ΝΑΙ		
4.49.	<p>Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της σύμβασης εντοπιστούν προβλήματα ασφαλείας στις εφαρμογές της αναθέτουσας αρχής, τα οποία μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω του Συστήματος ασφαλείας Web Application Firewall, ο ανάδοχος οφείλει να τα διορθώσει, χωρίς χρέωση για την αναθέτουσα αρχή και μετά από σχετικό αίτημα της. Σε αυτή την περίπτωση ο Ανάδοχος, θα παραδώσει σε ηλεκτρονική μορφή το σύνολο των αρχείων παραμετροποίησης, των ρυθμίσεων, καθώς και τον πηγαίο κώδικα που αναπτύχθηκε, κατά τη διαδικασία παραμετροποίησης του συστήματος ασφαλείας WAF. Τα παραπάνω θα αποτελούν και μέρος του κεφαλαίου τεκμηρίωση του συστήματος (Παραδοτέο 3.7.2 Έκθεση Επιπέδου Λειτουργίας και Υποστήριξης Υποδομών) που θα παραδοθεί στο τέλος του τριμήνου που τέθηκε το σχετικό αίτημα.</p>	ΝΑΙ		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.50.	<p>Ο Ανάδοχος θα εκπονήσει <b>σχέδιο μετάπτωσης</b> της επιχειρησιακής λειτουργίας από την υφιστάμενη στην προτεινόμενη αρχιτεκτονική, το οποίο θα παραδώσει στο Παραδοτέο «3.7.1 Μελέτη Εφαρμογής», προκειμένου το σύστημα να τεθεί σε παραγωγική εκμετάλλευση στην ΕΘΝΙΚΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΚΑΙ ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ Α.Ε. με τις ελάχιστες δυνατές επιπτώσεις στις υπάρχουσες υπηρεσίες. Το σχέδιο μετάπτωσης θα εκτελεστεί σε μη εργάσιμες ώρες και ημέρες και θα πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Σχέδιο δράσεων και χρονοδιάγραμμα εφαρμογής για τις αναλυτικές οργανωτικές και λειτουργικές αλλαγές που απαιτούνται στις υποδομές της αναθέτουσας αρχής.</li> <li>▪ Σχέδιο δράσεων και χρονοδιάγραμμα φόρτωσης και μετάπτωσης δεδομένων (όπου απαιτούνται)</li> <li>▪ Σχέδιο εξάπλωσης (roll-out plan) για την εγκατάσταση στο σύνολο των πληροφοριακών υποδομών της αναθέτουσας αρχής.</li> <li>▪ Σχέδιο δράσεων για την άμεση επιστροφή (back-up plan) στην προηγούμενη κατάσταση σε περίπτωση μη επιτυχούς εκτέλεσης του σχεδίου μετάπτωσης.</li> </ul>	NAI		
4.51.	<p>Με την εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει τα δέκα (10) ψηφιακά πιστοποιητικά (το κάθε ένα θα πρέπει να αντιστοιχεί σε ξεχωριστή IP), και να εκτελέσει (μετά από σχετική έγκριση της αναθέτουσας αρχής) τη διαδικασία μετάπτωσης (migration) του συνόλου των υπηρεσιών από τα υπάρχοντα συστήματα Ασφαλείας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall), Cisco SSL Offloader και Cisco Load Balancer της Αναθέτουσας Αρχής στο κεντρικό και το εφεδρικό κέντρο δεδομένων με αντίστοιχη βελτιστοποίηση των πολιτικών ασφαλείας.</p>	NAI		
4.52.	<p>Δημιουργία και καταγραφή στην τεκμηρίωση των πλήρων διαδικασιών για backup, restore και disaster recovery.</p>	NAI		

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.53.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει όλα τα απαραίτητα για την εγκατάσταση, την λειτουργία και την διασύνδεση στην υποδομή της Αναθέτουσας Αρχής του προσφερόμενου συστήματος υλικά (server, καλώδια, rack, κτλ) και λογισμικά. Η Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση δεν θα διαθέσει ούτε εξοπλισμό ούτε λογισμικό.	ΝΑΙ		
4.54.	<p>Πρέπει να προσκομιστούν κατ' ελάχιστο:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>τα επίσημα CD/DVD εγκατάστασης των συστημάτων. Σε περίπτωση που η κατασκευάστρια εταιρία προσφέρει το εν λόγω λογισμικό μέσω ψηφιακής διάθεσης από τον ιστότοπό της (downloading), τότε ο ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει για την αντιγραφή των λογισμικού σε ψηφιακό μέσο (CD/DVD) και την παράδοση στην Αναθέτουσα Αρχή. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υποβάλλονται τρία (3) αντίγραφα του κάθε παραδιδόμενου προϊόντος, εκτός αν το συνολικό πλήθος αδειών της σύμβασης είναι μικρότερο, οπότε προσφέρεται το αντίστοιχο πλήθος αδειών (1 ή 2).</li> <li>Επίσημο έγγραφο του κατασκευαστή ή/και πρόσβαση στον επίσημο ιστότοπο του κατασκευαστή με username &amp; password, στα οποία θα είναι εμφανές ότι οι προσφερόμενες άδειες των συστημάτων έχουν αγοραστεί για την Αναθέτουσα Αρχή, ανήκουν σ' αυτή και προορίζονται για αποκλειστική χρήση από αυτή. Επίσης θα πρέπει κατ ελάχιστο να αναφέρονται το πλήθος των αδειών χρήσης των λογισμικών, οι ημερομηνίες λήξης αυτών καθώς και όλοι οι απαιτούμενοι σειριακοί αριθμοί εγκατάστασης/ ενεργοποίησης (registration/activation numbers), που είναι απαραίτητοι για την ορθή και απροβλημάτιστη εγκατάσταση και λειτουργία των συνοδευόμενων λογισμικών.</li> </ul>	ΝΑΙ		



<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.55.	Σε περίπτωση που για την παροχή της υπηρεσίας επιδιόρθωσης προβλημάτων ασφαλείας (security updates & fixes) απαιτείται η προσφορά επίσημης υπηρεσίας υποστήριξης του κατασκευαστή, αυτή θα πρέπει να προσφερθεί για διάστημα τουλάχιστον μέχρι και το τέλος της σύμβασης.	ΝΑΙ		
4.56.	Να προσφερθεί επίσημη υπηρεσία υποστήριξης του κατασκευαστή που θα εξασφαλίζει την παροχή στον φορέα όλων των νέων εκδόσεων (updates/upgrades/new versions) του προσφερόμενου λογισμικού μέχρι και το τέλος της σύμβασης για την κάλυψη της πλήρους λειτουργικότητας των προσφερόμενων συστημάτων. Να αναφερθούν τα συγκεκριμένα επίσημα προϊόντα υποστήριξης του κατασκευαστή που θα χρησιμοποιηθούν για την κάλυψη της απαίτησης αυτής.	ΝΑΙ		
4.57.	Να αναφερθούν επιπλέον χαρακτηριστικά	ΝΑΙ		
	<b>Σχεδιασμός Δοκιμών Αποδοχής</b>			
4.58.	Ο Ανάδοχος, θα σχεδιάσει και θα υλοποιήσει τις απαραίτητες διαδικασίες για τις δοκιμές του συστήματος παρουσία στελεχών της αναθέτουσας αρχής.	ΝΑΙ		
4.59.	Στους ελέγχους και τις δοκιμές του συστήματος θα περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο δοκιμές για: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Την καλή λειτουργία</li> <li>▪ Την απόδοση</li> <li>▪ Την ανάκαμψη της υποδομής σε περίπτωση καταστροφής του συστήματος</li> <li>▪ Την ασφάλεια (επιθέσεις που περιλαμβάνονται στο OWASP Top 10)</li> </ul> Να αναφερθούν αναλυτικά οι δοκιμές που πρόκειται να εκτελέσει ο Ανάδοχος. Η αναθέτουσα αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει επιπλέον δοκιμές σε περίπτωση που αυτό θεωρηθεί σκόπιμο για τον έλεγχο της ορθής παραμετροποίησης του συστήματος.	ΝΑΙ		
4.60.	Να περιγραφούν τα benchmarks που προτείνεται να χρησιμοποιηθούν για τις δοκιμές απόδοσης	ΝΑΙ		
	<b>Εγκατάσταση Συστήματος</b>			

<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 4. Σύστημα Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web Application Firewall)</b>				
<b>Προδιαγραφές</b>			<b>Στοιχεία Προσφοράς</b>	
<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή</b>	<b>Υποχρεωτική Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση Υποψηφίου Αναδόχου</b>	<b>Παραπομπή</b>
4.61.	Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εγκατάσταση και αρχικοποίηση του συστήματος π.χ. σύνδεση στα RACKS, PDUs κ.λ.π. τις ρυθμίσεις και θα το παραδώσει σε πλήρη λειτουργία. Να αναφερθούν αναλυτικά οι εργασίες που πρόκειται να εκτελέσει ο Ανάδοχος.	ΝΑΙ		
4.62.	Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει την προτεινόμενη λογική αρχιτεκτονική του συστήματος	ΝΑΙ		
4.63.	Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης το σύστημα θα τεθεί σε λειτουργία, αλλά θα έχει ρόλο «μόνο παρακολούθησης» για τα ήδη υπάρχοντα παραγωγικά συστήματα προκειμένου να γίνουν οι δοκιμές αποδοχής του συστήματος. Το σύστημα θα τεθεί σε παραγωγική λειτουργία με την επιτυχή ολοκλήρωση των δοκιμών αποδοχής και μετά από σχετική έγκριση της αναθέτουσας αρχής.	ΝΑΙ		
4.64.	Εάν κατά την διάρκεια των δοκιμών αποδοχής εντοπιστούν προβλήματα και κριθεί αναγκαία η τροποποίηση του συστήματος σε σχέση με τον αρχικό σχεδιασμό, θα πρέπει να δοθεί η σχετική έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, ενώ ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει τις αλλαγές χωρίς καμία επιβάρυνση για την Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
<b>Παραδοτέο Μελέτη Εφαρμογής</b>				
4.65.	Μέσα σε χρονικό διάστημα ενός μηνός από την έναρξη ισχύος της σύμβασης, ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει το Παραδοτέο 3.7.1 Μελέτη Εφαρμογής.	ΝΑΙ		
4.66.	Ο ανάδοχος θα παραδώσει σε ηλεκτρονική μορφή, το σύνολο των αρχείων παραμετροποίησης, των ρυθμίσεων, καθώς και τον πηγαίο κώδικα που τυχόν αναπτύχθηκε, κατά τη διαδικασία εγκατάστασης και παραμετροποίησης του συστήματος ασφαλείας. Τα παραπάνω θα αποτελούν μέρος του κεφαλαίου τεκμηρίωση του συστήματος (Παραδοτέο 3.7.1 Μελέτη Εφαρμογής).	ΝΑΙ		

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' – ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΕΚΧΑ Α.Ε.

A/A	Διεύθυνση
1.	Λ. Μεσογείων 286, Αθήνα, ΤΚ 15562
2.	Λ. Μεσογείων 288, Αθήνα, ΤΚ 15562
3.	Disaster Recovery center, Νομός Αττικής

**Πίνακας 3 - Κεντρικά Γραφεία ΕΚΧΑ Α.Ε.**

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

Πίνακας 4 – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων (Κυρίως Κέντρο Δεδομένων)

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
<b>Εξυπηρετητές τύπου A – Database servers (8 Core)</b>				
1.	<u>PY RX300S7 8x2.5</u> Rack Based server 19" (2U), BU without processor and RAM, without hot plug power supply module, 5 hot plug fans redundant; RMK optional; dual system-board for Xeon DP processor and 24 slots for unbuffered or unregistered DDR3 ECC RAM as Standard-or Low Voltage; iRMC S3 on-board server management incl. graphics controller and 10/100/1000Mbit Service LAN port, 2 Gbit Ethernet LAN on-board , RAID0/1-Controller for 4 HDDs on-board, Modular 8-Port RAID Controller optional;8 drive bays for hot plug 2,5" SAS/SATA HDs;	Fujitsu-Siemens	S26361-K1373-V201	4
2.	Rack Cable Arm 2U	Fujitsu-Siemens	S26361-F2735-E82	4
3.	Intel Xeon E5-2643 4C/8T 3.30 GHz 10 MB	Fujitsu-Siemens	S26361-F3687-E330	8
4.	4GB (1*4GB) 1Rx4 L DDR3-1600 R ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3697-E514	32
5.	8GB (1*8GB) 2Rx4 L DDR3-1600 R ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3697-E515	32
6.	DVD-RW supermulti slimline SATA	Fujitsu-Siemens	S26361-F3269-E2	4
7.	HD SAS 6G 146GB 15K HOT PL 2.5" EP	Fujitsu-Siemens	S26361-F4482-E514	8
8.	RAID Ctrl SAS 6G 0/1 (D2607)	Fujitsu-Siemens	S26361-F3554-E8	4
9.	FC Ctrl 8G/s 1 Chan LPe1250 MMF LC LP	Fujitsu-Siemens	S26361-F3961-E201	8
10.	Eth Ctrl 4x1Gbit Cu PCIe x4 D3045 Ip	Fujitsu-Siemens	S26361-F3739-E201	4
11.	Rack Mount Kit F1-C S7 LV	Fujitsu-Siemens	S26361-F2735-E175	4
12.	iRMC S3 advanced pack	Fujitsu-Siemens	S26361-F1790-E242	4
13.	Modular PSU 800W platinum hp	Fujitsu-Siemens	S26361-F574-E10	8
14.	Cable power cord rack, 4m, grey	Fujitsu-Siemens	T26139-Y1968-E100	8
<b>Εξυπηρετητές τύπου A Database servers – (4 Cores)</b>				
15.	<u>PY RX300S7 8x2.5</u> Rack based server 19" (2U), BU without processor and RAM, without hot plug power supply module, 5 hot plug fans redundant; RMK optional; dual system-board for Xeon DP processor and 24 slots for unbuffered or registered DDR3 ECC RAM as Standard-or Low Voltage; iRMC S3 onboard server management incl. graphics controller and 10/100/1000Mbit Service LAN port, 2 Gbit Ethernet LAN inboard, RAID0/1-Controller for 4 HDDs onboard, Modular 8-Port RAID Controller optional; 8 drive bays for hot plug 2,5" SAS/SATA HDs;	Fujitsu-Siemens	S26361-K1373-V201	4

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
16.	Rack Cable Arm 2U	Fujitsu-Siemens	S26361-F2735-E82	4
17.	Intel Xeon E5-2643 4C/8T 3.30 GHz 10 MB	Fujitsu-Siemens	S26361-F3687-E330	4
18.	4GB (1*4GB) 1Rx4 L DDR3-1600 R ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3697-E514	16
19.	8GB (1*8GB) 2Rx4 L DDR3-1600 R ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3697-E515	16
20.	DVD-RW supermulti slimline SATA	Fujitsu-Siemens	S26361-F3269-E2	4
21.	HD SAS 6G 146GB 15K HOT PL 2.5" EP	Fujitsu-Siemens	S26361-F4482-E514	8
22.	RAID Ctrl SAS 6G 0/1 (D2607)	Fujitsu-Siemens	S26361-F3554-E8	4
23.	FC Ctrl 8G/s 1 Chan LPe1250 MMF LC LP	Fujitsu-Siemens	S26361-F3961-E201	8
24.	Eth Ctrl 4x1Gbit Cu PCIe x4 D3045 Ip	Fujitsu-Siemens	S26361-F3739-E201	4
25.	Rack Mount Kit F1-C S7 LV	Fujitsu-Siemens	S26361-F2735-E175	4
26.	iRMC S3 advanced pack	Fujitsu-Siemens	S26361-F1790-E242	4
27.	Modular PSU 800W platinum hp	Fujitsu-Siemens	S26361-F574-E10	8
28.	Cable powercord rack, 4m, grey	Fujitsu-Siemens	T26139-Y1968-E100	8
<b>Εξυπηρετητές τύπου B (RX300S3)</b>				
29.	<u>PY RX300S3/X 5160</u> Rack mountable server 19" (2U) incl. 1 hot plug power supply module and universal rack mounting kit, 4 hot replace fans, dual system-board with 1x Xeon Dual Core DP processor, Base DDR RAM PC2-4200F/5300F ECC, iRMC on-board server management and graphics controller, 2xGbit Ethernet LAN on-board, Fast-IDE controller (for 1xDVD), SAS controller with 6 ports (IME included = RAID 1	Fujitsu-Siemens	S26361-K1024-V206	49
30.	Xeon DP 5160 3.00GHz 4MB 1333MHz	Fujitsu-Siemens	S26361-F3322-E300	49
31.	4GB 2x2GB DDR2-400 PC2-3200 rg ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3230-L523	110
32.	Floppy Disk Drive 1.44MB slimline	Fujitsu-Siemens	S26361-F3059-E2	49
33.	DVD-RW DL/DVD-RAM ATAPI slimline	Fujitsu-Siemens	S26361-F3236-E1	49
34.	HD SAS 3Gb/s 36GB 15k hot plug 3.5"	Fujitsu-Siemens	S26361-F3204-E536	98
35.	FC Ctrl 4Gbit/s LPe1150 MMF LC LP	Fujitsu-Siemens	S26361-F3306-E201	98
36.	PY LP VGA Card 128MB PCI-e	Fujitsu-Siemens	S26361-F2748-E631	49
37.	Eth Ctrl 1x1Gbit PCI-X Pro/1000MT Cu Ip	Fujitsu-Siemens	S26361-F3053-E201	49
38.	Τροφοδοτικά hot plug 600W/12V	Fujitsu-Siemens		59
39.	SCSI Ctrl U160 1- ch int/ext Ip	Fujitsu-Siemens	S26361-F2737-L201	49
<b>Εξυπηρετητές Τύπου B (RX300S4)</b>				
40.	<u>PY RX300S4 6x3.5</u> Rack based server 19" (2U), BU without processor and RAM, incl. 1 hot plug power supply module, 4 hot plug fans; RMK optional; dual systemboard for Xeon DP Dual / Quad Core processor and Fully Buffered DIMM FDB667 PC2-5300F ECC; iRMC 2	Fujitsu Siemens	S26361-K1151-V101	7

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
41.	Xeon DP E5405 2.00 GHz 2x6MB 1333MHz	Fujitsu Siemens	S26361-F3882-E200	14
42.	8GB 2x4GB FBD667 PC2-5300F d ECC	Fujitsu Siemens	S26361-F3263-E524	14
43.	Floppy Disk Drive 1.44MB slimline	Fujitsu Siemens	S26361-F3059-E2	7
44.	DVD-RW supermulti slimline SATA	Fujitsu Siemens	S26361-F3269-E1	7
45.	HD SAS 3Gb/s 36GB 15k hot plug 3.5"	Fujitsu Siemens	S26361-F3204-E573	14
46.	RAID 0/1 SAS based on LSI MegaRAID 8Port	Fujitsu Siemens	S26361-F3257-E8	7
47.	SCSI Ctrl U320 1ch int/ext PCIe lp	Fujitsu Siemens	S26361-F3270-E201	7
48.	FC Ctrl 4Gbit/s LPe1150 MMF LC LP	Fujitsu Siemens	S26361-F3306-E201	14
49.	Eth Ctrl 1x1Gbit PCI-X Pro/1000MT Cu lp	Fujitsu Siemens	S26361-F3053-E201	7
50.	RMK-F1_1-2U Server (new)	Fujitsu Siemens	S26361-F2735-E101	7
51.	Cable magmt. for 19" DC- PC- Rack	Fujitsu Siemens	S26361-F2735-E7	7
52.	Power Supply Module 700W (hot plug)	Fujitsu Siemens	S26113-F529-E10	7
<b>Σύστημα Αποθήκευσης Δεδομένων – DC</b>				
VNX5800: rack, unified, 181TB (SAS: 40TB, NL SAS: 140TB, SSD: 1,4TB) FAST Cache, FAST VP, Remote Protection Suite				
53.	VNX 5800 DPE 25X2.5" DRIVE SLOTS-EMC RA	EMC	VNXB58DP25	1
54.	VNXB 40U RACK WITH FRONT PANEL	EMC	VNXBRACK-40U	2
55.	VNXB 15X3.5 6G SAS EXP DAE-EMC RACK	EMC	VNXB6GSDAE15	14
56.	VNXB 25X2.5 6G SAS PRI DAE-EMC RACK	EMC	VNXB6GSDAE25P	1
57.	VNXB CONTROL STATION-EMC RACK	EMC	VNXBCS	1
58.	VNX5800 ADD ON DM+FC SLIC-EMC RACK	EMC	VNXB58DM	1
59.	VNX5800 DME: 1 DM+FC SLIC-EMC RACK	EMC	VNXB58DME	1
60.	VNX 200GB FAST VP SSD 25X2.5 DPE/DAE	EMC	V4-2S6FX-200	11
61.	VNX 300GB 15K VAULT 25X2.5 DPE/DAE	EMC	V-V4-230015	1
62.	VNX 100GB FAST CACHE 25X2.5 DPE/DAE	EMC	FLV42S6F-100	6
63.	VNX 2TB NL SAS 15X3.5 DAE	EMC	V4-VS07-020	108
64.	VNX 300GB 15K SAS 25X2.5 DPE/DAE	EMC	V4-2S15-300	1
65.	VNX 600GB 15K SAS 15X3.5 DAE	EMC	V4-VS15-600	99
66.	ONE PR 8M MINI SAS HD TO MINI SAS CBLS	EMC	VBMSASHDMSAS8	2
67.	ONE PR OF 10M MINI SAS TO MINI SAS CBLS	EMC	VBMSAS-MSAS10	1
68.	EMC SECURE REMOTE SUPPORT GATEWAY CLIENT	EMC	ESRS-GW-200	1
69.	RECOVERPOINT LICENSE SOLUTION	EMC	RP-LS	1
70.	RP/SE LOC FOR LPS V57 V58=IC	EMC	456-104-617	1
71.	RP/SE REM FOR RPS V57 V58=IC	EMC	456-104-622	1
72.	ENHANCED SW SUPPORT	EMC	M-ENHSWE-001	1
73.	CAB QUAD POWER CORD IEC309	EMC	VBPW40U-IEC3	2
74.	VNXB OE PER TB HI CAPACITY	EMC	VNXBOECAPT	216
75.	VNXB OE PER TB PERFORMANCE	EMC	VNXBOEPERFTB	62
76.	VNX5800 Unisphere Unified Suite=IC	EMC	UNISU-VNX5800	1
77.	VNX5800 FAST Suite=IC	EMC	FSTS-VNX5800	1
78.	VNX5800 Local Protection Suite=IC	EMC	LPS-VNX5800	1
79.	VNX5800 Remote Protection Suite=IC	EMC	RPS-VNX5800	1
80.	VNX5800 Operating Environment	EMC	VNX5800 Operating Environment - 5800	1
81.	VNXB 1GBASE-T DM MODULE 4 PORT	EMC	VDMBM1GCUA	2
82.	VNXB 4 PT 1GBASE-T ISCSI IO MOD PR	EMC	VSPBM1GI4CUA	1
83.	VNXB 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR	EMC	VSPBM8GFFEA	3

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
<b>Μεταγωγέας Δικτύου Αποθήκευσης – DC</b> Brocade 2 x DS-6520 switches - 2x96x8Gbps ports each				
84.	2 C13 PWRCORDS W/ CEE7/7 PLUGS 250V 10A	Brocade	C13-PWR-7	2
85.	DSB SWITCH CLAR FIELD RCK KIT –B	Brocade	DSBRK40-FD-B	2
86.	DS-6520B 8G 24Port Upgrade Kit	Brocade	DS6520-8G24PU	4
87.	DS-6520R-B-8G 48/96P 8GB RTF Base Switch	Brocade	DS-6520R-8GB	2
<b>Βιβλιοθήκη Ταινιών Εφεδρείας - FSC SCALAR i500 Base Unit</b> MTC-D. Si 500, 5U,2xFC- LTO3, 36 slots				
88.	MTC-library Scalar i500 with 36 activated cartridge slots. - 5 U control unit with 2 native FC LTO3 drives - 36 activated cartridge slots	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-L52F	1
89.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
<b>Βιβλιοθήκη Ταινιών Εφεδρείας - Expansion cabinet 1</b> MTC-D. Si 500, 9U, 2x46 slots				
90.	9 U expansion unit with 2 x 46 additional slots, which can be activated by key	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-E9U	1
91.	SCI500 LTO-3 drive FC	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-DU3F	4
92.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
93.	SCI500 license key 46 slots upgrade	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-CUL46	2
<b>Βιβλιοθήκη Ταινιών Εφεδρείας - Expansion cabinet 2</b> MTC-D. Si 500, 9U, 2x46 slots				
94.	9 U expansion unit with 2 x 46 additional slots, which can be activated by key	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-E9U	1
95.	SCI500 LTO-3 drive FC	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-DU3F	4
96.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
97.	SCI500 license key 46 slots upgrade	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-CUL46	2
<b>Βιβλιοθήκη Ταινιών Εφεδρείας - Expansion cabinet 3</b> MTC-D. Si 500, 9U, 2x46 slots				
98.	9 U expansion unit with 2 x 46 additional slots, which can be activated by key	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-E9U	1
99.	SCI500 LTO-3 drive FC	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-DU3F	4
100.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
101.	SCI500 license key 46 slots upgrade	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-CUL46	2
102.	LTO 3 data cartridge Fuji	Fujitsu-Siemens	D:CR-LTO3-FJ-01	300
103.	LTO cleaning cartridge Fuji	Fujitsu-Siemens	D:CL-LTO2-FJ-01	2
<b>Κεντρικοί Μεταγωγείς Ethernet (LAN Switches)</b>				
104.	Catalyst 6500 13-slot chassis,20RU,no PS,no Fan Tray	Cisco Systems	WS-C6513	2
105.	Catalyst 6000 Supervisor 720 Flash Code K9	Cisco Systems	SC6K-S7K9-8.6	2
106.	Catalyst 6500/Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3B	Cisco Systems	WS-SUP720-3B	2
107.	Catalyst 6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 512MB	Cisco Systems	MEM-C6K-CPTFL512M	2
108.	Cisco CAT6000-MSFC3 IOS ENTERPRISE SERVICES SSH	Cisco Systems	SM3ESK9-12218SXF	2
109.	GE SFP, LC connector LX/LH transceiver	Cisco Systems	GLC-LH-SM	2
110.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco Systems	GLC-SX-MM	2
111.	Bootflash for SUP720 - 64MB-SP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-SP	2
112.	Bootflash for SUP720-64MB-RP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-RP	2
113.	Catalyst 6500/Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3B	Cisco Systems	WS-SUP720-3B	2
114.	Catalyst 6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 512MB	Cisco Systems	MEM-C6K-CPTFL512M	2
115.	GE SFP, LC connector LX/LH transceiver	Cisco Systems	GLC-LH-SM	2
116.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco Systems	GLC-SX-MM	2
117.	Bootflash for SUP720-64MB-RP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-RP	2

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
118.	Bootflash for SUP720 - 64MB-SP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-SP	2
119.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	2
120.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	2
121.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	2
122.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	2
123.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	2
124.	Firewall blade for 6500 and 7600, VFW License Separate	Cisco Systems	WS-SVC-FWM-1-K9	2
125.	Firewall Service Module 3.2 for 6500 and 7600, 2 free VFWs	Cisco Systems	SC-SVC-FWM-3.2-K9	2
126.	Catalyst 6500 and 7600 virtual FW licensing for 20 VF	Cisco Systems	FR-SVC-FWM-VC-T1	2
127.	600M IDSM-2 Mod for Cat	Cisco Systems	WS-SVC-IDS2-BUN-K9	2
128.	IPSv7.0 SW for the IDSM-2	Cisco Systems	SC-SVC-IPSV7.0-K9	2
129.	Device Manager for FWSM 4.1 for Catalyst 6500 and 7600	Cisco Systems	SF-FWM-ASDM-6.1F	2
130.	Cisco Catalyst 6500 Series NAM Software 3.6	Cisco Systems	SC-SVC-NAM-3.6	2
131.	High Speed Fan Tray for Catalyst 6513 / Cisco 7613	Cisco Systems	WS-C6K-13SLT-FAN2	2
132.	4000W AC PowerSupply, International (cable included)	Cisco Systems	WS-CAC-4000W-INT	4
133.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720)	Cisco Systems	MEM-S2-512MB	2
134.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3	Cisco Systems	MEM-MSFC2-512MB	2
135.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720)	Cisco Systems	MEM-S2-512MB	2
136.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3	Cisco Systems	MEM-MSFC2-512MB	2
137.	PIX Device Manager for FW Module2.3 for Catalyst 6500	Cisco Systems	SF-PIX-PDM-4.1	2
<b>Ικρίωματα</b>				
138.	NetShelter SX 42U 600mm Wide x 1070mm Deep Enclosure with Sides Black		AR3100	17
139.	NetShelter SX 42U 750mm Wide x 1070mm Deep Enclosure with Sides Black		AR3150	4
140.	NetShelter Shielding Trough 600mm wide Black		AR8161ABLK	30
141.	PDU Shielding Trough 750mm Wide Black		AR8178BLK	2
142.	Shielding Partition Solid 600mm wide Black		AR8162ABLK	30
143.	Shielding Partition Pass-through 600mm wide Black		AR8163ABLK	30
144.	NetShelter Shielding Trough 750mm wide Black		AR8171ABLK	4
145.	Shielding Partition Solid 750mm wide Black		AR8172ABLK	4
146.	Shielding Partition Pass-through 750mm wide Black		AR8173ABLK	4
147.	Rack PDU, Switched & Metered, ZeroU, 16A, 230V, (21)C13 &(3)C19; IEC309		AP7951	34
148.	Rack PDU, Switched & Metered, ZeroU, 32A, 230V, (21)C13 &(3)C19; IEC309		AP7953	10
149.	1U Horizontal Cable Organaizer		AR8425A	42



A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
150.	Fixed Shelf 114kgr Black		AR8122BLK	21
151.	NetShelter SX Bolt-Down Kit		AR7701	21
152.	Combination Lock Handle		AR8132	21
<b>Σταθμοί Εργασίας και Διαχείρισης</b>				
153.	Quest Xrand που περιλαμβάνει	Ένωση Εταιρειών Info-Quest / Space Hellas	Quest X	9
154.	ΟΔΗΓΟ ΔΙΣΚΕΤΑΣ 3.1/2.		123059	
155.	ΚΑΛΩΔΙΟ JUNIO IDE CABLE		9894	
156.	MOUSE PAD QUEST		35052	
157.	IN WIN C583 20+4PIN (NEW TOWER QUEST X - BLACK) +300W PSU		105832	
158.	GA 965P-DS3 S775 I965G/ICH8(FSB1066/800/533), Support Quad Core/Core2EE/Core 2 DUO/DUAL CORE/P4 cpu,4 * Dual Ch DDRII (800/667/533), PCI Exp. 16x, 6ch SATA 2 RAID(0,1,0+1) + 1 *ATA 133, 3*PCI + 3*PCI Expx1,Realtek ALC883 8 ch HD Sound Audio, 10*USB2.0,		118362	
159.	ΕΞ.ΔΙΚΤ US/R USR997902A		110364	
160.	INTEL CORE 2 DUO 2,20GHz 800FSB/2MB CACHE 65nm LGA775 (E4500) box		126297	
161.	DIMMS 1GB DDRII 667MHz KINGSTON ORIGINAL LIFETIME		109707	
162.	DIMMS 1GB DDRII 667MHz KINGSTON ORIGINAL LIFETIME		109707	
	DIMMS 1GB DDRII 667MHz KINGSTON ORIGINAL LIFETIME		109707	
163.	DIMMS 1GB DDRII 667MHz KINGSTON ORIGINAL LIFETIME		109707	
164.	GeForce PCX 7200GS TurboCache (512MB) 128MB DDRII PCIEx16 Vo+DVI Bulk (Gigabyte)		126470	
165.	WD 2000JS (200 GB) SERIAL ATA II 7200 rpms 8mb cache		93812	
166.	WD 2000JS (200 GB) SERIAL ATA II 7200 rpms 8mb cache		93812	
167.	DVD±RW LG DVD 18x10x16 CD 48x32x48 DVD-RAM 12x Bulk Lightscribe BLACK		125402	
168.	HW MS-OEM BASIC KEYB/RD PS/2 BLACK-LOGO		107299	
169.	HW MS-OEM BASIC OPT.MOUS BLACK-LOGO PS2		107300	
170.	Microsoft® Windows 7 Professional 64-bit ENGLISH		122942	
171.	NEC 2070NX		NEC	9
172.	Multisync Sound Bar 70		NEC	9
173.	Windows Server CAL Lic/SA Pack OLP NL GOVT Device CAL		Microsoft	9
<b>Μεταγωγέας Διαχείρισης για Οθόνη και Πληκτρολόγιο</b>				
174.	Console - INTEGRA KVM2 15"		Rextron	2
175.	KVM 8port - UNV 108D		Rextron	2
176.	KVM 16port - UNV 116D		Rextron	8
177.	KVM cables 5m		Rextron	32
178.	KVM cables 10m		Rextron	40
<b>Δρομολογητής Data Center</b>				
179.	Cisco 7606 Chassis	Cisco	CISCO7606	2

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
180.	High Speed Fan Module for CISCO7606 Chassis	Cisco	FAN-MOD-6HS	2
181.	Cisco 7606 Chassis	Cisco	CISCO7606-CHASS	2
182.	2700W AC power supply for CISCO7606	Cisco	PWR-2700-AC	2
183.	Catalyst 6500 / Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3A	Cisco	WS-SUP720	2
184.	Catalyst 6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 512MB	Cisco	MEM-C6K-CPTFL512M	2
185.	GE SFP, LC connector LX/LH transceiver	Cisco	GLC-LH-SM	2
186.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco	GLC-SX-MM	2
187.	2700W AC power supply for CISCO7606	Cisco	PWR-2700-AC	2
188.	16A AC right angle pwr cord -International	Cisco	CAB-AC16A-90L-IN	4
189.	Cisco 7600-SUP720 IOS ADVANCED IP SERVICES SSH	Cisco	S763AIK9-12218SXF	2
190.	Cisco 6500/7600 IPSec VPN Bundle1: 1 IPSec VPN SPA + SSC-400	Cisco	SPA-IPSEC-SSC400-1	2
191.	Catalyst 6000 8-port GE, Enhanced QoS (Req. GBICs)	Cisco	WS-X6408A-GBIC	2
192.	Enhanced Fabric-enabled FlexWAN	Cisco	WS-X6582-2PA	2
193.	2-Port Fast Ethernet 100Base TX Port Adapter	Cisco	PA-2FE-TX	2
194.	1000BASE-SX Short Wavelength GBIC (Multimode only)	Cisco	WS-G5484	6
195.	1000BASE-LX/LH long haul GBIC (singlemode or multimode)	Cisco	WS-G5486	2
196.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720)	Cisco	MEM-S2-512MB	2
197.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3	Cisco	MEM-MSFC2-512MB	2
198.	Cisco 7600/6500 Services SPA Carrier Card (6 Gbps)	Cisco	7600-SSC-400	2
199.	Cisco 7600 / Catalyst 6500 IPSec VPN SPA - DES/3DES/AES	Cisco	SPA-IPSEC-2G	2
200.	VPN Software Client for IOS Security Bundles	Cisco	IOS-CVPN-CLIENT-K9	2
201.	256 MB Memory for Enhanced FlexWAN Module	Cisco	MEM-CC-WAN-256M	4
202.	Cisco 7606 PEM Cover	Cisco	7606-PEM-CVR	4
203.	Bootflash for SUP720-64MB-RP	Cisco	BF-S720-64MB-RP	2
204.	SP adapter for SUP720 and SUP720-10G	Cisco	CF-ADAPTER-SP	2
<b>Ασφαλείς Διατάξεις Πιστοποίησης</b>				
205.	Aladdin E-token Pro 32K	Aladdin		5000
<b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ DC</b>				
<b>Σύστημα Αδιάλειπτης Τροφοδοσίας Ρεύματος (UPS/Batteries/Power Generator)</b>				
206.	UPS APC Symmetra PX 80KW	APC		2
207.	Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος του οίκου Stamford μοντέλο UC DI274K και κινητήρα IVECO HIW 400 KVA	IVECO		2
<b>Σύστημα Κλιματισμού</b>				
208.	Κλιματιστικές Μονάδες οίκου Uniflair και μοντέλο Leonardo Evolution TDCR 1200HP	Uniflair		3
209.	Ψύκτες	Uniflair		2
<b>Διαμόρφωση Χώρου</b>				
210.	Ειδικό Ανυψωμένο Ψευδοδάπεδο	NESITE SRL		
211.	Ειδικό Δωμάτιο Lampertz LSR 9.0	Lampertz		
<b>Σύστημα Ασφάλειας</b>				
212.	Σύστημα ανίχνευσης υγρασίας/υδάτων	UNIFLAIR		1
213.	Σύστημα ελέγχου πρόσβασης	NORTHERN		1
214.	Σύστημα παρακολούθησης	VC		1

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
215.	Σύστημα συναγερμού	MENVIER - SCANTRONIC		1
216.	Σύστημα Πυρόσβεσης / Πυρανίχνευσης / Πυροπροστασίας	MENVIER		1
217.	Σύστημα έγκαιρης ανίχνευσης πυρκαγιάς	VISION SYSTEMS		1
<b>Άλλο Είδος (να αναλυθεί περαιτέρω)</b>				
218.	Φωτιστικά λειτουργίας και Ασφαλείας			1
219.	Δομημένη καλωδίωση (χαλκός ίνα) Data Center			1
220.	PC UTP Cat 6			600
221.	PC FO Duplex SC			320
222.	Υποδομή όδευσης καλωδίωσης			1
<b>(Μεσογείων 288)</b>				
<b>Σύστημα Αποθήκευσης Δεδομένων – DC (Μεσογείων 288)</b>				
VNX5100: 3TB				
223.	VNX5100 DPE 15X3.5 DRV FLD IN 6X600 10K	EMC	VNX51D156010F	1
224.	3.5 IN 600GB 10K 6GB SAS DISK DRIVE	EMC	V3-VS10-600	4
225.	EMC SECURE REMOTE SUPPORT GATEWAY CLIENT	EMC	ESRS-GW-200	1
226.	ENHANCED SOFTWARE SUPPORT	EMC	M-ENHSW-001	1
227.	2ND OPTIONAL SPS FOR VNX 51/53	EMC	VNXSPSAS	1
228.	Unisphere Block & VNX OE VNX5100	EMC	UNIB-V51	1
<b>Μεταγωγέας Δικτύου Αποθήκευσης – DC (Μεσογείων 288)</b>				
Brocade 2 x DS-6510 switches - 2x48x8Gbps ports each				
229.	2 C13 PWRCORDS W/ CEE7/7 PLUGS 250V 10A	Brocade	C13-PWR-7	2
230.	DS-6510-B RACK MOUNT KIT	Brocade	DS6510-RCKMNT	2
231.	DS-6510B 8G 12PORT UPGRADE KIT	Brocade	DS6510-8G12PU	4
232.	DS-6510R-B 24P/48P 8GB RTF BASE SWITCH	Brocade	DS-6510R-8GB	2
<b>Μεταγωγέας Δικτύου (Μεσογείων 288)</b>				
Μεταγωγέας Δικτύου - 24 port				
233.	Catalyst 3560 24 10/100/1000T PoE + 4 SFP Standard Image	Cisco Systems	WS-C3560G-24PS-S	4
234.	Power Cord Europe	Cisco Systems	CAB-ACE	4
235.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco Systems	GLC-SX-MM=	16
<b>Μεταγωγέας Δικτύου (Μεσογείων 288)</b>				
Μεταγωγέας Δικτύου - 48 port PoE				
236.	Catalyst 3560 48 10/100/1000T PoE + 4 SFP Standard Image	Cisco Systems	WS-C3560G-48PS-S	2
237.	Power Cord Europe	Cisco Systems	CAB-ACE	2
238.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco Systems	GLC-SX-MM=	8
<b>Βιβλιοθήκη Ταινιών (Μεσογείων 288)</b>				
<b>FSC SCALAR i500 Base Unit</b>				
MTC-D. Si 500, 5U,2xFC- LTO3, 36 slots				
239.	MTC-library Scalar i500 with 36 activated cartridge slots. - 5 U control unit with 2 native FC LTO3 drives - 36 activated cartridge slots - redundant power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-L52F	1
240.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
241.	MTC-L MEDIA FUJI LTO3 cartridge	Fujitsu-Siemens	D:CR-LTO3-FJ-01	23
242.	MTC-L MEDIA FUJI LTO cleaning cartridge	Fujitsu-Siemens	D:CL-LTO2-FJ-01	1
<b>Άλλο Υλικό (Μεσογείων 286)</b>				
<b>Μεταγωγέας Διαχείρισης για Οθόνη και Πληκτρολόγιο</b>				
243.	Console - INTEGRA KVM2 15"	Rextron		1
244.	KVM 8port - UNV 108D	Rextron		1
245.	KVM 16port - UNV 116D	Rextron		2
246.	KVM cables 5m	Rextron		16
247.	KVM cables 10m	Rextron		4

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
<b>ORACLE RAC Interconnect Network Switches</b>				
248.	Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image		WS-C2960G-24TC-L	2
249.	Power Cord Europe		CAB-ACE	2
<b>Console Concentrator</b>				
250.	2811 w/ AC PWR,2FE,4HWICs,2PVDMs,1NME,2AIMS,IP BASE,64F/256D		CISCO2811	2
251.	Cisco 2800 IP BASE W/O CRYPTO		S28NIPB-12403	2
252.	16 port Asynchronous Module		NM-16A	2
253.	Power Cord Europe		CAB-ACE	2
254.	8 Lead Octal Cable (68 pin to 8 Male RJ-45s)		CAB-OCTAL-ASYNC	4
255.	Device manager for routers		ROUTER-SDM	2
256.	Cisco 2811 AC power supply		PWR-2811-AC	2
257.	256MB DDR DRAM Memory factory default for the Cisco 2800		MEM2800-256D-INC	2
258.	64MB CF default for Cisco 2800 Series		MEM2800-64CF-INC	2
<b>CISCO</b>				
259.	LMS 3.1 Windows ONLY 100 Device Restricted	Cisco Systems	CWLMS-3.1-100-K9	1

**Πίνακας 5 – Αναλυτικός Πίνακας Εξαρτημάτων (Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων)**

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
<b>Εξυπηρετητές τύπου A Database servers – (8 Core) - DRC</b>				
260.	<u>PY RX300S7 8*2.5</u> Rack Based server 19" (2U), BU without processor and RAM, without hot plug power supply module, 5 hot plug fans redundant; RMK optional; dual systemboard for Xeon DP processor and 24 slots for unbuffered or unregistered DDR3 ECC RAM as Standard-or Low Voltage; iRMC S3 onboard server management incl. graphics controller and 10/100/1000Mbit Service LAN port, 2 Gbit Ethernet LAN onboard , RAID0/1-Controller for 4 HDDs onboard, Modular 8-Port RAID Controller optional;8 drive bays for hot plug 2,5" SAS/SATA HDs;	Fujitsu-Siemens	S26361-K1373-V201	2
261.	Rack Cable Arm 2U	Fujitsu-Siemens	S26361-F2735-E82	2
262.	Intel Xeon E5-2643 4C/8T 3.30 GHz 10 MB	Fujitsu-Siemens	S26361-F3687-E330	4
263.	4GB (1*4GB) 1Rx4 L DDR3-1600 R ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3697-E514	16
264.	8GB (1*8GB) 2Rx4 L DDR3-1600 R ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3697-E515	16
265.	DVD-RW supermulti slimline SATA	Fujitsu-Siemens	S26361-F3269-E2	2
266.	HD SAS 6G 146GB 15K HOT PL 2.5" EP	Fujitsu-Siemens	S26361-F4482-E514	4
267.	RAID Ctrl SAS 6G 0/1 (D2607)	Fujitsu-Siemens	S26361-F3554-E8	2
268.	FC Ctrl 8G/s 1 Chan LPe1250 MMF LC LP	Fujitsu-Siemens	S26361-F3961-E201	4
269.	Eth Ctrl 4x1Gbit Cu PCIe x4 D3045 Ip	Fujitsu-Siemens	S26361-F3739-E201	2
270.	Rack Mount Kit F1-C S7 LV	Fujitsu-Siemens	S26361-F2735-E175	2
271.	iRMC S3 advanced pack	Fujitsu-Siemens	S26361-F1790-E242	2
272.	Modular PSU 800W platinum hp	Fujitsu-Siemens	S26361-F574-E10	4
273.	Cable powercord rack, 4m, grey	Fujitsu-Siemens	T26139-Y1968-E100	4
<b>Εξυπηρετητές τύπου B (RX300S3)</b>				
274.	<u>PY RX300S3/X 5160</u> Rack mountable server 19" (2U) incl. 1 hot plug power supply module and universal rack mounting kit, 4 hot replace fans, dual systemboard with 1x Xeon Dual Core DP processor, Base DDR RAM PC2-4200F/5300F ECC, iRMC onboard server management and graphics controller, 2xGbit Ethernet LAN onboard, Fast-IDE controller (for 1xDVD), SAS controller with 6 ports (IME included = RAID 1	Fujitsu-Siemens	S26361-K1024-V206	25
275.	Xeon DP 5160 3.00GHz 4MB 1333MHz	Fujitsu-Siemens	S26361-F3322-E300	25
276.	4GB 2x2GB DDR2-400 PC2-3200 rg ECC	Fujitsu-Siemens	S26361-F3230-L523	50
277.	Floppy Disk Drive 1.44MB slimline	Fujitsu-Siemens	S26361-F3059-E2	25
278.	DVD-RW DL\DVD-RAM ATAPI slimline	Fujitsu-Siemens	S26361-F3236-E1	25

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
279.	HD SAS 3Gb/s 36GB 15k hot plug 3.5"	Fujitsu-Siemens	S26361-F3204-E536	50
280.	FC Ctrl 4Gbit/s LPe1150 MMF LC LP	Fujitsu-Siemens	S26361-F3306-E201	50
281.	PY LP VGA Card 128MB PCI-e	Fujitsu-Siemens	S26361-F2748-E631	25
282.	Eth Ctrl 1x1Gbit PCI-X Pro/1000MT Cu Ip	Fujitsu-Siemens	S26361-F3053-E201	25
283.	Τροφοδοτικά hot plug 600W/12V	Fujitsu-Siemens		25
284.	SCSI Ctrl U160 1- ch int/ext Ip	Fujitsu-Siemens	S26361-F2737-L201	25
<b>Εξυπηρετητές Τύπου B (RX300S4)</b>				
285.	<u>PY RX300S4 6x3.5</u> Rack based server 19" (2U), BU without processor and RAM, incl. 1 hot plug power supply module, 4 hot plug fans; RMK optional; dual systemboard for Xeon DP Dual / Quad Core processor and Fully Buffered DIMM FDB667 PC2-5300F ECC; iRMC 2	Fujitsu Siemens	S26361-K1151-V101	4
286.	Xeon DP E5405 2.00 GHz 2x6MB 1333MHz	Fujitsu Siemens	S26361-F3882-E200	8
287.	8GB 2x4GB FDB667 PC2-5300F d ECC	Fujitsu Siemens	S26361-F3263-E524	8
288.	Floppy Disk Drive 1.44MB slimline	Fujitsu Siemens	S26361-F3059-E2	4
289.	DVD-RW supermulti slimline SATA	Fujitsu Siemens	S26361-F3269-E1	4
290.	HD SAS 3Gb/s 36GB 15k hot plug 3.5"	Fujitsu Siemens	S26361-F3204-E573	8
291.	RAID 0/1 SAS based on LSI Mega-RAID 8Port	Fujitsu Siemens	S26361-F3257-E8	4
292.	SCSI Ctrl U320 1ch int/ext PCIe Ip	Fujitsu Siemens	S26361-F3270-E201	4
293.	FC Ctrl 4Gbit/s LPe1150 MMF LC LP	Fujitsu Siemens	S26361-F3306-E201	8
294.	Eth Ctrl 1x1Gbit PCI-X Pro/1000MT Cu Ip	Fujitsu Siemens	S26361-F3053-E201	4
295.	RMK-F1_1-2U Server (new)	Fujitsu Siemens	S26361-F2735-E101	4
296.	Cable magmt. for 19" DC- PC- Rack	Fujitsu Siemens	S26361-F2735-E7	4
297.	Power Supply Module 700W (hot plug)	Fujitsu Siemens	S26113-F529-E10	4
<b>ΙΚΡΩΜΑΤΑ</b>				
298.	NetShelter SX 42U 600mm Wide x 1070mm Deep Enclosure with Sides Black		AR3100	5
299.	NetShelter SX 42U 750mm Wide x 1070mm Deep Enclosure with Sides Black		AR3150	1
300.	NetShelter Shielding Trough 600mm wide Black		AR8161ABLK	30
301.	PDU Shielding Trough 750mm Wide Black		AR8178BLK	2
302.	Shielding Partition Solid 600mm wide Black		AR8162ABLK	30
303.	Shielding Partition Pass-through 600mm wide Black		AR8163ABLK	30
304.	NetShelter Shielding Trough 750mm wide Black		AR8171ABLK	1
305.	Shielding Partition Solid 750mm wide Black		AR8172ABLK	1
306.	Shielding Partition Pass-through 750mm wide Black		AR8173ABLK	1
307.	Rack PDU, Switched & Metered, ZeroU, 16A, 230V, (21)C13 & (3)C19; IEC309		AP7951	10

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
308.	Rack PDU, Switched & Metered, ZeroU, 32A, 230V, (21)C13 &(3)C19; IEC309		AP7953	2
309.	1U Horizontal Cable Organaizer		AR8425A	12
310.	Fixed Shelf 114kgr Black		AR8122BLK	6
311.	NetShelter SX Bolt-Down Kit		AR7701	6
312.	Combination Lock Handle		AR8132	6
<b>Κεντρικοί Μεταγωγείς Ethernet (LAN Switches)</b>				
313.	Catalyst 6500 13-slot chassis,20RU,no PS,no Fan Tray	Cisco Systems	WS-C6513	1
314.	Catalyst 6000 Supervisor 720 Flash Code K9	Cisco Systems	SC6K-S7K9-8.6	1
315.	Catalyst 6500/Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3B	Cisco Systems	WS-SUP720-3B	1
316.	Catalyst 6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 512MB	Cisco Systems	MEM-C6K-CPTFL512M	1
317.	Cisco CAT6000-MSFC3 IOS ENTERPRISE SERVICES SSH	Cisco Systems	SM3ESK9-12218SXF	1
318.	GE SFP, LC connector LX/LH transceiver	Cisco Systems	GLC-LH-SM	1
319.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco Systems	GLC-SX-MM	1
320.	Bootflash for SUP720 - 64MB-SP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-SP	1
321.	Bootflash for SUP720-64MB-RP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-RP	1
322.	Catalyst 6500/Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3B	Cisco Systems	WS-SUP720-3B	1
323.	Catalyst 6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 512MB	Cisco Systems	MEM-C6K-CPTFL512M	1
324.	GE SFP, LC connector LX/LH transceiver	Cisco Systems	GLC-LH-SM	1
325.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco Systems	GLC-SX-MM	1
326.	Bootflash for SUP720-64MB-RP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-RP	1
327.	Bootflash for SUP720 - 64MB-SP	Cisco Systems	BF-S720-64MB-SP	1
328.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	1
329.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	3
330.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	1
331.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	1
332.	Catalyst 6500 48-port fabric-enabled 10/100/1000 Module	Cisco Systems	WS-X6548-GE-TX	1
333.	Firewall blade for 6500 and 7600, VFW License Separate	Cisco Systems	WS-SVC-FWM-1-K9	1
334.	Firewall Service Module 3.2 for 6500 and 7600, 2 free VFWs	Cisco Systems	SC-SVC-FWM-3.2-K9	1
335.	Catalyst 6500 and 7600 virtual FW licensing for 20 VF	Cisco Systems	FR-SVC-FWM-VC-T1	1
336.	600M IDSM-2 Mod for Cat	Cisco Systems	WS-SVC-IDS2-BUN-K9	1
337.	IPSV7.0 SW for the IDSM-2	Cisco Systems	SC-SVC-IPSV7.0-K9	1
338.	Device Manager for FWSM 4.1 for Catalyst 6500 and 7600	Cisco Systems	SF-FWM-ASDM-6.1F	1
339.	Catalyst 6500 Network Analysis Module-1	Cisco Systems	WS-SVC-NAM-1	1
340.	Cisco Catalyst 6500 Series NAM Software 3.6	Cisco Systems	SC-SVC-NAM-3.6	1
341.	High Speed Fan Tray for Catalyst 6513 / Cisco 7613	Cisco Systems	WS-C6K-13SLT-FAN2	1
342.	4000W AC PowerSupply, International (cable included)	Cisco Systems	WS-CAC-4000W-INT	2
343.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720)	Cisco Systems	MEM-S2-512MB	1

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
344.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3	Cisco Systems	MEM-MSFC2-512MB	1
345.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720)	Cisco Systems	MEM-S2-512MB	1
346.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3	Cisco Systems	MEM-MSFC2-512MB	1
347.	PIX Device Manager for FW Module2.3 for Catalyst 6500	Cisco Systems	SF-PIX-PDM-4.1	1
<b>Δρομολογητής Disaster Recovery Center</b>				
348.	Cisco 7606 Chassis	Cisco	CISCO7606	1
349.	High Speed Fan Module for CISCO7606 Chassis	Cisco	FAN-MOD-6HS	1
350.	Cisco 7606 Chassis	Cisco	CISCO7606-CHASS	1
351.	2700W AC power supply for CISCO7606	Cisco	PWR-2700-AC	1
352.	Catalyst 6500 / Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3A	Cisco	WS-SUP720	1
353.	Catalyst 6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 512MB	Cisco	MEM-C6K-CPTFL512M	1
354.	GE SFP, LC connector LX/LH transceiver	Cisco	GLC-LH-SM	1
355.	GE SFP, LC connector SX transceiver	Cisco	GLC-SX-MM	1
356.	2700W AC power supply for CISCO7606	Cisco	PWR-2700-AC	1
357.	16A AC right angle pwr cord -International	Cisco	CAB-AC16A-90L-IN	1
358.	Cisco 7600-SUP720 IOS ADVANCED IP SERVICES SSH	Cisco	S763AIK9-12218SXF	1
359.	Cisco 6500/7600 IPSec VPN Bundle1: 1 IPSec VPN SPA + SSC-400	Cisco	SPA-IPSEC-SSC400-1	1
360.	Catalyst 6000 8-port GE, Enhanced QoS (Req. GBICs)	Cisco	WS-X6408A-GBIC	1
361.	Enhanced Fabric-enabled FlexWAN	Cisco	WS-X6582-2PA	1
362.	2-Port Fast Ethernet 100Base TX Port Adapter	Cisco	PA-2FE-TX	1
363.	1000BASE-SX Short Wavelength GBIC (Multimode only)	Cisco	WS-G5484	3
364.	1000BASE-LX/LH long haul GBIC (singlemode or multimode)	Cisco	WS-G5486	1
365.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720)	Cisco	MEM-S2-512MB	1
366.	Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3	Cisco	MEM-MSFC2-512MB	1
367.	Cisco 7600/6500 Services SPA Carrier Card (6 Gbps)	Cisco	7600-SSC-400	1
368.	Cisco 7600 / Catalyst 6500 IPSec VPN SPA - DES/3DES/AES	Cisco	SPA-IPSEC-2G	1
369.	VPN Software Client for IOS Security Bundles	Cisco	IOS-CVPN-CLIENT-K9	1
370.	256 MB Memory for Enhanced FlexWAN Module	Cisco	MEM-CC-WAN-256M	2
371.	Cisco 7606 PEM Cover	Cisco	7606-PEM-CVR	2
372.	Bootflash for SUP720-64MB-RP	Cisco	BF-S720-64MB-RP	1
373.	SP adapter for SUP720 and SUP720-10G	Cisco	CF-ADAPTER-SP	1
<b>Σύστημα Αποθήκευσης Δεδομένων – DRC</b>				
VNX5800: rack, unified, 181TB (SAS: 40TB, NL SAS: 140TB, SSD: 1,4TB) FAST Cache, FAST VP, Remote Protection Suite				
374.	VNX5800 DPE 25X2.5" DRIVE SLOTS-EMC RA	EMC	VNXB58DP25	1
375.	VNXB 40U RACK WITH FRONT PANEL	EMC	VNXBRACK-40U	2
376.	VNXB 15X3.5 6G SAS EXP DAE-EMC RACK	EMC	VNXB6GSDAE15	14
377.	VNXB 25X2.5 6G SAS PRI DAE-EMC RACK	EMC	VNXB6GSDAE25P	1
378.	VNXB CONTROL STATION-EMC RACK	EMC	VNXBCS	1



A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
379.	VNX5800 ADD ON DM+FC SLIC-EMC RACK	EMC	VNXB58DM	1
380.	VNX5800 DME: 1 DM+FC SLIC-EMC RACK	EMC	VNXB58DME	1
381.	VNX 200GB FAST VP SSD 25X2.5 DPE/DAE	EMC	V4-2S6FX-200	11
382.	VNX 300GB 15K VAULT 25X2.5 DPE/DAE	EMC	V-V4-230015	1
383.	VNX 100GB FAST CACHE 25X2.5 DPE/DAE	EMC	FLV42S6F-100	6
384.	VNX 2TB NL SAS 15X3.5 DAE	EMC	V4-VS07-020	108
385.	VNX 300GB 15K SAS 25X2.5 DPE/DAE	EMC	V4-2S15-300	1
386.	VNX 600GB 15K SAS 15X3.5 DAE	EMC	V4-VS15-600	99
387.	ONE PR 8M MINI SAS HD TO MINI SAS CBLS	EMC	VBMSASHDMSAS8	2
388.	ONE PR OF 10M MINI SAS TO MINI SAS CBLS	EMC	VBMSAS-MSAS10	1
389.	EMC SECURE REMOTE SUPPORT GATEWAY CLIENT	EMC	ESRS-GW-200	1
390.	RECOVERPOINT LICENSE SOLUTION	EMC	RP-LS	1
391.	RP/SE LOC FOR LPS V57 V58=IC	EMC	456-104-617	1
392.	RP/SE REM FOR RPS V57 V58=IC	EMC	456-104-622	1
393.	ZERO DOLLAR ESRS INSTALL	EMC	PSINST-ESRS	1
394.	ENHANCED SW SUPPORT	EMC	M-ENHSWE-001	1
395.	CAB QUAD POWER CORD IEC309	EMC	VBPW40U-IEC3	2
396.	VNXB OE PER TB HI CAPACITY	EMC	VNXBOECAPT	216
397.	VNXB OE PER TB PERFORMANCE	EMC	VNXBOEPERFT	62
398.	VNX5800 Unisphere Unified Suite=IC	EMC	UNISU-VNX5800	1
399.	VNX5800 Documentation Kit=IC	EMC	VNX58-KIT	1
400.	VNX5800 FAST Suite=IC	EMC	FSTS-VNX5800	1
401.	VNX5800 Local Protection Suite=IC	EMC	LPS-VNX5800	1
402.	VNX5800 Remote Protection Suite=IC	EMC	RPS-VNX5800	1
403.	VNX5800 Operating Environment	EMC	VNXOE-5800	1
404.	VNXB 1GBASE-T DM MODULE 4 PORT	EMC	VDMBM1GCUA	2
405.	VNXB 4 PT 1GBASE-T ISCSI IO MOD PR	EMC	VSPBM1GI4CUA	1
406.	VNXB 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR	EMC	VSPBM8GFFEA	3
<b>Μεταγωγέας Δικτύου Αποθήκευσης – DRC</b> Brocade 2 x DS-6510 switches - 2x48x8Gbps ports each				
407.	2 C13 PWRCORDS W/ CEE7/7 PLUGS 250V 10A	Brocade	C13-PWR-7	2
408.	DS-6510-B RACK MOUNT KIT	Brocade	DS6510-RCKMNT	2
409.	DS-6510B 8G 12PORT UPGRADE KIT	Brocade	DS6510-8G12PU	4
410.	DS-6510R-B 24P/48P 8GB RTF BASE SWITCH	Brocade	DS-6510R-8GB	2
<b>PowerPath - DRC</b>				
411.	POWERPATH LICENSE SOLUTION	EMC	POWERPATH-LS	1
412.	COUNTS OF PP WINDOWS HOSTS	EMC	456-103-635	12
413.	COUNTS OF PP LINUX HOSTS	EMC	456-103-636	17
414.	PP IND LIC X86 (1-7 CPUs)	EMC	457-100-696	92
415.	PREMIUM SOFTWARE SUPPORT - PLATFORM/ELM	EMC	M-PRESW-011	1
<b>Βιβλιοθήκη Ταϊνών Εφεδρείας – DRC - FSC SCALAR i500 Base Unit</b> MTC-D. Si 500, 5U,2xFC- LTO3, 36 slots				
416.	MTC-library Scalar i500 with 36 activated cartridge slots. - 5 U control unit with 2 native FC LTO3 drives - 36 activated cartridge slots	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-L52F	1
417.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
<b>Βιβλιοθήκη Ταϊνών Εφεδρείας – DRC - Expansion cabinet 1</b> MTC-D. Si 500, 9U, 2x46 slots				

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
418.	9 U expansion unit with 2 x 46 additional slots, which can be activated by key	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-E9U	1
419.	SCI500 LTO-3 drive FC	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-DU3F	4
420.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
421.	SCI500 license key 46 slots upgrade	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-CUL46	2
<b>Βιβλιοθήκη Ταινιών Εφεδρείας – DRC - Expansion cabinet 2 MTC-D. Si 500, 9U, 2x46 slots</b>				
422.	9 U expansion unit with 2 x 46 additional slots, which can be activated by key	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-E9U	1
423.	SCI500 LTO-3 drive FC	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-DU3F	4
424.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
425.	SCI500 license key 46 slots upgrade	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-CUL46	2
<b>Βιβλιοθήκη Ταινιών Εφεδρείας – DRC - Expansion cabinet 3 MTC-D. Si 500, 9U, 2x46 slots</b>				
426.	9 U expansion unit with 2 x 46 additional slots, which can be activated by key	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-E9U	1
427.	SCI500 LTO-3 drive FC	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-DU3F	2
428.	SCI500 individual 2N power supply	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-RPS	1
429.	SCI500 license key 46 slots upgrade	Fujitsu-Siemens	D:SCI500-CUL46	2
430.	LTO 3 data cartridge Fuji	Fujitsu-Siemens	D:CR-LTO3-FJ-01	300
431.	LTO cleaning cartridge Fuji	Fujitsu-Siemens	D:CL-LTO2-FJ-01	2

Πίνακας 6 – Λογισμικό

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
<b>ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ</b>				
<b>Σχεσιακό Σύστημα Βάσης Δεδομένων</b>				
432.	Oracle Database Enterprise Edition (CPU)	Oracle		32
433.	Oracle Tuning pack(CPU)	Oracle		32
434.	Oracle Diagnostic pack(CPU)	Oracle		32
435.	Oracle Change Management Pack (CPU)	Oracle		32
436.	Oracle RAC(CPU)	Oracle		32
437.	Oracle Partitioning (CPU)	Oracle		32
438.	Oracle Advanced Security (CPU)	Oracle		32
439.	Oracle OLAP(CPU)	Oracle		12
440.	Oracle Data Mining (CPU)	Oracle		12
441.	Oracle Application Server Business Intelligence (CPU)	Oracle		12
442.	IDS	Oracle		1
443.	Oracle OLAP (NUP)	Oracle		200
444.	Oracle Data Mining (NUP)	Oracle		200
445.	Oracle Application Server Business Intelligence (NUP)	Oracle		80
<b>Εξυπηρετητής Εφαρμογών / Διαδικτύου</b>				
446.	Windows Svr Std	Microsoft		85
447.	Squid Web Proxy Cache	squid		1
448.	Sendmail	sendmail		1
<b>Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (να αναλυθεί στα διακριτά υποσυστήματα που το απαρτίζουν)</b>				
<b>Production</b>				
449.	ArcGIS ArcEditor Concurrent licenses (περιλαμβάνει άδειες ArcPress – ArcScan)	ESRI		460
450.	ArcGIS 3D Analyst extension	ESRI		60
451.	ArcGIS Spatial Analyst extension	ESRI		38
452.	ArcGIS Server Enterprise BASIC	ESRI		32
453.	ArcGIS Image Server	ESRI		20
454.	ArcGIS Server Enterprise Advanced	ESRI		92
455.	ArcGIS Engine Developer Kit (includes standard ArcGIS Engine, all ArcGIS Engine options 3D Analyst, Spatial Analyst and Enterprise Geodatabase update)	ESRI		2
<b>Λογισμικό Μετασχηματισμού Χωρικών Δεδομένων</b>				
456.	FME ESRI Suite	ESRI		1
457.	Spatialbiz enabler for ESRI Suite	ESRI		1
458.	Smallworld Plug-in for FME	ESRI		1
<b>Λογισμικό Watermarking</b>				
459.	Adobe Photoshop	Adobe		10
<b>Λογισμικό Διαχείρισης Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού</b>				
460.	Windows Svr Std Lic	Microsoft		1
<b>Λογισμικό Μοναδικής Εισαγωγής Διαπιστευτηρίων Χρηστών</b>				
461.	Windows Svr Std Lic	Microsoft		1
<b>Λογισμικό Διαχείρισης Ασφαλών Διατάξεων Πιστοποίησης</b>				
462.	Aladdin TMS	Aladdin		5000
<b>Λογισμικό Διαχείρισης Δικτύου</b>				
463.	Zenoss 4.2.5			
464.	LMS 3.1 Windows ONLY 100 Device Restricted	CWLMS-3.0-100-K9		1
465.	CS Mgr 4.1 Enterprise Pro - 50 Device Base Lic Media Kit	CSMPR50-3.1-K9		1

A/A	Περιγραφή	Κατασκευαστής	Κωδικός Είδους	Ποσότητα
<b>Ολοκληρωμένο Περιβάλλον Ανάπτυξης Εφαρμογών</b>				
466.	VStudio Team Suite All Lng Lic/MSDN Enterprise	microsoft		7
<b>Ψηφιακά Πιστοποιητικά</b>				
467.	VeriSign Global Server ID 256bit	Verisign		10
<b>Backup Software</b>				
468.	EMC Networker Source Capacity 1TB Licence	EMC		1
469.	EMC Networker Source Capacity 1TB Licence	EMC		1
470.	EMC Networker Source Capacity 1TB Licence	EMC		1
471.	EMC Networker Source Capacity Data Zone Enabler	EMC		1
472.	Oracle Secure Backup v.10.4.0.3	ORACLE		4
<b>Backup Software (Disaster Recovery Center)</b>				
473.	Oracle Secure Backup v.10.4.0.3	ORACLE		5
<b>Red Hat Linux για Reverse Proxy Primary</b>				
474.	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.5	Red Hat		6
<b>Red Hat Linux για Reverse Proxy Disaster Recovery Center</b>				
475.	Red Hat Enterprise Linux Server release 6.5	Red Hat		2
<b>Λειτουργικό IBM AIX</b>				
<b>Άλλο Λογισμικό</b>				
476.	Oracle Linux Server release 6.5	Oracle		10

**Πίνακας 7 – Αναλυτικός Πίνακας υποστήριξης λογισμικού**

Α/Α	Περιγραφή	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	Περι...
1.	Σχεσιακό Σύστημα Βάσης Δεδομένων	-	X	8/12/2016	X	X	
2.	Windows Svr Std Lic	-	-	-	X	X	
3.	Squid Web Proxy Cache	-	-	-	X	X	
4.	Sendmail	-	-	-	X	X	
5.	Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών	-	X	8/12/2016	X	X	
6.	Λογισμικό Μετασχηματισμού Χωρικών Δεδομένων	-	X	8/12/2016	X	X	
7.	Λογισμικό Watermarking	-	X	8/12/2016	X	X	
8.	Λογισμικό Διαχείρισης Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού	-	-	-	X	X	
9.	Λογισμικό Μοναδικής Εισαγωγής Διαπιστευτηρίων Χρηστών	-	-	-	X	X	
10.	Λογισμικό Διαχείρισης Ασφαλών Διατάξεων Πιστοποίησης	-	X	8/12/2016	X	X	
11.	Λογισμικό Διαχείρισης Δικτύου	-	-	-	X	X	
12.	Ολοκληρωμένο Περιβάλλον Ανάπτυξης Εφαρμογών	-	X	8/12/2016	X	X	
13.	Ψηφιακά Πιστοποιητικά	-	X	18/12/2016	X	X	
14.	Backup Software	-	X	8/12/2016	X	X	
15.	Red Hat Linux για Reverse Proxy	-	-	8/12/2016	X	X	
16.	Oracle Linux Server release 6.5	-	X	8/12/2016	X	X	
17.	Λειτουργικό IBM AIX	-	-	-	X	X	

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ' – ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

A/A	Περιγραφή Συμβουλευτικής υπηρεσίας	Εκτιμώμενες ώρες υλοποίησης της υπηρεσίας
1.	Εργασίες εγκατάστασης νέου rack εντός κλωβού στο Primary Data center	8 ώρες
2.	Εγκατάσταση και απόδοση χωρητικότητας νέων δίσκων στα VNX storage	4 ώρες
3.	Διασύνδεση αποθηκευτικής χωρητικότητας του VNX storage σε νέους εξυπηρετητές.	2 ώρες

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε' – ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

A/A	Περιγραφή Είδους	Αναλώσιμα
1.	Εξυπηρετητές (Servers)	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
2.	Σταθμοί Εργασίας	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
3.	Οθόνες	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
4.	Συσκευές αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (UPS)	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
5.	Κλιματιστικές Μονάδες (Εξωτερικές & Εσωτερικές Μονάδες)	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
6.	Γεννήτριες	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
7.	EMC Storages	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
8.	Ικρίωμα, Console, KVM	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
9.	Δικτυακός Εξοπλισμός	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*
10.	Λοιπός Εξοπλισμός	Δεν υφίστανται αναλώσιμα.*

\*Βλέπε παράγραφο: 3.2.3 Αναλώσιμα

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ' – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

### ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 1: ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ

A/A	Περιγραφή	Αξία χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ (€)	Αξία με ΦΠΑ (€)
1.	Υπηρεσίες υποστήριξης 1.α) Υπηρεσίες Υποστήριξης Υλικού 1.β) Υπηρεσίες Υποστήριξης Λογισμικού 1.γ) Υπηρεσία φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων cpn 72253200-5			
2.	Προμήθεια Συστήματος Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών-Web Application Firewall cpn 48820000-2			
3.	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες* cpn 72150000-1			
Συνολικό Κόστος Προσφοράς (ολογράφως και αριθμητικά)				

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

### ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 2: ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



Α/Α	Περιγραφή	Ανθρωπόωρες (≥ 200)	Αξία χωρίς ΦΠΑ		ΦΠΑ Συνόλου(€)	Αξία Συνόλου με ΦΠΑ (€)
			Τιμή Ανθρωπόωρας	Σύνολο		
1.	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες					
<i>Μερικό Σύνολο</i>						

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ 3: ΚΟΣΤΟΣ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ DISASTER RECOVERY SITE**

Α/Α	Περιγραφή	Τιμή Μονάδας (χωρίς ΦΠΑ €)	ΦΠΑ (€)	Αξία με ΦΠΑ (€)
1.	Κόστος για κάθε επιπλέον Θέση Εργασίας (ανά Θέση Εργασίας ανά ημέρα)			

**Σημείωση:** Ο Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς 3, **δεν περιλαμβάνεται** στο συνολικό κόστος της προσφοράς. Πρόκειται για οικονομικό τίμημα το οποίο θα καταβληθεί, μόνο σε περίπτωση που η αναθέτουσα αρχή χρησιμοποιήσει επιπλέον θέσεις εργασίας στο DRC.

## 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 Φορέα<sup>1</sup>).....

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος Φορέα)<sup>2</sup>.....

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. .... ποσού ..... ευρώ<sup>3</sup>.

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.....<sup>4</sup> υπέρ του:

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

(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) .....<sup>5</sup>

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 αριθμητικός. 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 Ενδιαφέροντος <sup>6</sup> ..... της/του (Αναθέτουσας Αρχής/Αναθέτοντος φορέα), για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: “(τίτλος σύμβασης)” / για το / α τιμήμα/ τα .....<sup>7</sup>

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 .....<sup>8</sup>

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 κατάρπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάρπτωσης 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 της<sup>9</sup>.

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 εκδίδουμε <sup>10</sup>.

(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 τιμήματος/τιμημάτων της Διακήρυξης/Πρόσκλησης/Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα έγγραφα της σύμβασης, συμπληρώνεται ο αύξων αριθμός του/ων τιμήματος/τιμημάτων 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.  
Λαορ. Μεσογείων 288  
15562 Χολαργός

### ΕΠΤΥΗΤΙΚΗ 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 ..... ευρώ<sup>3</sup>.

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

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. 4412/216 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 ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στο Χολαργό, σήμερα την ...../...../..... **μεταξύ :**

αφενός 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, η οποία εκπροσωπείται για την υπογραφή του παρόντος από ..... και θα αποκαλείται στο εξής χάριν συντομίας «εταιρεία» και αφετέρου της ..... με την επωνυμία «.....», που εδρεύει στην ..... (ΑΦΜ: ..... / ΔΟΥ : Δ΄ .....), η οποία εκπροσωπείται για την υπογραφή του παρόντος από ..... και θα αποκαλείται στο εξής χάριν συντομίας "Ανάδοχος", συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αποδεκτά τα ακόλουθα:

Η πρώτη συμβαλλόμενη εταιρεία με την υπ' αριθ. .... Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης προκήρυξε ανοιχτό διαγωνισμό για την ανάθεση της σύμβασης «Παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης & Συντήρησης Υποδομής Πληροφορικής της ΕΚΧΑ Α.Ε.». Από την αναφερόμενη διαδικασία και με την υπ' αριθ. .... απόφαση του Αρμοδίου Οργάνου της εταιρείας ανακηρύχτηκε ως 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 ειδικότερους όρους, όπως αυτοί περιγράφονται παρακάτω :

### ΑΡΘΡΟ 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Με την παρούσα η Εταιρεία αναθέτει και ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να υλοποιήσει, έναντι της αμοιβής που αναφέρεται παρακάτω στη παρούσα και σύμφωνα με την προσφορά του και τους όρους της διακήρυξης, το έργο «Παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης & Συντήρησης Υποδομής Πληροφορικής της ΕΚΧΑ Α.Ε.», το οποίο αφορά στην παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης του υλικού/λογισμικού της υποδομής που χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου στους πολίτες, στους επαγγελματίες και Αναδόχους του έργου της Κτηματογράφησης που συνεργάζονται με την ΕΚΧΑ Α.Ε. και αφετέρου σε εργαζόμενους της ΕΚΧΑ ΑΕ στους οποίους παρέχει τα περιβάλλοντα ανάπτυξης και δοκιμών για το λογισμικό που αναπτύσσει με ιδίους πόρους.

Ειδικότερα ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να παρέχει τα ακόλουθα.:

- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης υλικού στο Πρωτεύον και στο Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε

- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης λογισμικού στο Πρωτεύον και στο Εφεδρικό Κέντρο Δεδομένων της ΕΚΧΑ Α.Ε
- Υπηρεσίες Φιλοξενίας Εφεδρικού Κέντρου Δεδομένων
- Προμήθεια Συστήματος Ασφάλειας Διαδικτυακών Εφαρμογών-Web Application Firewall
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

A) Συμφωνείται, ότι ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη απομακρυσμένης παρακολούθησης σε 24ωρη βάση και υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα (το αργότερο εντός 30 λεπτών) α) την εταιρεία με κάθε πρόσφορο τρόπο (π.χ. τηλεφωνικώς, με ηλεκτρονικό μέσο κλπ) για κάθε δυσλειτουργία εξοπλισμού / λογισμικού που περιλαμβάνεται στο αντικείμενο της σύμβασης β) τη δομή υποστήριξης (Help Desk), που απαιτείται για την επίλυση του προβλήματος και που ο ίδιος διαθέτει για τους σκοπούς του έργου, ασχέτως αν υπάρχει προηγουμένως σχετική αναφορά / αίτημα της εταιρείας για την επίλυση της αντίστοιχης δυσλειτουργίας.

B) Το προσωπικό της εταιρείας δύναται να διενεργεί μικρής κλίμακας αλλαγές στον δικτυακό εξοπλισμό (π.χ. άνοιγμα θυρών (ports), προσθήκη νέων κανόνων στα firewalls κλπ), οι οποίες δεν θα συνεπάγονται ούτε κόστος για την αναθέτουσα αρχή, ούτε θα αλλάζουν την υποχρέωση του παρόχου για την παροχή υπηρεσιών αποκατάστασης σε περίπτωση δυσλειτουργίας, με δεδομένο ότι θα ακολουθείται η εξής διαδικασία:

- Η εταιρεία ενημερώνει τον Ανάδοχο για τις σκοπούμενες αλλαγές
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας να αποδεχθεί / απορρίψει την αλλαγή αυτή
- Η εταιρεία ΑΕ προχωρά κατόπιν της έγκρισης του Αναδόχου στις αλλαγές

## **ΑΡΘΡΟ 2: ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

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

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 και χωρίς να δημιουργεί η παράταση αυτή οποιαδήποτε υποχρέωση στην εταιρεία και καταβολή στον ανάδοχο επιπλέον τιμήματος. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης χωρίς να υποβληθεί

εγκαιρώς 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 ..... ΕΥΡΩ, 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 το άρθρο 3.6 του Μέρους Β της διακήρυξης.

Η εξόφληση του κάθε τιμολογίου θα πραγματοποιείται σε διάστημα 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.

Κατά την πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα παρακρατείται :

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 τέλος χαρτοσήμου 3,6% επί του ανωτέρου ποσού. Ο χρόνος, 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 μόνο στην περίπτωση που συναφθεί η παρούσα σύμβαση 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 παρούσας σύμβασης ο Ανάδοχος κατέθεσε στην Εταιρεία τη με αριθμό ..... Εγγυητική επιστολή Καλής Εκτέλεσης της Τράπεζας ....., ποσού ..... Ευρώ (5% της συμφωνούμενης με τη παρούσα αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ), ισχύος μέχρι την επιστροφή της.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εμπρόθεσμη και καλή εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της Εταιρείας έναντι του Αναδόχου.

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

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, εφόσον δεν έχει καταπέσει ολικά ή μερικά, επιστρέφεται στο σύνολο της, άτοκη, στον Ανάδοχο 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 διαιρετική και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με την σύμβαση, τμηματικά, η εγγύηση καλής εκτέλεσης αποδεσμεύεται 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 το τμήμα της σύμβασης που ο Ανάδοχος θα αναθέσει να εκτελέσει υπερβολάβος καθώς και 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 και τους κανόνες της τέχνης και της επιστήμης.
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 απαραιτήτως την τεχνική του άποψη και έχει ενεργό συμβουλευτικό ρόλο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων για την αναβάθμιση ή τροποποίηση της υποστηριζόμενης υποδομής.

#### **ΑΡΘΡΟ 9 : ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

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. Επειδή η εκτέλεση της παρούσας σύμβασης απαιτεί συνεχή παρακολούθηση σε ημερήσια βάση, η Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Προώθησης Προϊόντων της Εταιρείας με απόφασή της θα ορίσει για την παρακολούθηση της σύμβασης επόπτη.

3. Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της παρούσας σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η ανωτέρω 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 και θα γίνονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στα άρθρα 216, 219 & 220 του ν. 4412/2016 .

#### **ΑΡΘΡΟ 10 : ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ**

Σε περίπτωση καθυστέρησης επίλυσης θέματος υποστήριξης η οποία ξεπερνά τον αποδεκτό χρόνο επίλυσης (ΑΧΕΘΥ), σύμφωνα με την παρ. 4.7.2.9 του μέρους Β της διακήρυξης , με υπαιτιότητα του Αναδόχου, είναι δυνατόν να επιβάλλονται με αιτιολογημένη απόφαση της Εταιρείας ποινικές ρήτρες ως εξής:

- Για κάθε θέμα υποστήριξης που δηλώθηκε σε κάποιο τρίμηνο, η επίλυση του οποίου υπερβαίνει τον αποδεκτό χρόνο επίλυσης (ΑΧΕΘΥ) έως 50% (πενήντα τοις εκατό), θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα 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 επιβάλλεται ποινική ρήτρα 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.

3. Ειδικότερα για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες και σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 3.4 του τεύχους διακήρυξης, ισχύουν τα εξής:

- οι ποινικές 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 Εταιρεία, ακολουθεί προσφορά του 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.

4. 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.

5. Οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της Εταιρείας, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

6. Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

7. 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.

8. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανωτέρα βία σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 16.

#### **ΑΡΘΡΟ 11 : ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

1. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής της Εταιρείας.

2. Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα τεύχη της σύμβαση, 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 προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

#### **ΑΡΘΡΟ 12 : ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**

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 10 της παρούσας, 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 13 : ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ 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 και οι υπηρεσίες που παραδόθηκαν.
- γ) Έγινε η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος, αφού προηγουμένως επιβλήθηκαν κυρώσεις ή εκπτώσεις και
- δ) Εκπληρώθηκαν και οι λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμεύθηκαν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη παρούσα σύμβαση.

#### **ΑΡΘΡΟ 14 : ΑΝΑΣΤΟΛΗ**

Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να αναστέλλει, εφόσον συντρέχουν σπουδαίοι λόγοι, τη διαδικασία της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η αναστολή γνωστοποιείται εγγράφως στον Ανάδοχο. Στο έγγραφο αναφέρονται οι λόγοι αναστολής, η ημερομηνία έναρξης και η διάρκεια αυτής.

Από τη γνωστοποίηση της αναστολής ο Ανάδοχος απαλλάσσεται των συμβατικών του υποχρεώσεων και υποχρεούται να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον περιορισμό των δαπανών του.

Εφόσον οι λόγοι που επέβαλλαν την αναστολή εκτέλεσης της υπηρεσίας, παρατείνονται περισσότερο των έξι (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. Η Εταιρεία όμως υποχρεούται να καταβάλλει την τυχόν οφειλόμενη αμοιβή για υπηρεσίες που έχουν παραδοθεί και παραληφθεί από την Εταιρεία και ο Ανάδοχος υποχρεούται να επιστέψει την οποιασδήποτε αμοιβή που έχει τυχόν λάβει για υπηρεσίες που δεν έχει παραδώσει.

#### **ΑΡΘΡΟ 15: ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

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 αρμόδιου 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 υπερέβη υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση αυτή 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.

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.

Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος από την σύμβαση όταν συντρέχουν και αποδεικνύονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 16 λόγοι ανωτέρας βίας.

#### **ΑΡΘΡΟ 16 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 17: Η ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ**

Ο Ανάδοχος, συμπεριλαμβανομένου και τυχόν υπεργολάβων, θα τηρεί εμπιστευτική κάθε αλληλογραφία, σημείωση και έκθεση, σχετική με την εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου της παρούσας από οποιοδήποτε τρίτο μέρος ή άτομο.

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.

Η υποχρέωση εχεμύθειας ισχύει και για τους δύο συμβαλλόμενους και θα διατηρηθεί και μετά τη με οποιοδήποτε τρόπο λύση ή λήξη της παρούσας.

#### **ΑΡΘΡΟ 18: ΛΥΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια σε περίπτωση πτώχευσης του Αναδόχου. Εάν ο Ανάδοχος τεθεί υπό εκκαθάριση, παύση εργασιών, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης 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.

Η εταιρεία μπορεί, μονομερώς, 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.



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 19: ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Οι συμβαλλόμενοι, θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη συναινετική και καλόπιστη διευθέτηση οποιασδήποτε διαφοράς, αμφισβήτησης ή απαίτησης που ενδέχεται να προκύψει από την παρούσα. Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και κάθε τροποποίησή της μπορεί να γίνει μόνο εγγράφως και με κοινή συμφωνία των συμβαλλόμενων.

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις δυνάμει των άρθρων 10, 12 και 15 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. Αρμόδια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς προκύψει, η οποία δεν θα καταστεί δυνατό να επιλυθεί φιλικά, θα είναι τα Δικαστήρια της Αθήνας.

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**