



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
& ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
Ταχ. Διεύθυνση: Σταδίου 31, Αθήνα
Ταχ. Κώδικας : 101 83
Πληροφορίες : Ειρ. Καγιαμπάκη
E-mail : e.kagiabaki@ypes.gr
Τηλ. : 213 136 1670

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Αθήνα, 22 Μαΐου 2020
Αριθ. Πρωτ.: 30982

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση κατάθεσης οικονομικής προσφοράς για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης εξοπλισμού και λογισμικού της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΕΣ.

Το Υπουργείο Εσωτερικών προσκαλεί την «COMPUTER STUDIO A.E.», η οποία είναι η μοναδική εταιρεία με αποδεδειγμένη 15ετή εμπειρία στη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των υποδομών του ΥΠΕΣ, να καταθέσει οικονομική προσφορά, σύμφωνα με τα παρακάτω στοιχεία:

Ο διαγωνισμός διενεργείται και σύμφωνα με το άρθ. 27 της Πράξης Νομοθετικού Περιεχομένου «Κατεπείγουσα μέτρα αντιμετώπισης της ανάγκης περιορισμού της διασποράς του κορωνοϊού COVID-19» (Α' 64/14-3-2020) όπως κυρώθηκε με το ν.4682/3-4-2020 (Α' 76), δεδομένου ότι η Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καλείται να υποστηρίξει και την εξ αποστάσεως παροχή εργασίας με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων των υπαλλήλων του ΥΠΕΣ.

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ :	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ (τομέας Εσωτερικών)
ΜΟΝΑΔΑ ΦΟΡΕΑ :	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :	ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΑΝΑΘΕΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ :	Τεχνική υποστήριξη εξοπλισμού και λογισμικού της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΕΣ, διάρκειας έως διακοσίων (200) ανθρωποωρών, σύμφωνα με τα Παραρτήματα Α' και Β' τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας πρόσκλησης
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ:	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά με βάση τη βέλτιστη σχέση ποιότητας τιμής
CPV :	72253200-5 Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής
ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:	11.400,00 € (χωρίς ΦΠΑ 24%) 14.136,00€ (με ΦΠΑ 24%)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΦΟΡΕΑ :	Τακτικός Προϋπολογισμός, Ειδικός Φορέας 1007-206 ΑΛΕ 2420389001
ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗ ΦΟΡΟΥ ΕΠΙ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ :	8% για την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρ. 64 του ν.4172/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και όσων άλλων κατά νόμο κρατήσεων βρίσκονται σε ισχύ κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :	Από την υπογραφή της σύμβασης και μέχρι εξαντλήσεως των ανθρωποωρών ή την υπογραφή της νέας διετούς σύμβασης από τον εν εξελίξει συνοπτικό διαγωνισμό Α.Π.: 7099/29-01-2020 (ΑΔΑ: 6ΦΝΞ46ΜΤΛ6-ΘΑ4)
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ν.4412/2016 ΟΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ (ΕΠΙ ΠΟΙΝΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ) :	• αντίγραφο ασφαλιστικής ενημερότητας • αντίγραφο φορολογικής ενημερότητας • πιστοποιητικό ΓΕΜΗ σε ισχύ • στοιχεία σύστασης και εκπροσώπησης με τις πιθανές τροποποιήσεις ή για φυσικά πρόσωπα Βεβαίωση Έναρξης Εργασιών Φυσικού Προσώπου Επιτηδευματία • απόσπασμα/τα ποινικού μητρώου των εταίρων ή των μελών του Δ.Σ. ή του Φυσικού Προσώπου, με ημερομηνία έκδοσης έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους (σε περίπτωση αναμονής έκδοσής τους, δύναται να προσκομιστεί υπεύθυνη δήλωση του άρθρ. 8 παρ. 4 του ν. 1599/1986, στην οποία να δηλώνεται ότι ο υποψήφιος ανάδοχος δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρ. 73 του ν.4412/2016).
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ :	Δευτέρα, 25 Μαΐου 2020 και ώρα 12:00 σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο
ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ :	Υπουργείο Εσωτερικών Δ/νση Προμηθειών & Υποδομών/Τμήμα Προμηθειών Σταδίου 31, 4 ^{ος} όροφος, Τ.Κ. 101 83 Αθήνα Υπόψη κ. Καγιαμπάκη
ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ :	Η παρούσα ανακοίνωση να αναρτηθεί: α) στον δικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής www.ypes.gr , και β) στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) www.eprocurement.gov.gr

Η ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΓΕΩΡΓΙΑ ΒΑΛΑΤΣΟΥ

1. ΛΕΞΙΚΟ ΟΡΩΝ

ΥΠΕΣ	Υπουργείο Εσωτερικών
CISCO	Εταιρία κατασκευής συσκευών δικτύου
HP	Εταιρία κατασκευής Hardware
DELL	Εταιρία κατασκευής Hardware
Microsoft	Εταιρία κατασκευής προγραμμάτων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
Oracle	Εταιρία κατασκευής προγραμμάτων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Hardware
Συστημικό λογισμικό	λειτουργικό σύστημα, antivirus, DBMS, Web-server
Λειτουργικό σύστημα	το λογισμικό του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ
Antivirus Symantec	το σύνολο των προγραμμάτων προστασίας από ιούς. Εταιρία κατασκευής προγραμμάτων προστασίας από ιούς.
Server	εξυπηρετητής
WINDOWS	Το λειτουργικό σύστημα της εταιρίας Microsoft
DBMS, Sql-server, Oracle-server	Το λογισμικό διαχείρισης βάσεων δεδομένων, Το λογισμικό διαχείρισης βάσεων δεδομένων της εταιρίας Microsoft, Το λογισμικό διαχείρισης βάσεων δεδομένων της εταιρίας Oracle
VMware LINUX Hyper-V	Virtualization software της εταιρίας VMware Το λειτουργικό σύστημα linux Virtualization software της εταιρίας Microsoft
Web-server, IIS-server	ο εξυπηρετητής ηλεκτρονικών σελίδων. ο εξυπηρετητής ηλεκτρονικών σελίδων και εφαρμογών διαδικτύου της εταιρίας Microsoft
Oracle application server infrastructure server	Servers απαραίτητοι για την εξυπηρέτηση των εφαρμογών και των βάσεων δεδομένων τεχνολογίας Oracle
Print-server	ο εξυπηρετητής εκτυπωτών
Firewall, PIX,ASA CSS	Συσκευή προστασίας δικτύου από κακόβουλη πρόσβαση από το διαδίκτυο, Συσκευές προστασίας δικτύου από κακόβουλη πρόσβαση από το διαδίκτυο της εταιρίας CISCO. CISCO Content Services Switch.
switch	Συσκευή διασύνδεσης που χρησιμοποιείται κυρίως σε τοπικά δίκτυα
router	Δρομολογητής δικτύων
MODEM	Συσκευή μετατροπής ψηφιακού σήματος σε σήμα συχνοτήτων και αντίστροφα
Ενεργός συσκευή δικτύου	Firewall , switch, router, modem
καλωδίωση	Όλες οι καλωδιώσεις δικτύου (αθωράκιστων συνεστραμμένων ζευγών χαλκού και οπτικών ινών)
δίκτυο	Όλες οι ενεργές συσκευές δικτύου και η καλωδίωση
UPS	Uninterruptible Power Supply
blade	Τεχνολογία εξυπηρετητών για εξοικονόμηση χώρου, ενέργειας και καλωδιώσεων
SAN	Τεχνολογία αποθήκευσης δεδομένων και διάθεσης τους σε δίκτυο

2. ΓΕΝΙΚΑ

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των servers και του δικτύου που είναι εγκατεστημένα στα κτίρια της κεντρικής υπηρεσίας του ΥΠΕΣ.

3. ΣΤΟΧΟΙ

1. Η αποκατάσταση προβλήματος ή βλάβης του υλικού και του εγκατεστημένου συστημικού λογισμικού σε κάθε server ή στο δίκτυο το πολύ σε 24 ώρες από την άφιξη τεχνικού στην τοποθεσία εγκατάστασης των συστημάτων.
2. Υποβοήθηση στη διαχείριση συστημάτων.

4. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**A. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΜΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΑΣΤΟΧΙΑ ΥΛΙΚΟΥ ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΣΚΛΗΡΟΥ ΔΙΣΚΟΥ**

1. Έλεγχος και προσδιορισμός βλάβης.
2. Αντικατάσταση εφόσον απαιτείται προβληματικού εξαρτήματος υλικού.
3. Επανεγκατάσταση εφόσον απαιτείται του λογισμικού που ρυθμίζει την λειτουργία του εξαρτήματος που αντικαθίσταται (π.χ. σχετικός driver).
4. Ρύθμιση, εφόσον απαιτείται, των σχετικών παραμέτρων υλικού και λογισμικού που επηρεάζονται από την εγκατάσταση του εξαρτήματος που αντικαθίσταται (π.χ. παράμετροι για δικτυακές υπηρεσίες).

B. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΜΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΑΣΤΟΧΙΑ ΣΚΛΗΡΟΥ ΔΙΣΚΟΥ

1. Έλεγχος και προσδιορισμός βλάβης.
2. Αντικατάσταση (εφόσον απαιτείται) προβληματικού σκληρού δίσκου.
3. Επανεγκατάσταση όλου του συστημικού λογισμικού (εφόσον απαιτείται).
4. Ρύθμιση παραμέτρων και επαναφορά λειτουργίας όπως ήταν πριν την επανεγκατάσταση και εφόσον είναι δυνατόν επαναφορά δεδομένων από backup ή τον προηγούμενο σκληρό δίσκο.

Γ. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ**1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ****1.1.** Ρύθμιση παραμέτρων.**1.2.** Διαδικασία recovery και όποιες ενέργειες είναι δυνατές για αποκατάσταση λειτουργίας.**1.3.** Επανεγκατάσταση εφόσον απαιτείται με ρύθμιση παραμέτρων.**2. DBMS-server****2.1.** Ρύθμιση παραμέτρων.**2.2.** Επανεγκατάσταση εφόσον απαιτείται με ρύθμιση παραμέτρων και μεταφορά σχετικών αρχείων, ώστε να γίνει επαναφορά τους μετά την επανεγκατάσταση.**3. Web-server****3.1.** Ρύθμιση παραμέτρων.**3.2.** Επανεγκατάσταση εφόσον απαιτείται με ρύθμιση παραμέτρων και μεταφορά σχετικών αρχείων, ώστε να γίνει επαναφορά τους μετά την επανεγκατάσταση.**4. Antivirus-server****4.1.** Ρύθμιση παραμέτρων, ενημέρωση αρχείου ορισμού ιών (σε περίπτωση που κάποια δυσλειτουργία εμπόδιζε την ομαλή ενημέρωση).**4.2.** Επανεγκατάσταση εφόσον απαιτείται με ρύθμιση παραμέτρων και ενημέρωση αρχείου ορισμού ιών.**5. Λογισμικό διαχείρισης UPS****5.1.** Ρύθμιση παραμέτρων.**5.2.** Επανεγκατάσταση εφόσον απαιτείται με ρύθμιση παραμέτρων.**Δ. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΙΩΝ**

Σε περίπτωση που υπάρξει πρόβλημα σε εγκατεστημένο λογισμικό εξαιτίας ιού, γίνεται :

1. Εκκαθάριση του ιού.**2.** Όποιες ρυθμίσεις χρειασθούν σε επιμέρους προγράμματα ή όλο το συστημικό λογισμικό για αποκατάσταση ομαλής λειτουργίας.**3.** Εάν είναι απαραίτητο, επανεγκατάσταση μέρους ή όλου του λογισμικού και ρύθμιση παραμέτρων και επαναφορά λειτουργίας όπως ήταν πριν την επανεγκατάσταση πριν παρουσιασθεί πρόβλημα.

Ο Ανάδοχος καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποκατάσταση και την επαναφορά αρχείων δεδομένων.

Ε. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

1. Επικαιροποίηση συστημικού λογισμικού γίνεται με τη σύμφωνη γνώμη της Δ/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και περιλαμβάνει εγκατάσταση service packs και patches. Ο ανάδοχος ενημερώνει εγγράφως εφόσον ζητηθεί από τη Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τα service packs και patches, με

εξαίρεση έκτακτης ανάγκης που αφορά την ασφάλεια των συστημάτων και χρειάζεται άμεσες ενέργειες.

2. Εγκατάσταση βελτιωμένων εκδόσεων συστημικού λογισμικού στις ενεργές συσκευές δικτύου σε συνεννόηση και με σύμφωνη γνώμη της Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφόσον αυτό βελτιώνει την λειτουργία και την ασφάλεια.

ΣΤ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

1. Ορισμός χρηστών και δικαιωμάτων στα resources του server και την ένταξή του σε δίκτυα και λογικές οντότητες (domain) για συγκεκριμένες εργασίες σε συνεννόηση και με σύμφωνη γνώμη της Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Απαγορεύεται τεχνικός του αναδόχου να μετατρέψει δικαιώματα ή να εγκαταστήσει προγράμματα σε ένα server χωρίς την έγκριση της Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
2. Βασικές ρυθμίσεις ή και τροποποιήσεις στις παραμέτρους των διαχειριστών.

Ζ. ΔΙΚΤΥΑ

1. ΕΝΕΡΓΟΣ ΣΥΣΚΕΥΗ ΔΙΚΤΥΟΥ
 - 1.1. Ρύθμιση παραμέτρων.
 - 1.2. Αλλαγή ή τροποποίηση ή προσθήκη λειτουργίας (π.χ. ρύθμιση VLAN ή αλλαγή πολιτικής στο firewall).
 - 1.3. Επανεγκατάσταση εφόσον απαιτείται με ρύθμιση παραμέτρων.
2. ΚΑΛΩΔΙΩΣΕΙΣ
 - 2.1. Εντοπισμός προβλημάτων σε κάθε είδους καλωδίωση στα κτίρια της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΥΠΕΣ.
 - 2.2. Διορθωτικές ενέργειες γίνονται μόνο σε ακροδέκτες ή απολήξεις της καλωδίωσης, δηλαδή κατάργηση παλαιού ακροδέκτη ή απόληξης και τοποθέτηση καινούργιου.
3. ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ
 - 3.1. Εγκατάσταση και διαχείριση VPN server.
 - 3.2. Ορισμός χρηστών και προσβάσεων σε συνεννόηση με τη Δ/ση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
 - 3.3. Εντοπισμός προβλημάτων και διορθωτικές ενέργειες.

Η. ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η πρώτη προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιηθεί **με την έναρξη ισχύος της σύμβασης** συντήρησης και θα περιλαμβάνει:

1. Πλήρη έλεγχο υλικού και συστημικού λογισμικού (καταγραφή αναλυτικών πληροφοριών ύστερα από υπόδειξη της ΔΗΔ).
2. Επικαιροποίηση τεκμηρίωσης.
3. Δημιουργία αναγκαίων back-up κατόπιν προτάσεως του αναδόχου ή της Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατά την έναρξη της σύμβασης να ληφθούν τα αναγκαία backup σε όλους τους server τόσο στο σύστημα τους

όσο και στα δεδομένα των σκληρών δίσκων τους. Επιπλέον θα πρέπει να γίνει και η διαδικασία του restore έτσι ώστε να ελεγχθεί η λειτουργία του back-up.

4. Καθαρισμό των συσκευών από σκόνη σε συνεννόηση και με σύμφωνη γνώμη της Δ/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εφόσον ζητηθεί από τη Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ-ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

1. Υπεύθυνοι επικοινωνίας-παρακολούθησης υλοποίησης όρων σύμβασης

- 1.1. Το ΥΠΕΣ υποχρεούται να ορίσει υπεύθυνο με αναπληρωτή, ο οποίος θα ενημερώνει τον ανάδοχο για κάθε βλάβη και θα παρακολουθεί την υλοποίηση των όρων της σύμβασης.
- 1.2. Ο ανάδοχος υποχρεούται να ορίσει υπεύθυνο με αναπληρωτή, στον οποίο θα απευθύνεται ο υπεύθυνος του ΥΠΕΣ για κάθε βλάβη ή άλλη προγραμματισμένη εργασία και θα παρακολουθεί την υλοποίηση των όρων της σύμβασης.

2. Αναγγελία βλάβης-προγραμματισμός εργασιών συντήρησης

- 2.1. Η αναγγελία βλάβης γίνεται από τον υπεύθυνο του ΥΠΕΣ με τηλεφωνική επικοινωνία ή αποστολή του εντύπου αναγγελίας βλάβης-προβλήματος με e-mail ή FAX και πιθανή τηλεφωνική συνεννόηση για περαιτέρω διευκρινήσεις.
- 2.2. Ο προγραμματισμός εργασιών γίνεται από τον υπεύθυνο του ΥΠΕΣ με τηλεφωνική επικοινωνία ή αποστολή του εντύπου προγραμματισμού εργασιών με e-mail ή FAX και πιθανή τηλεφωνική συνεννόηση για περαιτέρω διευκρινήσεις.

3. Χρόνος απόκρισης-Ωρες-Ημέρες Παροχής Υπηρεσιών.

Οι διακόσιες **(200)** ζητούμενες ανθρωποώρες εργασίες του αναδόχου θα παρέχονται όλες τις ημέρες και όλες τις ώρες της ημέρας.

Ο χρόνος απόκρισης τεχνικού θα είναι μία (1) ώρα, εφόσον η κλήση πραγματοποιείται από 07:00 μέχρι τις 21:00 και δύο (2) ώρες από τις 21:00 έως τις 07:00.

4. Έντυπα Επικοινωνίας - Βιβλίο συντήρησης

Για την διευκόλυνση της επικοινωνίας (αναγγελία, αποκατάσταση) και της καταγραφής των γεγονότων που λαμβάνουν χώρα στα πλαίσια εκτελέσεως της σύμβασης χρησιμοποιούνται τα παρακάτω:

- 4.1. Έντυπο αναγγελίας βλάβης – προβλήματος. Υπόδειγμα εντύπου στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.
- 4.2. Έντυπο προγραμματισμένων εργασιών. Υπόδειγμα εντύπου στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.
- 4.3. Το βιβλίο συντήρησης είναι το σύνολο των δελτίων επίσκεψης μηχανικού του αναδόχου.

5. Αποκατάσταση βλάβης

Ο **μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης** ορίζεται σε 24 ώρες από την άφιξη τεχνικού. Ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης δεν ισχύει στις εξής παρακάτω εξαιρετικές περιπτώσεις όπου:

1. Χρειάζονται ανταλλακτικά. Τότε ορίζεται σε 24 ώρες μετά την διάθεση των ανταλλακτικών και προϋποθέτει συμφωνία του ΥΠΕΣ για την ανάληψη της δαπάνης προμήθειας αυτών.
2. Χρειάζεται μεταφορά/επαναφορά μεγάλων αρχείων για λόγους ασφαλείας. Ο χρόνος μεταφοράς/επαναφοράς αφαιρείται και ο υπόλοιπος χρόνος αποκατάστασης βλάβης ορίζεται σε 24 ώρες.
3. Υπάρχει ομαδική προσβολή από ιούς σε περισσότερους από ένα server.

ΕΡΓΑΣΙΕΣ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Πλήρης έλεγχος υλικού και συστημικού λογισμικού
2. Επικαιροποίηση και παράδοση τεκμηρίωσης
3. Δημιουργία αναγκών back-up
4. Αρωγή στον επόμενο συντηρητή

6. ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει τεχνικούς με επαγγελματική κατάρτιση τεχνικού υλικού, δικτύων, συστημικού λογισμικού για την κάλυψη των υποχρεώσεων του που απορρέουν από την σύμβαση με τις παρακάτω δεξιότητες τουλάχιστον:

1. Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft Windows2003
2. Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft Windows2012
3. Διαχείριση και εγκατάσταση VMware ESXi
4. Διαχείριση και εγκατάσταση Linux
5. Διαχείριση και εγκατάσταση Symantec antivirus end point protection
6. Διαχείριση και εγκατάσταση Λογισμικού διαχείρισης UPS APCpowerchute
7. Διαχείριση και εγκατάσταση Λογισμικού διαχείρισης UPS Powerware 9120
8. Διαχείριση και εγκατάσταση τεχνολογίας IBM SAN, HP SAN
9. Διαχείριση και εγκατάσταση CISCO PIX-Firewall
10. Διαχείριση και εγκατάσταση CISCO CSS 11501
11. Διαχείριση και εγκατάσταση Cisco switches 3524 ,2950, 3508, 3550, router 3640
12. Διαχείριση και εγκατάσταση HP switches V1910, HP 8206 zl, HP 2920
13. Διαχείριση και εγκατάσταση Oracle
14. Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft sql server
15. Διαχείριση και εγκατάσταση IBM TAPE LIBRARIES

Ο ανάδοχος θα καταθέσει βιογραφικά των τεχνικών υποστήριξης και θα προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία της εμπειρίας και των γνώσεων των τεχνικών επί ποινή αποκλεισμού. Κάθε ζητούμενη δεξιότητα θα καλύπτεται από δύο (2) τεχνικούς, ενώ ένας τεχνικός μπορεί να καλύπτει πολλές δεξιότητες.

Η ομάδα έργου θα απαρτίζεται από μέλη, με τις ακόλουθες ελάχιστες πιστοποιήσεις:

- ✓ Μέλος της Ομάδας Έργου να είναι πιστοποιημένος ως **OSCP** (*Offensive Security Certified Professional*) και κατά **ISO 27001** και οι σχετικές αναγνωρισμένες πιστοποιήσεις να συμπεριληφθούν στην προσφορά καθώς και αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα.

- ✓ Μέλος της Ομάδας Έργου να είναι πιστοποιημένος ως (Microsoft Certified Solutions Associate: Windows Server 2012 - MCSA)
- ✓ Μέλος της Ομάδας Έργου να είναι πιστοποιημένος ως (Microsoft Certified Systems Administrator on Microsoft Windows Server 2003)
- ✓ Μέλος της Ομάδας Έργου να είναι πιστοποιημένος ως (Microsoft SQL Server 2005 – Implementation and Maintenance / Installing, Configuring and Administration Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition)

7. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Ο ανάδοχος οφείλει να διαθέτει πιστοποίηση, σε ισχύ, **ISO-9001/2008** για παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εξοπλισμού πληροφορικής και **ISO-27001:2013** για την ασφάλεια των πληροφοριών και **ISO 20000-1:2018** για την υλοποίηση – εγκατάσταση και υπηρεσίες υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων.

Ο ανάδοχος **επί ποινή αποκλεισμού** να είναι πιστοποιημένος σαν HPE και HP partner, IBM partner, CISCO CERTIFIED partner.

8. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Περιγραφή	Ποσότητα
HARDWARE	
CISCO ASA	4
PIX	2
CISCO CSS-1150	3
APC UPS	4
APC ENVIRONMENT	3
SYNOLOGY	4
HP SWITCH 1910	33
CISCO SWITCH OPTICAL	1
CISCO ROUTER	2
HP SWITCH 8206	2
HP SWITCH 2920	4
CISCO SWITCH 2950	3
IBM DS3400 (IBM-SAN)	1
HP DL380	12
HP ML350	2
BROCADE FABRIC (IBM-SAN)	2
DELL RX	2

IBM TAPE 3570 (IBM-SAN)	1
VA4700 (HP-SAN)	1
NAS2700 (HP-SAN)	1
MSA2052 (HP-SAN)	2
NETAPP	1
CISCO SERVER	2
CISCO SWITCH 2960	2
ΚΑΤΑΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΜΕΡΩΝ BOSCH	3
ACCESS CONTROL	3
ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΔΙΚΤΥΟ	
CISCO SWITCH	1
CISCO ADE	1
ACCESS POINTS	22
SYSTEM SOFTWARE	
VEEAM BACKUP	2
SYMANTEC ENDPOINT	2
VERITAS BACKUP v.12.5	2
ZABBIX MONITOR	2
W2012	5
W2008+IIS	3
W2000+SQL	1
W2003+AD+DNS+DHCP+FILE+PRINT	4
W2012+AD+DNS+DHCP+FILE+PRINT	1
W2003+IIS	4
W2003+SQL2005	7
W2003	6
W2008	6
W2003	4
LINUX	42
OPENVPN	2
LINUX-MONGO	4

LINUX ORACLE REAL	2
PFSense	1
ESXI	12
HYPERV	1

9. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ

ΥΠΕΣ

- Κατά την άφιξη τεχνικού στις υπηρεσίες του ΥΠΕΣ, ο αρμόδιος υπάλληλος του ΥΠΕΣ υποχρεούται να διευκολύνει τον τεχνικό στην εργασία του και να του δώσει οποιαδήποτε συμπληρωματική πληροφορία σχετικά με το πρόβλημα.
- Στην περίπτωση που χρειάζεται αντικατάσταση ανταλλακτικών που δεν καλύπτονται από εγγύηση, το ΥΠΕΣ οφείλει μετά από ενημέρωση του αναδόχου για την απαιτούμενη δαπάνη προμήθειας, να απαντήσει για την συνέχιση ή όχι των εργασιών και εφόσον συμφωνεί για την προμήθεια των ανταλλακτικών να καλύψει την δαπάνη. Για ανταλλακτικά σε μηχανήματα που είναι σε εγγύηση μετά την διάγνωση από τον ανάδοχο για την αντικατάστασή τους, το ΥΠΕΣ αναλαμβάνει τις περαιτέρω ενέργειες.
- Το ΥΠΕΣ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει αντικατάσταση τεχνικού συντήρησης.

ΑΝΑΔΟΧΟΣ

- Εάν απαιτηθεί αντικατάσταση τεχνικού συντήρησης, ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει άλλον που να καλύπτει τα περιγραφόμενα στο "ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΑΝΑΔΟΧΟΥ", με σύμφωνη γνώμη του ΥΠΕΣ.
- Ο τεχνικός του αναδόχου εγκαθιστά μόνο προγράμματα για τα οποία έχει νόμιμη άδεια το ΥΠΕΣ.
- Οι εργασίες σε μηχανήματα που είναι σε εγγύηση και δεν καλύπτονται από την εγγύηση περιλαμβάνονται στις υποχρεώσεις του αναδόχου.
- Εάν γίνει αντικατάσταση ανταλλακτικού από την προμηθεύτρια εταιρία στα πλαίσια εγγύησης ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εκτελέσει τις απαραίτητες ενέργειες για την ομαλή λειτουργία του μηχανήματος.
- Εάν απαιτηθεί αντικατάσταση μηχανήματος λόγω σοβαρών προβλημάτων μέχρι την αποκατάσταση αυτών, ο ανάδοχος υποχρεούται να θέσει σε πλήρη λειτουργία κατάλληλο μηχάνημα που θα του διατεθεί από το ΥΠΕΣ.
- Εάν προκύψει απόσυρση μηχανήματος εξαιτίας μη συμφέρουσας επισκευής, ο ανάδοχος υποχρεούται να θέσει σε πλήρη λειτουργία μηχάνημα που θα του διατεθεί από το ΥΠΕΣ.

10. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ-ΕΚΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ

- Εργασίες αποκατάστασης βλαβών ή προβλημάτων που οφείλονται σε φυσικές καταστροφές ή τρομοκρατικές ενέργειες ή αναρχικές πράξεις δεν συμπεριλαμβάνονται.

2. Η σύμβαση δεν θα καλύπτει ειδικότερες απαιτήσεις και συμπληρωματικές εργασίες για την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των συστημάτων που είναι κρίσιμα για την προπαρασκευή και διενέργεια των εκλογών.

11. ΡΗΤΡΕΣ - ΔΙΑΚΟΠΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

1. Εάν ο μέγιστος χρόνος απόκρισης τεχνικού δεν τηρηθεί για τρεις (3) φορές σε ένα μήνα τότε γίνεται περικοπή της αμοιβής ίση με το 1/50 της συνολικής αμοιβής στην επόμενη πληρωμή(σε κάθε επιπλέον τριάδα γίνεται αντίστοιχη περικοπή).
2. Εάν ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης υπερβεί κατά 24 ώρες του μέγιστου χρόνου αποκατάστασης βλάβης τότε για κάθε επιπλέον 24ωρο και συνολικά μέχρι 2 επιπλέον 24ωρα γίνεται περικοπή ίση με το 1/100 της συνολικής αμοιβής για κάθε μηχανήμα.
3. Εάν ο μέγιστος χρόνος απόκρισης τεχνικού δεν τηρηθεί για εννέα φορές σε δύο συνεχείς μήνες τότε το ΥΠΕΣ μπορεί να καταγγείλει την σύμβαση.
4. Εάν ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης δεν τηρηθεί για τρεις (3) φορές σε δύο συνεχείς μήνες τότε το ΥΠΕΣ μπορεί να καταγγείλει την σύμβαση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΝΤΥΠΩΝ

ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ-ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΧΡΟΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Ημερ. κλήσης τεχνικού: _____ Ώρα κλήσης: _____

Ημερ. επίσκεψης ΥΠΕΣ : _____ Ώρα επίσκ. : _____ Χρόνος απασχ.(ώρες) : _____

ΧΩΡΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Κτίριο (οδός και αριθμός): _____ όροφος: _____ γραφείο: _____

ΧΡΗΣΙΜΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Serial Number:	SERVER	ΣΥΣΚΕΥΗ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΛΛΟ

Κατασκευάστρια εταιρία, μοντέλο: _____

Άλλα χρήσιμα στοιχεία: _____

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ

Απόφαση προμήθειας(αριθ. πρωτ./ημερ.): _____ Ημερ. παραλαβής: _____

Ημερομηνία λήξης εγγύησης για επιδιόρθωση στο ΥΠΕΣ: _____

Ημερομηνία λήξης εγγ. για επιδιόρθωση στον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ: _____

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ
Δ/ΝΣΗΣ ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**ΧΡΟΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

Ημερ. Αποστολής: _____

Ημερ. Εκτέλεσης εργασιών στο ΥΠΕΣ : _____

ΧΩΡΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Κτίριο (οδός, αριθμός)	Όροφος	Γραφεία

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΖΗΤΟΥΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΩΡΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΤΕΧΝΙΚΟΥ	ΩΡΕΣ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ
Δ/ΝΣΗΣ ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ