



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΓΕΝ. Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
& ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΥΠΟΔΟΜΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
Πληροφορίες: Ε. Καγιαμπάκη, Γ. Χρυσούλης  
Ταχ. Δ/ση: Σταδίου 31  
Ταχ. Κώδικας: 101 83  
Τηλέφωνο: 213 136 1670-1671  
e-mail: [e.kagiabaki@ypes.gr](mailto:e.kagiabaki@ypes.gr), [i.chrysoulis@ypes.gr](mailto:i.chrysoulis@ypes.gr)

Αθήνα, 06.04.2023  
Αριθ. Πρωτ.: 29862

### ΕΚΛΟΓΙΚΟ

**Α/Α ΕΣΗΔΗΣ: 189174**

**ΘΕΜΑ:** Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος, μέσω ΕΣΗΔΗΣ (Α/Α 189174), για την κατάθεση οικονομικής προσφοράς για τη σύναψη σύμβασης για την παροχή εξακοσίων (600) ανθρωποωρών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των υποδομών πληροφορικής του ΥΠ.ΕΣ.

Το Υπουργείο Εσωτερικών, προκειμένου να καλυφθεί η ανάγκη για την προμήθεια εξακοσίων (600) ανθρωποωρών για την συντήρηση και την τεχνική υποστήριξη των υποδομών πληροφορικής (εξοπλισμός πληροφορικής και δικτυακές υποδομές) του, ενόψει και της διενέργειας αλληπάλληλων εκλογών (Βουλευτικών και Αυτοδιοικητικών) εντός του Οικ. Έτους 2023, προτίθεται να προβεί στη σύναψη σχετικής σύμβασης. Η διαδικασία που θα ακολουθηθεί είναι η απευθείας ανάθεση του αρ. 118 του ν.4412/2016, κατ' εξαίρεση άνω του ορίου των 30.000€, βάσει της νομοθεσίας για την πραγματοποίηση δαπανών σχετικών με τη διεξαγωγή εκλογών (αρ. 130 π.δ. 26/2012 όπως τροποποιήθηκε από το αρ. 25 ν.4585/2018 και ισχύει). Θα ακολουθηθεί χρήση του ΕΣΗΔΗΣ σε όλα τα στάδια της διαδικασίας βάσει του αρ. 36 ν.4412/2016. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι καλούνται να καταθέσουν τις προσφορές τους βάσει των ειδικών τεχνικών όρων και των προδιαγραφών των παραρτημάτων, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστα μέρη της παρούσας πρόσκλησης:

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ :   | ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ (τ. Εσωτερικών)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ΜΟΝΑΔΑ ΦΟΡΕΑ :      | ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ/ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :    | Απευθείας ανάθεση (αρ. 118 του ν.4412/2016)<br>Εκλογική δαπάνη (αρ. 130 π.δ.26/2012)                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ΑΝΑΛΥΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ :   | Παροχή εξακοσίων (600) ανθρωποωρών για τη συντήρηση και την τεχνική υποστήριξη των υποδομών πληροφορικής (εξοπλισμός πληροφορικής και δικτυακές υποδομές) του ΥΠ.ΕΣ.<br>Οι προδιαγραφές της εν λόγω προμήθειας αναφέρονται στα συνημμένα παραρτήματα, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστα μέρη της παρούσας πρόσκλησης ( <b>ΕΠΙ ΠΟΙΝΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ</b> ) |
| ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ : | Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ<br>ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ<br>Φ.Π.Α. 24% :                                                                                         | <b>42.408,00 €</b><br>(34.200,00€ άνευ Φ.Π.Α.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ΚΩΔΙΚΟΣ<br>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΦΟΡΕΑ :                                                                                                                | Τακτικός Προϋπολογισμός, Ειδικός Φορέας 1007-206<br>ΑΛΕ 2420389001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| CPV                                                                                                                                              | 72253200-5 Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ΠΑΡΑΚΡΑΤΗΣΗ ΦΟΡΟΥ ΕΠΙ<br>ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ<br>ΑΞΙΑΣ :                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8% (οκτώ τοις εκατό) για την παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 64 του ν.4172/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και όσων άλλων κατά νόμο κρατήσεων βρίσκονται σε ισχύ κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ :                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κράτηση 0,1% υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ).</li> <li>• επί της ανωτέρω κράτησης, χαρτόσημο <b>3%</b> και ΟΓΑ χαρτοσήμου <b>20%</b>.</li> </ul> <p>Το ποσό αυτό καταβάλλεται στο Δημόσιο σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις περί χαρτοσήμου.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ΠΡΩΤΟΓΕΝΕΣ ΑΙΤΗΜΑ -<br>ΕΓΚΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ :                                                                                                        | 24759/22-03-2023 (ΑΔΑΜ: 23REQ012354660)<br>26120/28-03-2023 (ΑΔΑ: Ψ98Ι46ΜΤΛ6-ΩΞ8, ΑΔΑΜ:<br>23REQ012389820)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ –<br>ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :                                                                                                          | από την υπογραφή της σύμβασης για 600 ανθρωποώρες και έως 30-11-2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ΨΗΦΙΑΚΑ<br>ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΑ<br>ΜΕΣΩ ΕΣΗΔΗΣ<br>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ<br>ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ,<br>ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ<br>Ν.4412/2016 ΟΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ<br>(ΕΠΙ ΠΟΙΝΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ: | <ul style="list-style-type: none"> <li>•οικονομική προσφορά</li> <li>•τεχνική προσφορά</li> <li>•αντίγραφα ασφαλιστικής ενημερότητας,</li> <li>•αντίγραφα φορολογικής ενημερότητας,</li> <li>•πιστοποιητικό ΓΕΜΗ ή αναγνωρισμένου αντίστοιχου φορέα σε ισχύ ,</li> <li>•στοιχεία σύστασης και εκπροσώπησης εταιρείας με τις πιθανές τροποποιήσεις ή για φυσικά πρόσωπα Βεβαίωση Έναρξης Εργασιών Φυσικού Προσώπου Επιτηδευματία,</li> <li>•απόσπασμα/τα ποινικού μητρώου των εταίρων ή των μελών του Δ.Σ. ή του Φυσικού Προσώπου, με ημερομηνία έκδοσης έως <b>τρεις (3) μήνες</b> πριν από την υποβολή τους (δύνата να προσκομιστεί υπεύθυνη δήλωση του άρθ. 8 παρ. 4 του ν.1599/1986, στην οποία να δηλώνεται ότι ο υποψήφιος ανάδοχος δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.1 του άρθρου 73 του ν.4412/2016).</li> <li>•Υπεύθυνη δήλωση στην οποία θα αναφέρεται ότι δεν έχει επιβληθεί σε βάρος του υποψήφιου αναδόχου η οριζόντια ρήτρα αποκλεισμού σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 74 του Ν.4412/2016.</li> </ul> <p>Οι υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές εφόσον έχουν συνταχθεί <b>μετά την κοινοποίηση</b> της παρούσας πρόσκλησης.</p> <p>Η ισχύς της προσφοράς πρέπει να είναι τουλάχιστον δύο (2) μήνες από την κατάθεση και να αναφέρεται στην προσφορά.</p> |
| ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ :                                                                                                                           | Ο ανάδοχος στον οποίο θα γίνει η ανάθεση των ως άνω υπηρεσιών οφείλει για την υπογραφή της σύμβασης, να καταθέσει πρωτοτύπως στη Δ/ση Προμηθειών και Υποδομών εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης για ποσό ίσο προς το 4% της συνολικής δαπάνης (μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ                                                                                                                              | Μ. Δευτέρα 10 Απριλίου 2023 και ώρα 11:00, μέσω του                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ :                                                   | συστήματος ΕΣΗΔΗΣ με Α/Α 189174                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:                               | Τα μέλη Επιτροπής του στοιχείου 1 <sup>α</sup> της με Α.Π.: 17569/2-3-2023 Απόφασης Συγκρότησης επιτροπών διενέργειας διαγωνισμών και παραλαβής εργασιών και προμηθειών, σύμφωνα με το ν.4412/2016 για το έτος 2023.                                                                                                                                                                    |
| ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ : | Υπουργείο Εσωτερικών<br>Δ/νση Προμηθειών & Υποδομών<br>Τμήμα Προμηθειών<br>Σταδίου 31, 4 <sup>ος</sup> όροφος, Τ.Κ. 101 83 Αθήνα<br>Υπόψη κας Καγιαμπάκη ή κ. Χρυσούλη<br>e-mail: <a href="mailto:e.kagiabaki@ypes.gr">e.kagiabaki@ypes.gr</a> , <a href="mailto:i.chrysoulis@ypes.gr">i.chrysoulis@ypes.gr</a>                                                                         |
| ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ :                                        | Η παρούσα ανακοίνωση να αναρτηθεί: α) στην ιστοσελίδα του ΥΠΕΣ <a href="http://www.ypes.gr">www.ypes.gr</a> , β) στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) <a href="http://www.eprocurement.gov.gr">www.eprocurement.gov.gr</a> και γ) Εθνικό Σύστημα Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) <a href="https://nepps.eprocurement.gov.gr">https://nepps.eprocurement.gov.gr</a> . |

Η ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

ΓΕΩΡΓΙΑ ΒΑΛΑΤΣΟΥ

**Εσωτερική διανομή:**

1. Γραφείο Υπηρεσιακής Γραμματέως
2. Γεν. Διεύθυνση Εσωτερικών & Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης
3. Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
4. Μέλη Επιτροπής:
  - Δήμητρα Πολυχρονοπούλου/Νικόλαος Δρόσος
  - Ιωάννα Τζήμα/Λάζαρος Ζαγορίτης
  - Χριστόφορος Αναστασιάδης/Νικόλαος Σβέρκας

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'**  
**ΕΙΔΙΚΟΙ ΤΕΧΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

**1. ΛΕΞΙΚΟ ΟΡΩΝ**

|                                                       |                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ΥΠΕΣ                                                  | Υπουργείο Εσωτερικών (τ. 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.<br>Εταιρία κατασκευής προγραμμάτων προστασίας από ιούς.                                                                                          |
| Server                                                | εξυπηρετητής                                                                                                                                                                                     |
| WINDOWS                                               | Το λειτουργικό σύστημα της εταιρίας Microsoft                                                                                                                                                    |
| DBMS,<br>Sql-server,<br>Oracle-server                 | Το λογισμικό διαχείρισης βάσεων δεδομένων,<br>Το λογισμικό διαχείρισης βάσεων δεδομένων της εταιρίας Microsoft,<br>Το λογισμικό διαχείρισης βάσεων δεδομένων της εταιρίας Oracle                 |
| VMware<br>LINUX<br>Hyper-V                            | Virtualization software της εταιρίας VMware<br>Το λειτουργικό σύστημα linux<br>Virtualization software της εταιρίας Microsoft                                                                    |
| Web-server,<br>IIS-server                             | ο εξυπηρετητής ηλεκτρονικών σελίδων.<br>ο εξυπηρετητής ηλεκτρονικών σελίδων και εφαρμογών διαδικτύου της εταιρίας Microsoft                                                                      |
| Oracle<br>application server<br>infrastructure server | Servers απαραίτητοι για την εξυπηρέτηση των εφαρμογών και των βάσεων δεδομένων τεχνολογίας Oracle                                                                                                |
| Print-server                                          | ο εξυπηρετητής εκτυπωτών                                                                                                                                                                         |
| Firewall,<br>PIX,ASA<br><br>CSS                       | Συσκευή προστασίας δικτύου από κακόβουλη πρόσβαση από το διαδίκτυο,<br>Συσκευές προστασίας δικτύου από κακόβουλη πρόσβαση από το διαδίκτυο της εταιρίας CISCO.<br>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, storages και γενικά όλων των ενεργών συσκευών δικτύου και η καλωδίωση αυτού που είναι εγκατεστημένα στα κτίρια του ΥΠΕΣ.

## 3. ΣΤΟΧΟΙ

1. Η αποκατάσταση προβλήματος ή βλάβης του υλικού και του εγκατεστημένου συστημικού λογισμικού σε κάθε ενεργή συσκευή ή στο δίκτυο, το αργότερο σε 24 ώρες από την άφιξη του 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 και εφόσον είναι δυνατόν επαναφορά δεδομένων από backup ή τον προβληματικό σκληρό δίσκο.

**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 καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την αποκατάσταση/επαναφορά αρχείων δεδομένων.

**Ε. ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ****1.** Επικαιροποίηση συστημικού λογισμικού γίνεται με την σύμφωνη γνώμη της Δ/σης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και περιλαμβάνει εγκατάσταση service packs και patches. Ο ανάδοχος ενημερώνει εγγράφως εφόσον ζητηθεί από τη Δ/ση 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/νσης 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/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3.3. Εντοπισμός προβλημάτων και διορθωτικές ενέργειες.

## **Η. Κυβερνητικό Cloud ΓΓΠΣ**

Διαχείριση ζωνών Firewall και δημιουργία VMs και οτιδήποτε άλλο χρειαστεί.

## **Θ. 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/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατά την έναρξη της σύμβασης να ληφθούν τα αναγκαία backup σε όλους τους servers 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 e-mail.

2.2. Ο προγραμματισμός εργασιών γίνεται από τον υπεύθυνο του ΥΠΕΣ με τηλεφωνική επικοινωνία ή αποστολή e-mail.

## 3. Χρόνος απόκρισης-Ωρες-Ημέρες Παροχής Υπηρεσιών.

Οι ζητούμενες ώρες 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 Γ'.

4.2. Έντυπο προγραμματισμένων εργασιών. Υπόδειγμα εντύπου στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'.

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 έναν servers.

## ΕΡΓΑΣΙΕΣ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Πλήρης έλεγχος υλικού και συστημικού λογισμικού
2. Επικαιροποίηση και παράδοση τεκμηρίωσης
3. Δημιουργία αναγκαίων 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 υποχρεώσεών του που απορρέουν από την σύμβαση με τις παρακάτω δεξιότητες τουλάχιστον:

1. Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft Windows 2003
2. Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft Windows 2012
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 τεχνολογίας IBM SAN, HP SAN
8. Διαχείριση και εγκατάσταση HP switches V1910, HP 8206 zl, HP 2920

9. Διαχείριση και εγκατάσταση Oracle
10. Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft sql server
11. 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 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.

**Οι απαιτούμενες δεξιότητες συνίστανται στα παρακάτω προφίλ:**

- ✓ **Υπεύθυνος Ψηφιακού Μετασχηματισμού:** Είναι απαραίτητο να υπάρχει γνώση των διαδικασιών του Δημόσιου Τομέα, καθώς και του τρόπου με τον οποίον λειτουργεί. Ο τεχνικός που θα συνεισφέρει στο έργο θα πρέπει να έχει τουλάχιστον τα εξής προσόντα:
  - Πανεπιστημιακό Δίπλωμα (ΑΕΙ) από την ημεδαπή ή αντίστοιχο πανεπιστήμιο της αλλοδαπής
  - Συμμετοχή σε δύο (2) έργα αναδιοργάνωσης διαδικασιών
  - Πιστοποίηση ISO/IEC 17024 για Υπεύθυνους Προστασίας Δεδομένων (DPO Executives)
- ✓ **Υπεύθυνος Κυβερνοασφάλειας:** Για την επιτυχή ολοκλήρωση του Έργου είναι απαραίτητο να υπάρχει τεχνικός ο οποίος να έχει εμπειρία και γνώση από προστασία δεδομένων σε ψηφιακά περιβάλλοντα. Ο τεχνικός που θα αναλάβει το ρόλο αυτό θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον μεταπτυχιακό Δίπλωμα (ΑΕΙ) από την ημεδαπή ή αντίστοιχο πανεπιστήμιο της αλλοδαπής, σε αντικείμενο σχετικό με την προστασία δεδομένων σε ψηφιακά περιβάλλοντα.

## 7. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Ο ανάδοχος οφείλει να διαθέτει πιστοποίηση, σε ισχύ, **ISO-9001/2015** για παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εξοπλισμού πληροφορικής, **ISO-27001:2013** για την ασφάλεια των πληροφοριών, **ISO 20000-1:2018** για την υλοποίηση – εγκατάσταση και υπηρεσίες υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων και **ISO 37001:2016** κατά της Δωροδοκίας και Διαφθοράς (Anti-bribery Management System), ή ισοδύναμα πιστοποιητικά από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη μέλη, εν ισχύ, από διαπιστευμένο οργανισμό.

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

## 8. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

| Περιγραφή                 | Ποσότητα |
|---------------------------|----------|
| <b>HARDWARE</b>           |          |
| 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        |
| <b>ΑΣΥΡΜΑΤΟ ΔΙΚΤΥΟ</b>    |          |
| CISCO SWITCH              | 1        |
| CISCO ADE                 | 1        |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| ACCESS POINTS                | 22 |
| <b>SYSTEM SOFTWARE</b>       |    |
| 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                        | 10 |
| W2008                        | 6  |
| LINUX                        | 42 |
| OPENVPN                      | 2  |
| LINUX-MONGO                  | 4  |
| LINUX ORACLE REAL            | 2  |
| PFSENSE                      | 1  |
| ESXI                         | 12 |
| HYPERV                       | 1  |

**9. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ****ΥΠΕΣ**

1. 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.
2. 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.
3. Το ΥΠΕΣ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει αντικατάσταση τεχνικού συντήρησης.

**ΑΝΑΔΟΧΟΣ**

1. 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.
2. Ο τεχνικός του αναδόχου εγκαθιστά μόνο προγράμματα για τα οποία έχει νόμιμη άδεια το ΥΠΕΣ.
3. Οι εργασίες σε μηχανήματα που είναι σε εγγύηση και δεν καλύπτονται από την εγγύηση περιλαμβάνονται στις υποχρεώσεις του αναδόχου.
4. 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.
5. 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.
6. 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**

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

**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 μηχάνημα.
3. Εάν ο μέγιστος χρόνος απόκρισης τεχνικού δεν τηρηθεί για εννέα φορές σε δύο συνεχείς μήνες τότε το ΥΠΕΣ μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση.
4. Εάν ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης δεν τηρηθεί για τρεις (3) φορές σε δύο συνεχείς μήνες τότε το ΥΠΕΣ μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση.

**12. ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ**

Κατά την εκλογική περίοδο και προκειμένου να εξασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων του ΥΠΕΣ, απαιτείται η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών πριν από την διεξαγωγή των εκλογών και πέντε (5) ημερών μετά τη Κυριακή των εκλογών.

Ειδικότερα οι εργασίες υποστήριξης συνίστανται στα παρακάτω:

1. Παρακολούθηση εκλογικής ροής
  - α) αυξημένη παρακολούθηση ιστοσελίδας [www.ypes.gr](http://www.ypes.gr) (Μάθε που Ψηφίζεις)
  - β) μετρήσεις δικτυακής υποδομής (δικτυακά πρωτόκολλα, εφαρμογές, servers, κίνηση download/upload) μέσω του συστήματος παρακολούθησης Zabbix
  - γ) ανανέωση/αναβάθμιση ενός server καταγραφής (log server) για καταγραφή πιθανών επιθέσεων (cyber attacks)
  - δ) εγκατάσταση-παραμετροποίηση-υποστήριξη συστημάτων με detection alert
2. Αντιμετώπιση και επίλυση των πάσης φύσεως προβλημάτων που ενδέχεται να ανακύψουν στη λειτουργία του εγκατεστημένου συστημικού και λοιπού λογισμικού, λόγω κακόβουλων ηλεκτρονικών επιθέσεων
3. Σχεδίαση και υλοποίηση πλάνου αποκατάστασης (disaster recovery) για το «Μάθε που Ψηφίζεις», κ.α.
4. Συντήρηση ασύρματης τηλεφωνίας για την επικοινωνία των στελεχών του ΥΠΕΣ την περίοδο των εκλογών
5. Συντήρηση του Wi-Fi για τις αυξημένες ανάγκες χρήσης (δημοσιογράφοι, κλπ.) την περίοδο των εκλογών

Οι παραπάνω απαιτήσεις θα καλυφθούν από δύο (2) τεχνικούς με καθήκοντα μηχανικού συστημάτων, δικτύων και κυβερνοασφάλειας. Για την παραπάνω αναφερθείσα περίοδο θα πρέπει:

- να παρίστανται κατά μόνος ή ανά ζεύγος, ύστερα από κλήση της Υπηρεσίας με τον προσφορότερο τρόπο και μέχρι 16 ώρες/ημέρα στις εγκαταστάσεις της Υπηρεσίας (η παρουσία θα αποδειχθεί με ημερήσια δελτία επίσκεψης).
- να είναι διαθέσιμοι για παρουσίαση κατόπιν κλήσης εντός το πολύ μίας ώρας όλες τις ημέρες (καθημερινές και Σάββατα και Κυριακές) επί 24ώρου βάσεως, κατά το εν λόγω χρονικό διάστημα (24/7).

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄****ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**Αξιολόγηση

Τα κριτήρια που θα ληφθούν υπόψη για την κατακύρωση της πλέον συμφέρουσας προσφοράς, έχουν ως εξής:

**Α) Βαθμολόγηση της τεχνικής προσφοράς**

Η βαθμολόγηση της τεχνικής προσφοράς βασίζεται στο περιεχόμενο του σχετικού Φακέλου σε σχέση με τα ακόλουθα επί μέρους κριτήρια:

| ΚΡΙΤΗΡΙΑ | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ                                                                                                                                              | ΒΑΡΥΤΗΤΑ (%) |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| K1       | Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft Windows 2003                                                                                                      | 4            |
| K2       | Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft Windows 2012                                                                                                      | 8            |
| K3       | Διαχείριση και εγκατάσταση VMware ESXi                                                                                                                 | 6            |
| K4       | Διαχείριση και εγκατάσταση Linux                                                                                                                       | 10           |
| K5       | Διαχείριση και εγκατάσταση Symantec antivirus end point protection                                                                                     | 12           |
| K6       | Διαχείριση και εγκατάσταση Λογισμικού διαχείρισης UPS APC powerchute                                                                                   | 4            |
| K7       | Διαχείριση και εγκατάσταση τεχνολογίας IBM SAN, HP SAN                                                                                                 | 4            |
| K8       | Διαχείριση και εγκατάσταση HP switches V1910, HP 8206 zl, HP 2920                                                                                      | 8            |
| K9       | Διαχείριση και εγκατάσταση Oracle                                                                                                                      | 10           |
| K10      | Διαχείριση και εγκατάσταση Microsoft sql server                                                                                                        | 6            |
| K11      | Διαχείριση και εγκατάσταση IBM TAPE LIBRARIES                                                                                                          | 3            |
| K12      | Διδακτορικό Δίπλωμα από την ημεδαπή ή αντίστοιχο πανεπιστήμιο της αλλοδαπής, σε αντικείμενο σχετικό με την προστασία δεδομένων σε ψηφιακά περιβάλλοντα | 5            |
| K13      | ISO 9001/2015 , ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2018, ISO 37001:2016                                                                                       | 20           |
|          | <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                                                                                                                                          | <b>100</b>   |

Ο ανάδοχος θα καταθέσει **βιογραφικά των τεχνικών υποστήριξης** και θα προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία της εμπειρίας και των γνώσεων των τεχνικών.

**Κάθε ζητούμενη δεξιότητα θα καλύπτεται από δύο (2) τεχνικούς**, ενώ ένας τεχνικός μπορεί να καλύπτει πολλές δεξιότητες.

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 110 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους

συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$T = \sigma_1 \chi K_1 + \sigma_2 \chi K_2 + \dots + \sigma_n \chi K_n$$

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

## **B) Αξιολόγηση της οικονομικής προσφοράς**

Εφόσον η οικονομική προσφορά είναι διατυπωμένη σύμφωνα με τα οριζόμενα στην πρόσκληση και δεν υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου, σημειώνεται η συνολική προσφερόμενη (αιτούμενη) αμοιβή του υποψηφίου αναδόχου, σύμφωνα με το **ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**.

## **Γ) Τελικό Αποτέλεσμα**

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο της προσφερθείσας τιμής προς τη συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς (ήτοι αυτή στην οποία το Λ είναι ο μικρότερος αριθμός), σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

$$\Lambda = \frac{\text{Προσφερθείσα τιμή}}{\text{Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς}}$$

Η αξιολόγηση των προσφορών θα στηριχθεί αποκλειστικά και μόνο στα ανωτέρω κριτήρια. Προσφορές που είναι αόριστες και ανεπίδεκτες εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση ή μη σύμφωνες με τους όρους της πρόσκλησης, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'**  
**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΝΤΥΠΩΝ**

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ 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(αρ. 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**

## ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

## Για την Σύμβαση

«Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των υποδομών πληροφορικής του ΥΠΕΣ (τομέας Εσωτερικών)»

|     | (1)                                                                                                                                        | (2)             | (3)                             | (4)     | (5)                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---------|-------------------------------------------------|
| α/α | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ                                                                                                                        | ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ | ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€) | ΦΠΑ 24% | ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ (€)<br>(5) = (3) + (4) |
| 1   | Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των υποδομών πληροφορικής (εξοπλισμός πληροφορικής και δικτυακές υποδομές) του ΥΠ.ΕΣ. (τομέας Εσωτερικών) | ΑΝΘΡΩ-ΠΟΩΡΑ     |                                 |         |                                                 |
| 2   | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (αριθμητικώς)                                                                                         |                 |                                 |         |                                                 |
| 3   | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (ολογράφως)                                                                                           |                 |                                 |         |                                                 |
| 4   | ΣΥΝΟΛΟ ΦΠΑ (αριθμητικώς)                                                                                                                   |                 |                                 |         |                                                 |
| 5   | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ (αριθμητικώς)                                                                                            |                 |                                 |         |                                                 |

Στοιχεία Προσφέροντος (Οικονομικού Φορέα)

Επωνυμία εταιρείας:

Διεύθυνση:

Τηλ. Επικοινων.:

E-mail:

Νόμιμος Εκπρόσωπος: «Ονοματεπώνυμο, Ιδιότητα»

Ο χρόνος ισχύος της προσφοράς είναι (αριθμητικώς και ολογράφως): .....ημέρες

Ο Νόμιμος Εκπρόσωπος : .....

Ημερομηνία: .....

(Υπογραφή – Σφραγίδα)