

ΣΥΜΒΑΣΗ
ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
ΜΕΤΑΞΥ
ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
ΚΑΙ
INTRASOFT INTERNAIONAL
ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. ΦΓ 138Ε/2007

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Άρθρο 1 – Ορισμοί	6
Άρθρο 2 - Παραρτήματα	8
Άρθρο 3 – Αντικείμενο της Σύμβασης - Διάρκεια	9
Άρθρο 4 – Υποχρεώσεις Αναδόχου	10
Άρθρο 5 – Οργάνωση & Διοίκηση Έργου	10
Άρθρο 6 - Προσωπικό - Ευθύνες - Ζημίες.....	11
Άρθρο 7 - Μέσα Επικοινωνίας - Γλώσσα Συνεργασίας	12
Άρθρο 8 - Διέποντα Έγγραφα.	13
Άρθρο 9 - Εφαρμοστέο Δίκαιο- Επίλυση Διαφορών	14
Άρθρο 10 - Έναρξη Ισχύος της Σύμβασης	14

ΣΥΜΒΑΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

ΥΠ' ΑΡΙΘ. 34

Στην Αθήνα σήμερα την 3-8-2015 του έτους 2015, οι πιο κάτω συμβαλλόμενοι:

Αφενός

Ο «Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας», που εδρεύει στο Μαρούσι, οδός Κηφισίας αρ. 39, ΤΚ 151 23, και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο του ΕΟΠΥΥ Κοντό Δημήτριο, ενεργούντα για λογαριασμό και εξ ονόματος αυτού, και η οποία αποκαλείται στο εξής «**Κύριος του Έργου**»

και αφετέρου

Η ανώνυμη εταιρία «INTRASOFT INTERNATIONAL SA», που εδρεύει στο Λουξεμβούργο (2b rue Nicolas Bove L -1253 Luxembourg), και η οποία διατηρεί μόνιμη εγκατάσταση / υποκατάστημα στην Ελλάδα με την επωνυμία «INTRASOFT International S.A. Ελληνικό Υποκατάστημα» που εδρεύει στην Παιανία Αττικής (19ο χλμ. Λεωφόρου Μαρκοπούλου – Παιανίας, 19002 Παιανία Αττικής), έχει αριθμό φορολογικού μητρώου 099360290, υπάγεται στη Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, εκπροσωπούμενη για την υπογραφή της παρούσας σύμβασης από τον κ. Αλέξανδρο Στέργιο Μάνο, Διευθύνοντα Σύμβουλο αυτής δυνάμει του υπ'αριθμ. 17-4-2015 Πρακτικού

του Διοικητικού της Συμβουλίου, και η οποία εταιρία αποκαλείται στο εξής "**Ανάδοχος**",

λαμβάνοντας υπόψη:

- 1 Την υπ' αρ. ΦΓ 138Ε-07 από 09/01/2013 σύμβαση μεταξύ του **Κυρίου του Έργου** και του **Αναδόχου** για την «Ανάπτυξη και Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος Μ.Ι.Σ. Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων Μονάδων Υγείας ΕΟΠΥΥ».
- 2 Την από 26/08/2013 παραληφθείσα Μελέτη Εφαρμογής , στην οποία αποτυπώθηκε το σύνολο του εξοπλισμού και των λογισμικών αλλά και το αντικείμενο του Έργου, το οποίο συμπεριλάμβανε σε μεγαλύτερο βαθμό το MIS –εΔΑΠΥ, λόγω μη εξάπλωσης του LIS στο σύνολό του.
- 3 Την Απόφαση υπ' αριθμ. 848 της Συνεδρίασης Διοικητικού Συμβουλίου ΕΟΠΥΥ 146/14-11-2013 περί «Τροποποίησης της ΦΓ138Ε/07/09.01.2013 υπογραφείσας Σύμβασης μεταξύ ΕΟΠΥΥ και της Εταιρείας Intrasoft International σχετικά με το έργο Ανάπτυξη και Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος Μ.Ι.Σ. Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων Μονάδων Υγείας ΕΟΠΥΥ χωρίς τη μεταβολή του συνολικού συμβατικού τιμήματος» η οποία επέχει θέση τροποποιητικής σύμβασης.
- 4 Την υπ' αριθ. πρωτ. Λ30/ΠΥ/10/09.09.10 Προκήρυξη του ΙΚΑ για τη διενέργεια του διαγωνισμού για την επιλογή Αναδόχου για το έργο:

«Ανάπτυξη και Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος Μ.Ι.Σ. Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων Μονάδων Υγείας ΕΟΠΥΥ», με

ημερομηνία διενέργειας την 07.12.10.

5 Την με αριθ. πρωτ. 60-6494/07-12-2010 προσφορά του Αναδόχου.

6 Την υπ' αριθμ. Λ36/ΠΥ/19/09.04.2012 απόφαση του Διοικητή του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ σύμφωνα με την οποία κατακυρώθηκε στον Ανάδοχο το αποτέλεσμα του Ανοικτού Διαγωνισμού της 07.12.2010.

συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

Άρθρο 1 – Ορισμοί

Αντίκλητος	Το πρόσωπο που ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, κλπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας του Κυρίου του Έργου με αυτόν και αυτός με υπεύθυνη δήλωσή του αποδέχθηκε το διορισμό αυτό.
Κύριος του Έργου	Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
Διακήρυξη	Η υπ' αριθ. πρωτ. Λ30/ΠΥ/10/09.09.10 Προκήρυξη του ΙΚΑ για τη διενέργεια του διαγωνισμού για την επιλογή Αναδόχου για το έργο: «Ανάπτυξη και Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος Μ.Ι.Σ. Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων Μονάδων Υγείας ΕΟΠΥΥ» , με ημερομηνία διενέργειας την 07.12.10.
Επίσημη γλώσσα της Σύμβασης	Επίσημη γλώσσα της Σύμβασης είναι η ελληνική. Η Προσφορά και η Σύμβαση είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα.
Κύρια Σύμβαση	Η υπ' αρ. ΦΓ138Ε-07 από 09/01/2013 σύμβαση μεταξύ του Κυρίου του Έργου και του

	Αναδόχου για την «Ανάπτυξη και Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος Μ.Ι.Σ. Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων Μονάδων Υγείας ΕΟΠΥΥ».
Σύμβαση	Το παρόν συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για την παροχή των υπηρεσιών καλής λειτουργίας και συντήρησης του έργου, που αφορά στο MIS - eΔΑΠΥ.
Συμβατικά τεύχη	<p>Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ του Κυρίου του Έργου και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος :</p> <p>α. την παρούσα <u>Σύμβαση</u>,</p> <p>β. την υπ' αρ. ΦΓ138Ε-07 από 09/01/2013 σύμβαση μεταξύ του Κυρίου του Έργου και του Αναδόχου για την «Ανάπτυξη και Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος Μ.Ι.Σ. Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων Μονάδων Υγείας ΕΟΠΥΥ» και τα παραδοτέα αυτής</p> <p>γ. την από 07-12-2010 και με αριθ. πρωτ. 60-6494 προσφορά του Αναδόχου.</p> <p>δ. την <u>Διακήρυξη</u>.</p>

Ημερομηνία έναρξης ισχύος Σύμβασης	Η 29/03/2014, ημερομηνία οριστικής παραλαβής του Έργου. 29.03.2014-28.03.2015 περίοδος εγγύησης 29.03.2015-28.03.2020 πενταετή συντήρηση
Συμβαλλόμενοι	Ο Κύριος του Έργου και ο Ανάδοχος.
Υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας	Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης του Εξοπλισμού Πληροφορικής, που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο όπως αναλυτικά περιγράφονται στο άρθρο 3 και το Παράρτημα III της παρούσας Σύμβασης.
Εξοπλισμός Πληροφορικής	Ο εξοπλισμός, το λογισμικό συστημάτων και το λογισμικό εφαρμογών που περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα I της παρούσας και την παροχή υπηρεσιών εγγύησης καλής λειτουργίας του οποίου αναλαμβάνει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της παρούσας.

Άρθρο 2 - Παραρτήματα

Τα κατωτέρω αναφερόμενα Παραρτήματα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Σύμβασης:

Παράρτημα I: Εξοπλισμός Πληροφορικής

Παράρτημα ΙΙ: Τιμοκατάλογος Παροχής Πρόσθετων Υπηρεσιών

Παράρτημα ΙΙΙ: Υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και Συντήρησης

Άρθρο 3 – Αντικείμενο της Σύμβασης - Διάρκεια

3.1 Ο Ανάδοχος ανέλαβε την υποχρέωση να παρέχει Υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας του Εξοπλισμού Πληροφορικής που αναφέρεται για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους από την ημερομηνία οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής του έργου της Κύριας Σύμβασης, ήτοι από 28/03/2014 έως 27/03/2015.

3.2 Μετά τη λήξη της εν λόγω χρονικής περιόδου, η παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών θα χαρακτηρίζεται ως Συντήρηση, θα διαρκέσει πέντε (5) ημερολογιακά έτη, ήτοι από 28/03/2015 έως 27/03/2020 και θα διέπεται από τους όρους του Άρθρου 5 της Κύριας Σύμβασης, όπου αναφέρεται ότι: *«..Οι Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης παρέχονται με την υπογραφή του πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής βάση σύμβασης τεχνικής υποστήριξης και καλύπτουν περίοδο 12 μηνών δωρεάν εγγύησης και ακολούθως πενταετή περίοδο συντήρησης, με μηδενικό τίμημα..»*

3.3 Αναλυτικά το περιεχόμενο και οι όροι Καλής Λειτουργίας και Συντήρησης αναφέρονται στο Παράρτημα ΙΙΙ της παρούσας.

3.4 Σε εφαρμογή του Άρθρου 5.9 του Παραρτήματος Β' της Διακήρυξης ρητώς συμφωνείται δια της παρούσης ότι ο ΕΟΠΥΥ, με την επιφύλαξη της εξασφάλισης των κατά περίπτωση απαιτούμενων εγκρίσεων, δικαιούται καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της παρούσης να ζητήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματικές υπηρεσίες από τις

προβλεπόμενες στην Κύρια Σύμβαση, για την κάλυψη νέων αναγκών που είναι πιθανό να προκύψουν και ο Ανάδοχος, στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται στην υλοποίηση του συμπληρωματικού αυτού έργου, σε χρόνο και με τρόπο που θα συμφωνηθεί από κοινού. Το συμπληρωματικό έργο θα υλοποιηθεί με κόστος που θα συμφωνηθεί από κοινού βάσει του τιμοκαταλόγου παροχής πρόσθετων υπηρεσιών του Παραρτήματος ΙΙ της παρούσας.

Άρθρο 4 – Υποχρεώσεις Αναδόχου

- 4.1** Η μεταφορά Εξοπλισμού Πληροφορικής και υλικών που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Ι, για λόγους επισκευής και συντήρησης, θα γίνεται με ευθύνη και μέσα του Αναδόχου.
- 4.2** Ο Ανάδοχος θα διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό που απαιτείται για την παροχή των Υπηρεσιών Καλής Λειτουργίας και Συντήρησης που αναλαμβάνει με την παρούσα Σύμβαση.

Άρθρο 5 – Οργάνωση & Διοίκηση Έργου

- 5.1** Η οργανωτική δομή του Έργου περιλαμβάνει:
- τον Υπεύθυνο Έργου (Project Manager) του Αναθέτοντος Φορέα και τον Υπεύθυνο Έργου (Project Manager) του Αναδόχου και
 - τους Τεχνικούς Υπευθύνους των Συμβαλλομένων.

5.2 Κατά τη φάση υπογραφής της Σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει σχετική επιστολή με την οποία θα ορίζεται ο υπεύθυνος Έργου διαχείρισης της σχετικής Σύμβασης. Αντιστοίχως και ο Αναθέτων Φορέας θα κοινοποιήσει τον δικό του υπεύθυνο Έργου.

Άρθρο 6 - Προσωπικό - Ευθύνες - Ζημίες

6.1. Από την εκτέλεση του των Υπηρεσιών Καλής Λειτουργίας και Συντήρησης της παρούσας Σύμβασης καμία έννομη σχέση δεν δημιουργείται μεταξύ του Κυρίου του Έργου και του προσωπικού του Αναδόχου που απασχολείται για τις Υπηρεσίες της παρούσας καθώς και μεταξύ του Αναδόχου και του προσωπικού του Κυρίου του Έργου. Ο Ανάδοχος ευθύνεται για την ασφάλεια του προσωπικού του και του προσωπικού των υπεργολάβων του καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας και ο Κύριος του Έργου είναι ο μόνος και αποκλειστικός υπεύθυνος του δικού του προσωπικού.

6.2 Ο Ανάδοχος δεν φέρει καμία ευθύνη για ζημία, απώλεια, κλοπή, υπεξαίρεση ή καταστροφή των προϊόντων που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας, εκτός εάν αποδεδειγμένα η ζημία, η απώλεια, η κλοπή, η υπεξαίρεση ή η καταστροφή οφείλεται σε αποκλειστική υπαιτιότητα του προσωπικού του Αναδόχου.

6.3. Ο Ανάδοχος ευθύνεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης για την παροχή των υπηρεσιών Καλής Λειτουργίας και Συντήρησης του Εξοπλισμού Πληροφορικής, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας.

Άρθρο 7 - Μέσα Επικοινωνίας - Γλώσσα Συνεργασίας

- 7.1** Τα κύρια μέσα επικοινωνίας μεταξύ του Κυρίου του Έργου και του Αναδόχου θα είναι οι συσκέψεις που θα πραγματοποιούνται τακτικά και περιοδικά καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας.
- 7.2** Τα έγγραφα που θα απευθύνονται στον Υπεύθυνο του Έργου, θα κατατίθενται στο _____ και αντίστοιχα για τον Ανάδοχο θα αποστέλλονται στα γραφεία του (19 χλμ. Λ. Μαρκοπούλου). Ημερομηνία παραλαβής από τον Κύριο του Έργου ορίζεται η επομένη της πρωτοκόλλησης του εγγράφου και για τον Ανάδοχο η επομένη της ημερομηνίας παραλαβής τους με απόδειξη από τον Ανάδοχο.
- 7.3** Αντίκλητος του Αναδόχου, στον οποίο μπορούν να γίνονται όλες οι κοινοποιήσεις από τον Κύριο του Έργου, ορίζεται με την παρούσα ο κ. Αλέξανδρος Κυριακόπουλος, κάτοικος Παιανίας Αττικής (19,3 χλμ. Νέας Οδού Παιανίας – Μαρκοπούλου), Κτίριο Β1, τηλ: 210-3891187, fax: 210-6679001. Η κοινοποίηση εγγράφων από τον Κύριο του Έργου στον Ανάδοχο θα γίνεται ταχυδρομικά στη διεύθυνση αυτή ή με φαξ.
- 7.4** Στα πλαίσια εκτέλεσης των Υπηρεσιών Καλής Λειτουργίας και Συντήρησης της παρούσας, η γλώσσα συνεργασίας των Τεχνικών του Κυρίου του Έργου με τους Ειδικούς / Τεχνικούς του Αναδόχου θα είναι η Ελληνική, τόσο σε γραπτό όσο και σε προφορικό λόγο. Ειδικότερα:

- Για την τυπική αλληλογραφία (συνοδευτικά παραδοτέων και παραστατικών, ειδοποιητήρια ετοιμότητας προς παράδοση, νομικά έγγραφα, κλπ.) θα χρησιμοποιείται η Ελληνική γλώσσα.
- Στη διάρκεια των συνεντεύξεων με στελέχη και χρήστες του Κυρίου του Έργου θα χρησιμοποιείται η Ελληνική γλώσσα εκτός των περιπτώσεων που οι συμμετέχοντες αποδέχονται να χρησιμοποιηθεί η Αγγλική. Τα πρακτικά των συνεντεύξεων θα συντάσσονται στην Ελληνική και στην περίπτωση που θα χρησιμοποιηθεί η Αγγλική γλώσσα κατά την συνέντευξη, αυτά θα συντάσσονται στην Ελληνική και Αγγλική με ευθύνη του Αναδόχου.

Άρθρο 8 - Διέποντα Έγγραφα.

Η παρούσα Σύμβαση με τα παραρτήματά της αποτελεί την συνολική και οριστική συμφωνία μεταξύ των Συμβαλλομένων μερών. Για θέματα που δεν ρυθμίζονται ρητώς από την παρούσα Σύμβαση θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά προτεραιότητας και:

α) Η υπ' αρ. ΦΓ138Ε-07 από 09/01/2013 σύμβαση μεταξύ του Κυρίου του Έργου και του Αναδόχου για την «Ανάπτυξη και Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος Μ.Ι.Σ. Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων Μονάδων Υγείας ΕΟΠΥΥ».

β) Η με αριθμό Λ36/ΠΥ/19/09.04.2012 απόφαση κατακύρωσης όπως διαμορφώθηκε με τις υπ' αριθμ. 487/49/23.07.2012 και 549/52/03.08.2012 Αποφάσεις Δ.Σ. ΕΟΠΥΥ

γ) Η από 07.12.2010 προσφορά του Αναδόχου όπως διαμορφώθηκε με την υπ' αριθμ. PS/13532/SP/sp/12.06.2012 Επιστολή του.

δ) Η Λ30/ΠΥ10/09.09.2010 προκήρυξη

Όλοι οι όροι της παρούσας είναι ουσιώδεις, τυχόν ακυρότητα ή ακυρωσία ενός εξ αυτών δεν επιφέρει την ακυρότητα του συνόλου το οποίο ισχύει ως έχει.

Για τα θέματα που καθορίζονται στην παρούσα, κανένα συναφές κείμενο ή έγγραφο ή στοιχείο προϋπάρχον αυτής δεν έχει οποιαδήποτε ισχύ ή μπορεί να ληφθεί υπ' όψιν για την ερμηνεία των όρων της παρούσας, εκτός αν ρητώς καθορίζεται διαφορετικά στην παρούσα Σύμβαση.

Άρθρο 9 - Εφαρμοστέο Δίκαιο- Επίλυση Διαφορών

Η παρούσα Σύμβαση και τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που πηγάζουν από αυτήν διέπονται και ερμηνεύονται σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο.

Κάθε διαφορά που θα προκύψει μεταξύ του Κυρίου του Έργου και του Αναδόχου σχετικά με την εκτέλεση, παράβαση, την εφαρμογή ή γενικά τις σχέσεις των Συμβαλλομένων μερών, υπάγεται στην αρμοδιότητα των Δικαστηρίων Αθηνών.

Είναι ευνόητο ότι, πριν από οποιαδήποτε προσφυγή στα Δικαστήρια, σύμφωνα με τα παραπάνω, τα Συμβαλλόμενα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για συμβιβαστική λύση των διαφορών, που ενδεχομένως θα αναφύονται.

Άρθρο 10 - Έναρξη Ισχύος της Σύμβασης

Ως έναρξη ισχύος της παρούσας Σύμβασης ορίζεται η 29/03/2015 (29.03.2014 -28.03.2015 περίοδος εγγύησης).

Μετά την ανάγνωση και βεβαίωση της Σύμβασης, τα Συμβαλλόμενα μέρη υπέγραψαν δύο (2) όμοια πρωτότυπα αυτής.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΥΡΙΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

Παράρτημα Ι

Εξοπλισμός Πληροφορικής

ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ MIS-εΔΑΠΥ					
Τύπος	Περιγραφή	Ποσό- τητα	Τιμή Μονάδ ας	ΣΥΝΟΛΟ-Α (που έχει ήδη παραδοθεί)	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ-Β που ΔΕΝ έχει ΠΑΡΑΔΟΘΕΙ
	Εξοπλισμός				
	Database Servers	2			
S26361-K1373-V201	PY RX300S7 8x2.5 '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 registered DDR3 ECC RAM as Standard- or Low Voltage; iRMC S3 onboard server management	2			

	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; ServerView Suite Software Pack				
S26361-F3676-E200	Intel Xeon E5-2620 6C/12T 2.00 GHz 15 MB	2			
S26361-F3696-E515	8GB (1x8GB) 2Rx4 L DDR3-1333 R ECC	4			
S26361-F3269-E2	DVD-RW supermulti slimline SATA	2			
S26361-F4482-E514	HD SAS 6G 146GB 15K HOT PL 2.5" EP	6			
S26361-F3554-E8	RAID Ctrl SAS 6G 0/1 (D2607)	2			

S26361-F3961-E201	FC Ctrl 8Gb/s 1 Chan LPe1250 MMF LC LP	4			
S26361-F3740-E701	Upgrade-Kit to 4x Gbit on-board	2			
S26361-F2735-E175	Rack Mount Kit F1-C S7 LV	2			
S26361-F2735-E82	Rack Cable Arm 2U	2			
S26361-F4530-E10	Mounting in symmetrical Racks	2			
SNP:SY-F1647E301- P	Rack installation ex works	2			
S26361-F1452-E100	region kit APAC/EMEA/India	2			
S26113-F574-E10	Modular PSU 800W platinum hp	4			
T26139-Y1968-E100	Cable powercord rack, 4m, grey	4			
	Rack & Console	1			

S26361-K827-V340	PRIMECENTER M1 Rack 642S 42U- 1050x600, '19-inch Fujitsu PRIMECENTER M1 Rack (PCR M1 642 S /42U). Symmetrical large basic cabinet with 740mm post distance. WxDxH = 600x1050x2003mm. With top cover, front door, twin rear door and side panels. Doors and side panels with same locks. Protection class IP20. Up to 200 different key cylinders. Doors with honey combs and up to 80% holes for horizontal self-ventilation of mounted systems. Cabling space front 80-100mm, rear up to 180mm. cable entries down and in rear right door (option: brush panel); inkl. packaging, shock-proof	1			
------------------	--	---	--	--	--

	pallet and accessory pack (mounting material, documentation.				
S26361-F4530-E131	Dummy panel 1U plast. Bk + assembly	7			
S26361-F4530-E132	Dummy panel 2U plast. Bk + assembly	5			
S26361-F2262-E40	Socket strip 1x 10 plugs + ass.	3			
S26361-F2735-E320	RMK-PDU 2U horizontal	1			
S26361-F4473-E891	Console switch KVM S3-0801 integration R	1			
S26361-F4473-E25	RC25-KVM-Switch Mounting-Kit	1			

S26361-F4473-E230	console switch adapter USB-VGA incl. 3m	9			
S26361-F1647-E100	Rack demounting server ex factory	1			
S26361-F4530-L210	Tilting protection pull out for M1 Rack	1			
S26361-F2735-L500	cage nut set, M5, t=2,5mm	1			
D:FCKAB-OM3- C05L-L	FC-Cable OM3 LWL 5m LC LC	20			
S26361-K1387-V200	RC25 43cm/17" TFT 1U US English	1			
	Application Servers	4			

S26361-K1373-V201	<p>PY RX300S7 8x2.5 - '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 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 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; ServerView Suite Software Pack</p>	4			
-------------------	---	---	--	--	--

S26361-F3685-E180	Intel Xeon E5-2603 4C/4T 1.80 GHz 10 MB	4			
S26361-F3694-E10	Independent Mode Installation	4			
S26361-F3696-E515	8GB (1x8GB) 2Rx4 L DDR3-1333 R ECC	8			
S26361-F3269-E2	DVD-RW supermulti slimline SATA	4			
S26361-F4482-E514	HD SAS 6G 146GB 15K HOT PL 2.5" EP	8			
S26361-F3554-E8	RAID Ctrl SAS 6G 0/1 (D2607)	4			
S26361-F3961-E202	FC Ctrl 8Gb/s 2 Chan LPe12002 MMF LC LP	4			
S26361-F2735-E175	Rack Mount Kit F1-C S7 LV	4			
S26361-F4530-E10	Mounting in symmetrical Racks	4			
SNP:SY-F1647E301- P	Rack installation ex works	4			
S26361-F2735-E82	Rack Cable Arm 2U	4			

T26139-Y1968-E100	Cable powercord rack, 4m, grey	8			
S26361-F1452-E100	region kit APAC/EMEA/India	4			
S26113-F574-E10	Modular PSU 800W platinum hp	8			
	Web Servers	2			
S26361-K1373-V201	PY RX300S7 8x2.5 - '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 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 onboard,	2			

	RAID0/1-Controller for 4 HDDs onboard, Modular 8-Port RAID Controller optional; 8 drive bays for hot plug 2,5" SAS/SATA HDs; ServerView Suite Software Pack				
S26361-F3685-E180	Intel Xeon E5-2603 4C/4T 1.80 GHz 10 MB	6			
S26361-F3694-E10	Independent Mode Installation	2			
S26361-F3696-E514	4GB (1x4GB) 1Rx4 L DDR3-1333 R ECC	2			
S26361-F3269-E2	DVD-RW supermulti slimline SATA	2			
S26361-F4482-E514	HD SAS 6G 146GB 15K HOT PL 2.5" EP	4			

S26361-F3554-E8	RAID Ctrl SAS 6G 0/1 (D2607)	2			
S26361-F3961-E202	FC Ctrl 8Gb/s 2 Chan LPe12002 MMF LC LP	2			
S26361-F2735-E175	Rack Mount Kit F1-C S7 LV	2			
S26361-F2735-E82	Rack Cable Arm 2U	2			
S26361-F4530-E10	Mounting in symmetrical Racks	2			
SNP:SY-F1647E301- P	Rack installation ex works	2			
S26361-F1452-E100	region kit APAC/EMEA/India	2			
S26113-F574-E10	Modular PSU 800W platinum hp	4			
T26139-Y1968-E100	Cable powercord rack, 4m, grey	4			
	Storage Area Network & SAN switches	1			
FTS:ET062DDFU	ETERNUS DX60 S2 (3.5inch, 4Gbps, FC, dual-controller) 1x 3.5" Controller Enclosure 2x Controller (with FC 4G	1			

	2port) 2x 1 GB cache 2x Power Supplies 2x AC cable 1x Rackmount Kit Manual CD				
FTS:ETED4HA	DX60 S2 HD SAS 450GB 15k 3.5 x1	12			
D:FCDX-INPSR	Rackinstallation ETERNUS DX Products	1			
	FC - Switches	2			
D:FCSW-5100DX- 24P	FC-Switch5100 24/40Port,FF,EGM,TR,EF,FW - 'Fibre Channel switch with 40 ports 24 active ports Web Tools, Zoning, Full Fabric, Enhanced Group Management, Extended Fabric, Trunking, Fabric Watch upgrade to 32 or 40 ports by activating the port license 1 year on site warranty incl	2			

	right to use software updates				
D:FCSW-SW5100- EF-E 3)	Extended Fabric(5100) factory activation	2			
D:FCSW-SW5100- FW-E 3)	Fabric Watch (5100) factory activation	2			
D:FCSW-SW5100- TR-E 3)	Trunking (5100) factory activation	2			
D:FCSFP-B-MM4G	BR SFP, SWL (MMF), 4GB/s 150m, 1- Pack	48			
	Backup/Antivirus Server	1			

S26361-K1373-V201	PY RX300S7 8x2.5 - '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 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 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; ServerView Suite Software Pack	1			
-------------------	--	---	--	--	--

S26361-F3685-E180	Intel Xeon E5-2603 4C/4T 1.80 GHz 10 MB	1			
S26361-F3694-E10	Independent Mode Installation	1			
S26361-F3696-E514	4GB (1x4GB) 1Rx4 L DDR3-1333 R ECC	1			
S26361-F3269-E2	DVD-RW supermulti slimline SATA	1			
S26361-F4482-E514	HD SAS 6G 146GB 15K HOT PL 2.5" EP	2			
S26361-F3554-E8	RAID Ctrl SAS 6G 0/1 (D2607)	1			
S26361-F3961-E202	FC Ctrl 8Gb/s 2 Chan LPe12002 MMF LC LP	1			
S26361-F2735-E175	Rack Mount Kit F1-C S7 LV	1			
S26361-F2735-E82	Rack Cable Arm 2U	1			
S26361-F4530-E10	Mounting in symmetrical Racks	1			
SNP:SY-F1647E301-P	Rack installation ex works	1			

S26361-F1452-E100	region kit APAC/EMEA/India	1			
S26113-F574-E10	Modular PSU 800W platinum hp	2			
T26139-Y1968-E100	Cable powercord rack, 4m, grey	2			
	Tape Library	1			
FTS:LT60S2JNXU-R	ET LT60 S2 Lib.RoHS 24 to 48Slot,0 drive - "Tape Library ETERNUS LT60 S2 RoHS with 24 up to 48 cartridge slots, integrated Barcode Reader and four half height or two full height tape drive slots - four Half Height or two Full HightTape Drive slots for the equipment of the library can be between LTO-4 or LTO 5 half height tape drive or LTO-5 tape drive with SAS or FC interface be selected. There must be order extra a tape	1			

	<p>drive with the library as a embedded-component. Library connection realized via ADI (Automation Drive Interface). -4 cartridge magazine (2x right & 2x left) per 12 cartridge already installed, the two left magazine active, the two right magazine can be activatet over a separate license per magazine. - Memory capacity until from 9,6 up to 144 Tbyte (uncompr./compr.) depending on the Tape Drive and cartridges. - Interface depending from tape drive SAS 6Gb/s (SFF8088) or FC 8Gb/s Processing LTO 3, LTO 4 and LTO 5 cartridges possible (depending the tape drive.) Each offered LTO</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	Tape Drive can read three LTO generations and write two LTO generations. (example: LTO-5 tape drive can read LTO-3, LTO-4 and LTO-5 cartridges and write LTO-4 and LTO-5 cartridges -Can be installed into a four height rack unit - Rack Kit -1x Cleaning Cartridges -1x Power Cord (Schuko plug) -1x Power Cord (Rack connecting) -1x Ethernet Cable (1,5m)				
FTS:LTS2Z125E-R	ET LT S2 drive FC LTO-5 FH RoHS	2			
FTS:LT60S2Z06E-R	ET LT60 S2 power supply series2	1			
D:CL-FJ-LTO-01L	Fuji cleaning cartridge LTO labelled	2			
D:CR-FJ-LTO5-01L	LTO5 data cartridge Fuji with label	24			
	Σταθμοί Εργασίας	25			

S26361-K1017-V400	ESPRIMO P510 E85+ Base unit ; Mainboard type D3171 ATX; Chipset Intel B75, max. 32 GB, 4 DIMM (DDR3) slots 1600 MHz, Dual channel support. For dual channel performance, a minimum of 2 memory modules have to be ordered. Capacity per channel has to be the same ; Graphics: Intel HD Graphics, HD Graphics 2000, HD Graphics 2500, HD Graphics 4000 (depending on CPU); Audio: Conexant CX20642; LAN: 10/100/1000 MBit/s Realtek RTL 8111E; Slots: 1 x (170 mm / 6.7 inch) Full height, 1 x PCI slots, 2 x PCI-Express x1, 1 x PCI-Express 3.0 x16, Drive bays: 1 x 3.5-inch external	25			
-------------------	---	----	--	--	--

	<p>bays, 2 x 3.5-inch internal bays, 2 x 5.25-inch external bays; 4 x Serial ATA II (3 Gbit), 1x Serial ATA III (6 Gbit) NCQ AHCI; 280 W Max. output of single power supply; Optical USB wheel mouse; ; Interfaces: 1 x Audio: line-in, 1 x Audio: line-in / microphone, 1 x Audio: line-out, 1 x Front audio: headphone, 1 x Front audio: microphone, 1 (DVI-D) x DVI, 1 (optional) x eSATA, 4 x USB 3.0 total, 8 x USB 2.0 total, 2x 2.0 x USB front, 4x 2.0/ 2x 3.0 x USB rear, 2x 2.0/ 2x 3.0 x USB internal, 1 x Ethernet (RJ-45), 1 (optional) x Parallel (25pin with EPP and ECP), 2 x Mouse / Keyboard (PS/2), 1 x Serial</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	(RS-232) (9pin, 16 byte FIFO, 16550 compatible), 1 x VGA,				
S26361-F4493-E214	Core i3-2130	25			
S26361-F3384-E2	2GB DDR3-1600	50			
S26361-F3535-E736	ATI Radeon HD7350 1GB FH	25			
S26361-F3420-E510	DVD SuperMulti SATA	25			
S26361-F3660-E250	HDD SATA III 250GB 7.2k	25			
S26361-F2542-E34	Parallel Interface FH	25			

S26361-F2930-E141	Country kit Euro-cable (EU+)	25			
S26381-K515-E491	KB410 PS2 BLACK GR/US	25			
S26361-F2009-E253	License EU/MM - Windows 7 Professional	25			
S26361-F2009-E653	REC-DVD Win7 Professional 64 All MuLi	25			
S26361-F2109-E453	Win7 Pro64 EM-SE+Office2010s	25			
S26361-F1818-E897	Nero 10 Essentials XL	25			
S26361-F2007-E901	Drivers&Utilities DVD (WIN7 + WIN8) ESPR	25			
S26361-K1376-V160	DISPLAY E19-6 LED, EU cable	25			
S26391-F7139-L5	HS E2000 Communicator	25			
	Κάλυμμα πληκτρολογίου	25			
	USB Floppy Diskette Drive	25			
	Patch Cord UTP RJ45-RJ45 1m CAT5e	5			
	Patch Cord UTP RJ45-RJ45 3m CAT5e	10			

	Εκτοπωτής Laser	2			
	OKI C831DN Color Printer, A3, 1200x600, Network, duplex	2			
	Black Toner	2			
	Cyan Toner	2			
	Magenta Toner	2			
	Yellow Toner	2			
	Fax				
	SAMSUNG Laser fax 760P/SEE	1			
	Samsung Toner MLT-D101S Black	1			
	LAN Switches	2			
EX2200-24T-4G	JUNIPER 24-port 10/100/1000BASE-T Ethernet Switch with four SFP Gigabit Ethernet uplink ports	2			
	Load Balancers	2			
Load Balancer 340	Barracuda Load Balancer340:	2			

	Throughput 950Mbps, 35 Real Server Support SSL Offloading/Acceleration 150 TPS				
	Ethernet 2 x Gigabit, Layer 4 Load Balancing				
	Direct Server Return, Intrusion Prevention				
	High Availability, Layer 7 Load Balancing, Cookie Persistence				
	Λογισμικό				
	System Software for Servers				
P73-05821	WinSvrStd 2012 OLP NL Gov 2Proc	7			
P73-05820	WinSvrStd SA OLP NL Gov	7			
	Oracle Linux Basic Limited	2			
R18-04290	WinSvrCAL 2012 OLP NL Gov DvcCAL	4			

R18-01636	WinSvrCAL SA OLP NL Gov DvcCAL	4			
	F-Secure Anti Virus for Servers	7			
	System Software for Pc's				
FQC-02398	WinPro SA OLP NL Gov	4			
269-08812	OfficeProPlus LicSAPk OLP NL Gov	4			
	Acrobat Reader	4			
	F-Secure Client Security	5			
	Backup Software				
B6953AAE	HP Data Prt drive ext UNIX/NAS/SAN E-LTU	2			
B6961BAE	HP Data Prot Stater Pack Windows E- LTU	1			
B6965BAE	HP DP On-line Backup for Windows E-LTU	2			
TD586BAE	HP Data Protector 7.0 English SW E-	1			

	Media				
	Application Software				
Oracle	Database Enterprise Edition	15			
Oracle	Data Mining	15			
Oracle	Partitioning	15			
Oracle	OLAP	15			
Oracle	Real Application Clusters	15			
Oracle	BI Suite Enterprise Edition Plus	0			
Oracle	iAS Standard Edition (Web Cache)	15			
Oracle	BI Server Administrator	0			

Παράρτημα ΙΙ

Τιμοκατάλογος Παροχής Πρόσθετων Υπηρεσιών

Η παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών του Άρθρου 3.4 της παρούσης θα γίνεται βάσει του ακόλουθου τιμοκαταλόγου:

Υπηρεσία	Τίμημα Ανθρωπομήνα μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ
Υλοποίηση Νέων Αιτημάτων	5.845,08 €

Το ανωτέρω κόστος ανθρωπομήνα ισχύει έως 28/02/2016.

Μετά την ως άνω ημερομηνία και για κάθε έτος το εν λόγω Τίμημα Ανθρωπομήνα υπόκειται σε αναπροσαρμογή με βάση τα επίσημα δημοσιευμένα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ με εφαρμογή του κάτωθι μαθηματικού τύπου:

$$\text{Νέα Τιμή} = \text{Παλαιά Τιμή} * [1 + (a * 2/3)]$$

$$\text{Νέος ΓΔΤΚ} - \text{Παλαιός ΓΔΤΚ}$$

$$\text{όπου } a = \text{-----}$$

$$\text{Παλαιός ΓΔΤΚ}$$

και όπου:

- Νέος ΓΔΤΚ είναι ο τελευταίος ανακοινωθείς Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή.
- Παλαιός ΓΔΤΚ είναι ο Γενικός Δείκτης Τιμών Καταναλωτή του αντίστοιχου μήνα του προηγούμενου έτους.

Παράρτημα ΙΙΙ

Υπηρεσίες Καλής Λειτουργίας και Συντήρησης

1. Προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού

Η Εταιρία, αναγνωρίζοντας τη σημαντικότητα της προληπτικής συντήρησης για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας ενός πολύπλοκου ολοκληρωμένου συστήματος, λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε αυτή να έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η προληπτική συντήρηση, για την Εταιρία, ξεκινάει με τη σωστή χρήση του κάθε συστήματος (που βασίζεται στη σωστή και αποτελεσματική εκπαίδευση), συνεχίζεται με τις απλές εργασίες συντήρησης που εκτελούνται από τους ίδιους τους χρήστες (κυρίως εξασφάλιση ανεκτών συνθηκών λειτουργίας και σωστής χρήσης αναλωσίμων), τη λήψη μέτρων ασφαλείας, την οργανωμένη καταγραφή της συμπεριφοράς της κάθε μονάδας, το "τρέξιμο" διαγνωστικών προγραμμάτων και ολοκληρώνεται με τις προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης του Hardware και Software.

Οι εργασίες συντήρησης θα εκτελούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς της Εταιρίας αυστηρά σύμφωνα με τις προδιαγραφές των κατασκευαστών, το δε πρόγραμμα για κάθε υπηρεσία θα είναι έγκαιρα γνωστό στους υπεύθυνους του Φορέα. Οι εργασίες που θα εκτελούνται θα καταγράφονται σε ειδικό για κάθε εγκατάσταση φάκελο "Systems Support Log". Έτσι, ανά πάσα στιγμή, θα υπάρχει διαθέσιμη η πληροφορία για το ιστορικό του κάθε συστήματος σε επίπεδο προληπτικής και κατασταλτικής συντήρησης.

Κατά την διάρκεια της προληπτικής συντήρησης θα αντιμετωπίζονται και τυχόν βλάβες που διαπιστωθούν στον εξοπλισμό (διορθωτική συντήρηση).

Οι εργασίες προληπτικής συντήρησης θα εκτελούνται δύο φορές το χρόνο σε διάστημα που θα καθορίζεται έπειτα από συνεννόηση μεταξύ της Εταιρίας και του Φορέα Λειτουργίας.

Οι επεμβάσεις θα προγραμματίζονται έτσι ώστε να δημιουργείται η ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών του Φορέα.

Ειδικά θέματα (π.χ. πρόσβαση στους χώρους) που θα προκύψουν από την ανάγκη εργασιών, θα συμπεριληφθούν στη σχετική Σύμβαση της Εταιρίας με την Αναθέτουσα Αρχή.

Η προληπτική συντήρηση πραγματοποιείται στον παρακάτω εξοπλισμό:

- Συστήματα (Servers) και οι περιφερειακές τους συσκευές (Μονάδες ταινιών και δίσκων).
- Προσωπικοί υπολογιστές
- Εκτυπωτές

Σημειώνεται, ότι η συντήρηση δεν καλύπτει τα αναλώσιμα προϊόντα.

Αναλώσιμα θεωρούνται:

- ⇒ Δισκέτες 1,44MB
- ⇒ Ταινίες DAT / DLT / LTO κ.λπ.
- ⇒ CDs / DVDs (Rom και RW)
- ⇒ Toner και τύμπανα/ Print Cartridges Laser εκτυπωτών
- ⇒ Μελάνια και κεφαλές inkjet εκτυπωτών
- ⇒ Μηχανογραφικό χαρτί
- ⇒ Χαρτί εκτυπωτών τεχνολογίας laser / barcode
- ⇒ Διάφορες Μπαταρίες, φορτιστές κ.λπ.

Οι βασικές εργασίες που εκτελούνται κατά την επίσκεψη του μηχανικού συντήρησης περιλαμβάνουν:

- Ανάλυση των πιθανών προβλημάτων

- Επιθεώρηση όλων των επιμέρους μονάδων - Έλεγχος των διαφόρων ενδείξεων (LEDs), των τροφοδοτικών, των fans, κ.λπ. Αντικατάσταση προβληματικών ή φθαρμένων υλικών.
- Επιθεώρηση της λειτουργίας του συστήματος
- Εκτέλεση των "self-test" διαγνωστικών
- Καθαρισμός εξωτερικών / εσωτερικών επιφανειών
- Έλεγχος εξοπλισμού που απαιτεί ειδική ρύθμιση και εκ νέου ρύθμιση εφόσον απαιτείται
- Έλεγχος της συνολικής απόδοσης
- Ενημέρωση του "System History Log" .

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι θα αξιοποιούνται τα system specific εργαλεία που διαθέτουν τα συστήματα, τα οποία παρέχουν πλήρη καταγραφή γεγονότων (events) κάθε συστήματος και προσφέρουν αυξημένη αξιοπιστία των συστημάτων μέσω των pre-failure δυνατοτήτων τους.

Για την υλοποίηση των εργασιών προληπτικής συντήρησης εκτελούνται οι ακόλουθες φάσεις

- Έλεγχος σε πλήρη λειτουργία
- Έλεγχος εκτός λειτουργίας
- Έλεγχος σε λειτουργία Διαγνωστικών.

Οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται με τα συστήματα σε πλήρη λειτουργία είναι:

- Έλεγχος μέσων αποθήκευσης δεδομένων - Στην περίπτωση ένδειξης πιθανού προβλήματος προγραμματίζεται άμεσα διαδικασία αντικατάστασης του πιθανά προβληματικού εξαρτήματος.
- Έλεγχος επικοινωνιών συστήματος - δοκιμές στη χρήση των σειριακών και παράλληλων θυρών καθώς και στη κάρτα δικτύου των συστημάτων. Στην περίπτωση

ένδειξης πιθανού προβλήματος προγραμματίζεται άμεσα διαδικασία αντικατάστασης του πιθανά προβληματικού εξαρτήματος ή reconfiguration του σχετικού λογισμικού.

Οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται με τα συστήματα εκτός λειτουργίας περιλαμβάνουν:

- Καθαρισμό εσωτερικού με φυσητήρα.
- Έλεγχο ακεραιότητας και στήριξης εσωτερικής καλωδίωσης και συνδεδεμένων περιφερειακών.

Στην περίπτωση ένδειξης πιθανού προβλήματος γίνονται οι σχετικές ενέργειες.

Οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται με τα συστήματα σε λειτουργία Διαγνωστικών περιλαμβάνουν:

- Memory Test
- CPU Test
- HDD Controller Test
- I/O Test
- VGA Test
- Keyboard Test
- Mouse Test

Στη περίπτωση ένδειξης πιθανού προβλήματος γίνονται οι σχετικές ενέργειες.

Η προληπτική συντήρηση του λοιπού εξοπλισμού (σταθμοί εργασίας, printers, κ.λ.π) συνίσταται στον έλεγχο καλής λειτουργίας – τρέξιμο των διαγνωστικών της συσκευής, καθαρισμό όλων των τμημάτων της συσκευής, στη λίπανση των κινουμένων μερών (όπου επιτρέπεται), στον καθαρισμό των κεφαλών floppy, CDs, DVDs κ.λπ. με τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού και γενικότερα στον έλεγχο καλής λειτουργίας όλων των μονάδων.

Στη περίπτωση ένδειξης πιθανού προβλήματος γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες.

2. Διορθωτική Συντήρηση / Διαδικασίες Αντιμετώπισης Βλαβών (αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού)

Η διορθωτική συντήρηση στα πλαίσια των αναγκών του παρόντος έργου θα οργανωθεί, όπως και στις περιπτώσεις των υπολοίπων μεγάλων έργων που υποστηρίζει η Εταιρία, γύρω από την υπηρεσία Help Desk (Βλαβοληπτικό Κέντρο της INTRACOM IT SERVICES).

Συγκεκριμένα, οι κλήσεις αναφοράς βλαβών και γενικότερα κάθε δυσλειτουργίας των συστημάτων θα απευθύνονται (τηλεφωνικά, με FAX, με επιστολή, με email) στο οργανωμένο και με έμπειρο προσωπικό επανδρωμένο Help Desk (Βλαβοληπτικό Κέντρο) του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης.

Το έμπειρο προσωπικό του Help Desk καταγράφει και αξιολογεί το αναφερθέν πρόβλημα, διενεργεί τους απαραίτητους ελέγχους (π.χ ταυτότητα μηχανής και σύνθεση, ιστορικό μηχανής κ.λπ.), προσδιορίζει τις απαιτούμενες ενέργειες και την πιθανή αναγκαιότητα ανταλλακτικών και τέλος δρομολογεί την επίσκεψη μηχανικού.

Για την ανάθεση της κλήσης σε μηχανικό, η υπηρεσία help desk, με τα μέσα που έχει στη διάθεσή της, εξαντλεί κάθε δυνατότητα προσδιορισμού του προβλήματος, εφόσον βέβαια αυτό δεν έχει ήδη προσδιοριστεί επακριβώς και ενημερώνει ανάλογα το μηχανικό που ανέλαβε την κλήση.

Ο μηχανικός παίρνει μαζί του από τις αποθήκες της Εταιρίας τα απαραίτητα ανταλλακτικά.

Με την αποκατάσταση της βλάβης, ο τεχνικός της Εταιρίας εκτελεί και όλα τα απαραίτητα διαγνωστικά για να επιβεβαιωθεί η επαναφορά του συστήματος σε ομαλή λειτουργία. Τα αποτελέσματα των διαγνωστικών καταχωρούνται στο προβλεπόμενο για το σκοπό αυτό αρχείο. Είναι αυτονόητο, ότι για την πρόοδο των εργασιών αποκατάστασης ενημερώνεται με λεπτομέρεια το υπεύθυνο

προσωπικό του Φορέα. Στις εργασίες αποκατάστασης, συμπεριλαμβάνονται και εργασίες tuning, εφόσον απαιτούνται.

Με την ολοκλήρωση της αποκατάστασης, ενημερώνεται άμεσα η υπηρεσία help desk, προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενημερώσεις των ηλεκτρονικών αρχείων παρακολούθησης του περιβάλλοντος του Φορέα(της ηλεκτρονικής βάσης).

Παράλληλα ενημερώνεται το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα για την έκβαση της κλήσης. Με τις ενημερώσεις αυτές κλείνει η κλήση.

Τονίζεται ότι, η modular κατασκευή των προτεινομένων συστημάτων, έχει σαν αποτέλεσμα την άμεση αντικατάσταση ελαττωματικών μερών των συστημάτων χωρίς να απαιτείται, τις περισσότερες φορές, η διακοπή της λειτουργίας των συστημάτων.

Ως συνέπεια του παραπάνω, βλάβες που αφορούν σε κρίσιμα τμήματα του εξοπλισμού (όπως είναι κάρτες CPU, δίσκοι, διάφοροι controllers, τροφοδοτικά, μνήμες κ.λπ.) κατά περίπτωση αντιμετωπίζονται κατά κανόνα με αντικατάσταση του προβληματικού τμήματος

Οι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης της βλάβης αναφέρονται κατωτέρω και είναι σύμφωνοι με τη διακήρυξη .

Για την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας της διορθωτικής συντήρησης στα πλαίσια των μεγάλων έργων:

- Το κέντρο τεχνικής υποστήριξης της Εταιρίας βρίσκεται σε on-line επικοινωνία με τα κέντρα τεχνικής υποστήριξης των προμηθευτών στην Ελλάδα και το Εξωτερικό με σκοπό την άντληση πληροφοριών από τις ειδικές databases ή την δρομολόγηση escalation διαδικασίας.
- Η Εταιρία διαθέτει ολόκληρο τμήμα βιβλιοθήκης στην οποία υπάρχουν όλα τα manual των συστημάτων και όχι μόνο, ενώ υπάρχει και πληθώρα τεχνικών βιβλίων γενικότερου ενδιαφέροντος καθώς και πληροφοριακό σύστημα διασυνδεδεμένο με μεγάλες διεθνείς

βάσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού, από όπου οι μηχανικοί υποστήριξης της Εταιρίας μπορούν να αντλήσουν επιπλέον πληροφορίες.

- Η Εταιρία διαθέτει επαρκές, έμπειρο, εξειδικευμένο κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό Τεχνικής Υποστήριξης όλων των ειδικοτήτων πληροφορικής και, σε συνδυασμό με την παρακαταθήκη επαρκών ανταλλακτικών στις αποθήκες, μπορεί να εγγυηθεί την έγκαιρη επισκευή ή αντικατάσταση συσκευών ή εξαρτημάτων που παρουσιάζουν βλάβη ή φθορές. Αναφορά στη βασική υποδομή Τεχνικής Υποστήριξης της INTRACOM IT SERVICES δίνεται στο δίνεται στην Ενότητα Α της παρούσας προσφοράς.

Οργάνωση Βλαβοληπτικού Κέντρου

Η Εταιρία διαθέτει μηχανισμό για την αναγγελία βλαβών σε 24ωρη βάση, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, μέσω του Βλαβοληπτικού Κέντρου.

Το βλαβοληπτικό κέντρο αποτελεί τον Κορμό της Τεχνικής Υποστήριξης, παρέχοντας υπηρεσίες 24 ώρες / 365 ημέρες το έτος με σκοπό άμεση βοήθεια και επίλυση προβλημάτων για όλα τα προϊόντα που έχει κατασκευάσει ή προμηθεύσει η Εταιρία. Οι εργασίες του Βλαβοληπτικού Κέντρου είναι οι ακόλουθες:

Σε αναλογία με την service oriented κατεύθυνση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος της INTRACOM IT SERVICES είναι οργανωμένο και το Βλαβοληπτικό της Κέντρο (Service Desk). Σύμφωνα με αυτές τις αρχές διαθέτει ειδικές διόδους επικοινωνίας (interfaces) με τους βασικούς τομείς διαχείρισης των υπηρεσιών (Problem Management, Configuration Management, Change Management, Service Level Management κτλ) που πρέπει να υπάρχουν σε έναν σύγχρονο και δυναμικό μηχανισμό παροχής υπηρεσιών, μέσα σε έναν σύγχρονο και δυναμικό οργανισμό όπως είναι η INTRACOM IT SERVICES.

Το ακριβές πλαίσιο λειτουργίας μαζί με το επίπεδο εξυπηρέτησης από το Βλαβοληπτικό Κέντρο για κάθε έργο θεσμοθετείται μέσα από την σχέση Παροχής Υπηρεσιών Διασφαλισμένου Επιπέδου Ποιότητας (SLA) με τον εκάστοτε Πελάτη.

Σύμφωνα με την παραπάνω αναφερόμενη service oriented κατεύθυνση έχουν προσδιοριστεί και αναλυθεί οι διεργασίες που σχετίζονται με τον ρόλο του Service Desk και έχουν θεσπιστεί οι αντίστοιχες διαδικασίες διαχείρισης. Αυτές είναι οι εξής:

Process and Procedure Design and Implement

- Σχεδίαση & Καθιέρωση Λειτουργιών (Functions), Διεργασιών (Processes) & Διαδικασιών (Procedures) υποστήριξης
- Σχεδίαση και Καθιέρωση Review and update meta-procedures επάνω στις προηγούμενες
- Σχεδίαση και καθιέρωση διαδικασιών διαρκούς ενημέρωσης (keeping up to date) όλου του σχετικού υλικού που σχετίζεται με διαδικασίες, εργαλεία, πελάτες, εγχειρίδια κ.λπ.
- Allocate sufficient time, resources and resource handling procedures.

Incident Handling

- Σχεδίαση και Καθιέρωση διαδικασιών Incident Registration
- Διασύνδεση (interfaces) με Incident και Problem Management
- Incident Handling Scheduling and Monitoring Procedures
- Escalation Management Procedures

Interrogation Τεχνική

- Κοινός τρόπος απάντησης στο τηλέφωνο (με ευγένεια, με φιλικότητα προς τον χρήστη, αναφορά ότι ο πελάτης μιλάει με το Service Desk, με σιγουριά και όχι σαν να διαβάζεται κάτι από κάποιες οδηγίες).
- Customer Details & Identification.
- Λοιπές Πληροφορίες που θα αναζητηθούν από τον πελάτη.

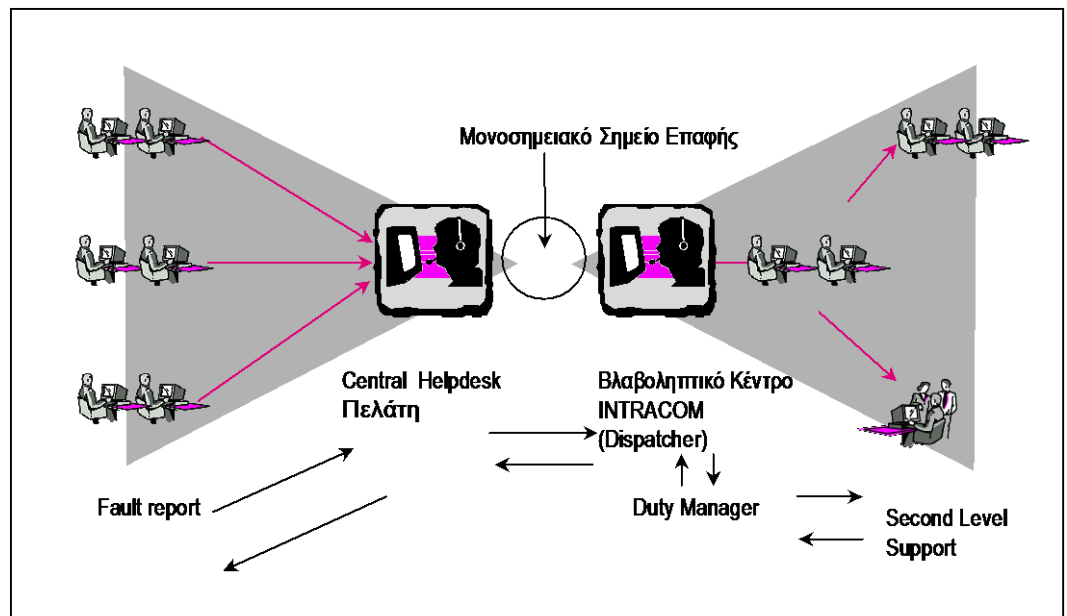
Customer Database

- Δημιουργία μιας κεντρικής βάσης δεδομένων με καταχωρημένα όλα τα στοιχεία του κάθε πελάτη που υποστηρίζεται. Η βάση πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία εταιρείας, ονόματα ανθρώπων, τμήματα και υποστηριζόμενο εξοπλισμό.
- Η κεντρική βάση πρέπει να περιλαμβάνει και στοιχεία συνεργασίας με προμηθευτές.
- Σχεδίαση και καθιέρωση διαδικασιών συντήρησης της Customer Database.

Knowledge Database

- Δημιουργία μιας κεντρικής βάσης δεδομένων με καταχωρημένα τεχνικά στοιχεία (known bugs, patches etc) που βοηθούν στην επίλυση προβλημάτων.
- Σχεδίαση και καθιέρωση διαδικασιών συντήρησης της Knowledge Database.

Παραστατικά, η δομή του Service Desk φαίνεται στο κατωτέρω σχήμα.



1.

Η λειτουργία του Βλαβητικού Κέντρου βασίζεται και συντονίζεται από το ειδικό Σύστημα Καταγραφής Βλαβών (ΣΚΒ – Call Tracking System) CSIS το

οποίο λειτουργεί σαν συνεκτικός κρίκος μεταξύ των μηχανικών της Εταιρίας και του Πελάτη.

Η ανακοίνωση ενός γεγονότος οδηγεί στην καταγραφή του και στη δημιουργία μιας Αναφοράς Βλάβης (trouble ticket) με μοναδική ταυτότητα, όπου αναφέρονται τα στοιχεία της βλάβης (Υπηρεσία που έδωσε την βλάβη, είδος εξοπλισμού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας, κ.λπ.). Η Αναφορά Βλάβης χαρακτηρίζεται από βαρύτητα η οποία καθορίζεται από τη σοβαρότητά της, τις συνέπειες που έχει στην ομαλή λειτουργία των υποστηριζόμενων συστημάτων και στις σχετικές εργασίες του Πελάτη καθώς και τη δεσμευτική συμφωνία παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement).

Μετά την καταγραφή της και την απόδοση βαρύτητας από το Βλαβοληπτικό Κέντρο, η Αναφορά Βλάβης δρομολογείται και ανατίθεται στον κατάλληλο μηχανικό ο οποίος φροντίζει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αναίρεση του προβλήματος (όπως αναφέρθηκε ανωτέρω). Όλες οι σχετικές ενέργειες του μηχανικού καταγράφονται από τον ίδιο έτσι ώστε ανά πάσα στιγμή να είναι γνωστή η πρόοδος των εργασιών και να εξασφαλίζεται η δυνατότητα συνέχισης τους και μετά το πέρας του ωραρίου εργασίας του από άλλο μηχανικό. Μετά την διαπίστωση της αιτίας του αναφερόμενου προβλήματος και της εκτέλεσης όλων των απαραίτητων ενεργειών για την διόρθωση του, η Αναφορά Βλάβης τερματίζεται αφού ειδοποιηθεί ο υπεύθυνος του Πελάτη από τον οποίο ζητείται και αξιολόγηση της παρεχόμενης υπηρεσίας. Όταν διαπιστωθεί ότι το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί τηλεφωνικώς, τότε καταγράφεται και προωθείται μέσω του Dispatcher ή /και του Υπεύθυνου Μηχανικού Βάρδιας στο Master Control για επέμβαση στο πεδίο.

Στην οθόνη του Κεντρικού Σημείου Ελέγχου (Master Control) συγκεντρώνονται όλες οι βλάβες που έχουν αναγγελθεί. Ο Dispatcher και ο Υπεύθυνος Μηχανικός Βάρδιας μέσω του Master Control γνωρίζει το φόρτο των μηχανικών υποστήριξης καθώς και το πού βρίσκονται τα συνεργεία του πεδίου ώστε να αναθέσει την κάθε βλάβη σε διαθέσιμο μηχανικό ή στο κατάλληλο, ελεύθερο

και πλησιέστερο μηχανικό του πεδίου αντίστοιχα. Οι μηχανικοί υποστήριξης αναλαμβάνουν την επίλυση του προβλήματος και αναφέρουν στο Call Tracking όλα τα στοιχεία που αφορούν την επέμβαση, είτε τηλεφωνικώς, είτε γραπτώς σε έντυπο, είτε ακόμα και σε e-mail ώστε να καταγραφούν αυτά για δημιουργία ιστορικού και περαιτέρω επεξεργασία.

Κατά την καταχώρηση των βλαβών και την ανάθεση αυτών σε μηχανικούς υποστήριξης, καταγράφεται αυτομάτως από το Call Tracking η ημερομηνία και ώρα καταχώρησης ώστε μαζί με την ημερομηνία και ώρα επίλυσης που αναφέρεται από το μηχανικό υποστήριξης, να μπορεί εύκολα να υπολογιστεί ο χρόνος επέμβασης καθώς και ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης.

Οι τεχνικοί του Βλαβοληπτικού Κέντρου έχουν τις απαραίτητες γνώσεις ώστε να μπορούν να εξυπηρετούν σε πρώτο επίπεδο όσες κλήσεις είναι δυνατόν. Επιπλέον οι μηχανικοί της Υπηρεσίας έχουν στη διάθεσή τους την απαραίτητη πληροφορία (π.χ. Low Level Design Document του δικτύου του Πελάτη, configuration Document των servers, τα στοιχεία των υπεύθυνων των φορέων ανά site, κ.λπ.) για την άμεση διευθέτηση των ζητημάτων.

Μετά το κλείσιμο της, η Αναφοράς Βλάβης αρχειοθετείται ώστε μαζί με την περιγραφή του προβλήματος να είναι καταγεγραμμένα και τα βήματα τα οποία οδήγησαν στην αναιρέσή του. Μέσω των μηχανισμών αναζήτησης του ΣΚΒ, η πληροφορία αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως πηγή για αντιμετώπιση παρομοίων καταστάσεων από τον ίδιο ή άλλο μηχανικό στο μέλλον.

Η προσδιοριζόμενη βαρύτητα της Αναφοράς Βλάβης καθορίζει όχι μόνο τον απόλυτο χρόνο μέσα στον οποίο η βλάβη πρέπει να έχει αναιρεθεί αλλά και τα ενδιάμεσα χρονικά ορόσημα στα πλαίσια των οποίων πρόοδος πρέπει να έχει επιτευχθεί. Σε περίπτωση παραβίασης αυτών των χρονικών ορίων το ΣΚΒ αυτόματα αυξάνει την βαρύτητα της βλάβης και ειδοποιεί την συντονιστική ομάδα ώστε να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες ακολουθώντας τις απαιτούμενες διαδικασίες κλιμάκωσης ενεργειών.

Με την χρήση του ΣΚΒ η συντονιστική ομάδα έχει ανά πάσα στιγμή διαθέσιμες απολογιστικές, ποσοτικές και ποιοτικές, αναφορές σχετικά με τους χρόνους απόκρισης και αναίρεσης βλαβών, καθώς και τον αριθμό και την φύση τόσο των λυμένων όσο και των εκκρεμούντων προβλημάτων. Οι αναφορές αυτές πέρα από την οργάνωση της καθημερινής εργασίας του Βλαβοληπτικού Κέντρου μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον μελλοντικό σχεδιασμό τόσο του περιβάλλοντος του Πελάτη (υπόδειξη εξοπλισμού και σχεδιασμών επιρρεπών σε βλάβες) αλλά και του ιδίου του Βλαβοληπτικού (ανάγκη για περαιτέρω προσωπικό με συγκεκριμένες ειδικεύσεις ή ακόμα και υπόδειξη κτήσης απαραίτητης τεχνογνωσίας μέσω κατάλληλων εκπαιδεύσεων).

Ο εξοπλισμός του Βλαβοληπτικού Κέντρου περιλαμβάνει

- Το Ολοκληρωμένο σύστημα υποστήριξης CSIS (Customer Services Information System).
- Εξειδικευμένο PABX με Automatic Call Distribution Group (ACDG)

3. Συντήρηση Έτοιμου Λογισμικού

Η Εταιρία στα πλαίσια των υποχρεώσεων συντήρησης αναλαμβάνει την συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του έτοιμου λογισμικού (συστήματος και υποδομής). Στα πλαίσια των συμβατικών υποχρεώσεων θα έχει την ευθύνη και υποχρέωση για:

- Εντοπισμό αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, η Εταιρία είναι υποχρεωμένη να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος σύμφωνο με τη διακήρυξη – αναφέρεται κατωτέρω - από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, τότε θα προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας, εκτός εάν προβλέπεται τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών αναφορικά με το έτοιμο λογισμικό, οπότε ισχύουν τα αναφερόμενα στην διακήρυξη.

- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.

Ακολουθεί περαιτέρω ανάλυση των προσφερομένων υπηρεσιών.

Αποκατάσταση Λαθών (Bugs) / Εντοπισμός και αποκατάσταση αιτιών, βλαβών, δυσλειτουργιών

Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του έτοιμου λογισμικού θα οργανωθεί, όπως και στην περίπτωση του υλικού, γύρω από την Υπηρεσία HelpDesk.

Έτσι οποιαδήποτε αναφορά για δυσλειτουργίες ή προβλήματα στο system software των συστημάτων και των έτοιμων πακέτων λογισμικού θα αναφέρεται με κλήση στο Βλαβοληπτικό Κέντρο (HelpDesk) της INTRACOM IT SERVICES.

Σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω, το προσωπικό του Help Desk καταγράφει και αξιολογεί το αναφερθέν πρόβλημα, και προσπαθεί να δώσει άμεσα λύση.

Αν αυτό δεν είναι εφικτό, το πρόβλημα μεταφέρεται σε αρμόδιο μηχανικό συστημάτων, που αναλαμβάνει να δώσει λύση (Δεύτερο επίπεδο παρέμβασης). Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλύεται με μεθόδους επανεγκατάστασης (reconfiguration) ή βελτιστοποίησης (tuning) εξετάζεται το ενδεχόμενο λάθους (bug) στο λογισμικό.

Σε επόμενη φάση ενημερώνεται ο κατασκευαστής. Η διαδικασία αυτή καταγράφεται και παρακολουθείται από την υπηρεσία Help Desk.

Παράλληλα, ακολουθεί αναπαραγωγή του προβλήματος σε παρόμοιο σύστημα της Εταιρίας, και μόλις το πρόβλημα επιλυθεί εφαρμόζεται στα συστήματα του Φορέα.

Τα διάφορα patches για αποκατάσταση των bugs θα εγκαθίστανται και θα ελέγχονται πρώτα στο σύστημα της Εταιρίας και στη συνέχεια (εφόσον θεωρηθεί αναγκαίο) σε ένα από τα συστήματα του Φορέα.

Στη συνέχεια θα γίνεται εγκατάσταση του patch στον εξοπλισμό για τον οποίον προορίζεται, με τρόπο προγραμματισμένο και κυρίως εγγυημένο για την αποτελεσματικότητά του.

Σημειώνεται ότι, για τη σωστή και αποτελεσματική υποστήριξη των προϊόντων λογισμικού, η Εταιρία θα έχει στην κατοχή της τα διάφορα versions και releases όλων των προϊόντων που θα εγκατασταθούν στον Φορέα κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης / συντήρησης.

Με τον τρόπο αυτό, οι μηχανικοί μας θα είναι σε θέση να γνωρίζουν όχι μόνο τη λειτουργικότητα των προϊόντων, αλλά και το βαθμό που αυτά συνεργάζονται σωστά μεταξύ τους (διαλειτουργικότητα) αναφορικά με τα συγκεκριμένα versions και releases (πως τα διάφορα versions / releases ενός προϊόντος συνεργάζονται με τα διάφορα versions / releases των άλλων προϊόντων).

Αναβάθμιση Λογισμικού Συστήματος και Υποδομής (System Software /Operating System/ RDBMS / Application Server/Έτοιμα πακέτα λογισμικού κ.λπ.)

Οι νέες εκδόσεις (όπως θα ανακοινώνονται από τον κατασκευαστή) θα γνωστοποιούνται γραπτώς στον Φορέα εντός χρονικού διαστήματος δύο μηνών από την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστικό οίκο.

Η Εταιρία εφόσον ο Φορέας το απαιτήσει είναι υποχρεωμένος να παρουσιάσει τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η νέα έκδοση και τα πιθανά προβλήματα που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της.

Εφόσον ο Φορέας αποφασίσει και εγκρίνει να προχωρήσει σε εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και γνωστοποιήσει εγγράφως την πρόθεση αυτή στην Εταιρία, τότε η Εταιρία, μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με το ΙΚΑ, θα προβεί στην εγκατάσταση αυτή εντός χρονικού διαστήματος τεσσάρων (4) μηνών από την απόφαση του Φορέα.

Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα γίνει στον εξοπλισμό για τον οποίον προορίζεται οπουδήποτε και αν αυτός είναι εγκατεστημένος και σύμφωνα με χρονοδιάγραμμα, το οποίο θα συμφωνηθεί με τον Φορέα. Θα γίνεται δε κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του Φορέα, κατά προτίμηση εκτός ωραρίου. Οι αλλαγές που προκύπτουν από την εγκατάσταση νέων εκδόσεων σε σχέση με τις προηγούμενες εκδόσεις θα τεκμηριώνονται(σε χάρτινη και ηλεκτρονική μορφή).

Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης του λογισμικού συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στο λογισμικό εφαρμογών, η Εταιρία θα πραγματοποιεί τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του ΙΚΑ.

Για νέες εκδόσεις η εγκατάσταση των οποίων απαιτεί αναβάθμιση του εξοπλισμού, η Εταιρία δεσμεύεται ότι θα συνεχίζει την υποστήριξη της παλιάς έκδοσης για τουλάχιστον 24 μήνες μετά την αναγγελία της νέας.

Ακολουθεί περιγραφή της Μεθοδολογίας εγκατάστασης νέας έκδοσης λογισμικού.

Μεθοδολογία Εγκατάστασης αναβαθμισμένου λογισμικού (νέας έκδοσης)

Για την εγκατάσταση του αναβαθμισμένου λογισμικού θα καταρτίζεται (σε συνεργασία με τους υπεύθυνους του Φορέα) πρόγραμμα αναβάθμισης του λογισμικού.

Η Εταιρία, πριν από την εγκατάσταση και συγκεκριμένα μόλις παραλάβει από τον κατασκευαστή την αναβαθμισμένη έκδοση, θα ελέγχει την νέα έκδοση σε δικό της παρόμοιο σύστημα.

Πρέπει να τονιστεί ότι θα δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην αλληλεπίδραση / συμβατότητα της νέας έκδοσης (version) του λογισμικού με το ήδη εγκατεστημένο λογισμικό και τις εφαρμογές, καθώς και στην επίδραση του νέου εξελιγμένου λογισμικού στην απόδοση των συστημάτων. Η Εταιρία θα κάνει τις απαραίτητες επεμβάσεις, ώστε να εξασφαλίσει, όσο είναι εφικτό, την ορθή λειτουργία όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα κ.λπ. Στις περιπτώσεις ασυμβατότητας ή δυσμενούς επίδρασης, θα ενημερώνεται το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα / Αναθέτουσας Αρχής και τυχόν αναβάθμιση θα γίνεται με την έγγραφη συμφωνία της ΕΠΠΕ.

Στη συνέχεια (και ειδικά όταν πρόκειται για βασικές αλλαγές σύμφωνα με τις επίσημες ανακοινώσεις του κατασκευαστή), προτείνεται εγκατάσταση σε ένα από τα συστήματα του Φορέα, το οποίο για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (περίοδο αξιολόγησης) θα λειτουργεί σαν test site και θα βρίσκεται σε συνεχή έλεγχο από τους μηχανικούς της Εταιρίας σε συνεργασία με τους υπεύθυνους μηχανογράφησης του Φορέα.

Μετά την ολοκλήρωση της περιόδου αξιολόγησης, ακολουθεί η εγκατάσταση της νέας έκδοσης σε όλες τις υπηρεσίες, με τρόπο προγραμματισμένο και κυρίως εγγυημένο για την αποτελεσματικότητά του και σε προσυμφωνημένο (με το Φορέα) χρόνο.

Η Εταιρία έχει πάγια τακτική να προσφέρει συντήρηση και τεχνική υποστήριξη στα προϊόντα λογισμικού ακολουθώντας αυστηρά την πολιτική συντήρησης και τις συστάσεις των κατασκευαστών των προϊόντων.

Αμέσως στη συνέχεια, αναφέρονται τα βασικά βήματα, τα οποία θα ακολουθηθούν σε αλλαγή του προϊόντος λογισμικού (νέα έκδοση - νέα release):

1. Πρώτα, επισημοποιείται από τις κατασκευάστριες εταιρίες πως το νέο λογισμικό λειτουργεί ομαλώς με όλα τα συμμετέχοντα στο σύστημα προϊόντα λογισμικού.
 2. Γίνεται δοκιμαστική εγκατάσταση σε ένα κόμβο δοκιμών όπου και γίνονται διάφορες δοκιμασίες του προϊόντος,
 3. Εφόσον τα δύο παραπάνω βήματα έχουν θετικά αποτελέσματα, παίρνεται ένα full system backup,
 4. Κατόπιν τοποθετείται η νέα έκδοση και δίνεται το σύστημα για λειτουργία.
 5. Για κάποιο εύλογο χρόνο το σύστημα επιτηρείται επισταμένως έτσι ώστε:
να εντοπισθούν έγκαιρα τα τυχόν λάθη,
να γίνει Tuning στο σύστημα.
 6. Σε περίπτωση λάθους, τοποθετείται το αντίστοιχο patch του κατασκευαστή (εφόσον υπάρχει κάτι τέτοιο) ή γίνεται επαναφορά στο προηγούμενο προϊόν λογισμικού κάνοντας restore το υπάρχον system backup.
- Στην τελευταία περίπτωση, λαμβάνεται μέριμνα, έτσι ώστε να μη χαθούν ότι αλλαγές έχουν γίνει στα αρχεία του συστήματος.

Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού

Η παράδοση κάθε νέας έκδοσης λογισμικού θα συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες ενημερώσεις των αντίστοιχων εγχειριδίων λογισμικού (σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή) .

4. Συντήρηση Εφαρμογών

Η συντήρηση / τεχνική υποστήριξη του λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνει:

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών. Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας του έργου, η Εταιρία θα επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος σύμφωνα με τη διακήρυξη - που αναφέρεται κατωτέρω - από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των έτοιμου λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, η Εταιρία θα πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση (όπως έχει ήδη αναφερθεί).
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας λογισμικού εφαρμογών με αναβαθμισμένο έτοιμο λογισμικό
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογών.

Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών που θα αναπτυχθεί στο μέλλον, θα παρέχεται στον Φορέα τόσο ο πηγαίος (μόνο για τις εφαρμογές λογισμικού ή τμήματα αυτών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και ειδικά για το ΙΚΑ), όσο και ο εκτελέσιμος κώδικας (σε ηλεκτρονική μορφή) καθώς και πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε χάρτινη και ηλεκτρονική μορφή).

Η Εταιρία έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία.

Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του λογισμικού εφαρμογών θα οργανωθεί, όπως και στην περίπτωση του υλικού και λογισμικού συστήματος, γύρω από την Υπηρεσία HelpDesk.

Η Εταιρία θα παρέχει με άμεση και συνεχή υποστήριξη γρήγορη επίλυση των ανωμαλιών / λαθών του λογισμικού εφαρμογών, ώστε να προλαμβάνονται και να αντιμετωπίζονται έγκαιρα τα προβλήματα του αρχικού σταδίου των εφαρμογών. Τονίζεται ότι βασική προϋπόθεση για την συντήρηση του λογισμικού εφαρμογών είναι τυχόν προβλήματα στο λογισμικό εφαρμογών να μην έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.

Η μεθοδολογία για την επίλυση ενός λάθους (bug) στο λογισμικό αναφέρεται στη συνέχεια.

Αποκατάσταση Λαθών (Bugs) / Εντοπισμός και αποκατάσταση αιτιών, βλαβών, δυσλειτουργιών Εφαρμογών

Στην περίπτωση που διαπιστωθούν σφάλματα ή δυσλειτουργίες των προσφερομένων στον Φορέα εφαρμογών, η Εταιρία αναλαμβάνει να διορθώσει οποιαδήποτε προγράμματα λογισμικού λειτουργούν εσφαλμένα ή λειτουργούν εκτός των προκαθορισμένων ορίων.

Όσον αφορά τον τρόπο απόκρισης σε τέτοιες περιπτώσεις, η διαδικασία θα έχει ως εξής:

1. Το προσωπικό του Φορέα ενημερώνει για το πρόβλημα την Υπηρεσία HelpDesk (Βλαβοληπτικό Κέντρο) της Τεχνικής Υποστήριξης της INTRACOM IT SERVICES. Το πρόβλημα καταγράφεται (σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω στην συντήρηση του εξοπλισμού) και ενεργοποιείται η διαδικασία ανάλυσης και επίλυσής του. Παράλληλα για το πρόβλημα ενημερώνεται και ο Υπεύθυνος Λογισμικού Εφαρμογών της Εταιρίας, ο οποίος ενεργοποιεί την ακόλουθη διαδικασία.

2. Εντός πολύ συντόμου χρονικού διαστήματος, Μηχανικός λογισμικού της Εταιρίας αναλαμβάνει το πρόβλημα και επικοινωνεί με το προσωπικό του Φορέα επιχειρώντας να επιλύσει τηλεφωνικά το πρόβλημα. Σε θετική κατάληξη, ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Λογισμικού Εφαρμογών της Εταιρίας και η Υπηρεσία HelpDesk ότι το πρόβλημα ελύθη και η κλήση κλείνει. Διαφορετικά (σε αρνητική κατάληξη) ενημερώνει σχετικά την Υπηρεσία HelpDesk και τον Υπεύθυνο Λογισμικού Εφαρμογών της Εταιρίας ότι απαιτείται επιτόπια επέμβαση.
3. Ο μηχανικός λογισμικού επισκέπτεται άμεσα τις εγκαταστάσεις του Φορέα, ελέγχει το πρόβλημα, και προχωρεί στην επίλυση. Στην συνέχεια ελέγχει τη σωστή λειτουργία ο ίδιος και κατόπιν ο αρμόδιος του Φορέα. Σε αυτήν την περίπτωση ο αρμόδιος του Φορέα υπογράφει το δελτίο που αναφέρει ότι το πρόβλημα λύθηκε και η κλήση παύει.
4. Στην συνέχεια ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Λογισμικού Εφαρμογών της Εταιρίας και η Υπηρεσία HelpDesk ότι το πρόβλημα ελύθη.

Τονίζεται ότι σε κάθε βήμα της διαδικασίας ενημερώνεται η Υπηρεσία HelpDesk προκειμένου να γίνονται οι απαραίτητες ενημερώσεις των ηλεκτρονικών αρχείων παρακολούθησης του περιβάλλοντος του Φορέα (της ηλεκτρονικής βάσης).

Μεθοδολογία συντήρησης λογισμικού εφαρμογών

Η αρχιτεκτονική του λογισμικού είναι έτσι δομημένη ώστε να επιτυγχάνεται η εύκολη και γρήγορη διόρθωση λαθών καθώς και πιθανές τροποποιήσεις ή προσθήκες. Μόλις το σύστημα /λογισμικό παραληφθεί, εγκατασταθεί και γίνει αποδεκτό από τον πελάτη ξεκινάει η διαδικασία της συντήρησης. Ο σκοπός της διαδικασίας συντήρησης είναι να τροποποιήσει το σύστημα/ λογισμικό μετά την παραλαβή για να διορθώσει τυχόν λάθη, να βελτιώσει την απόδοση του ή να το προσαρμόσει σε άλλο περιβάλλον. Τα βήματα της διαδικασίας συντήρησης είναι τα ακόλουθα:

A. Υλοποίηση της διαδικασίας

Η διαδικασία ανάλυσης περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Η Εταιρία προσδιορίζει τις απαιτήσεις του συστήματος και του λογισμικού, καθορίζοντας τα στοιχεία του συστήματος και του λογισμικού που πρέπει να συντηρηθούν
- Η Εταιρία έχει διαδικασίες για να λαμβάνει, καταγράφει και ιχνηλατεί αναφορές προβλημάτων και αιτήματα τροποποιήσεων από τους χρήστες και δίνει τις απαραίτητες οδηγίες για την επίλυση τους ή όπου χρειάζεται το προσωπικό της Εταιρίας επιλύει τα υφιστάμενα προβλήματα.
- Εφαρμόζεται η διαδικασία Configuration Management της INTRACOM IT SERVICES για τροποποιήσεις του υφιστάμενου συστήματος, σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες κάθε project.
- Η Εταιρία καθορίζει συγκεκριμένες αρμοδιότητες σε προσωπικό του έργου με την κατάλληλη εμπειρία για την υλοποίηση της συντήρησης.

B. Ανάλυση προβλήματος / τροποποίησης

Η διαδικασία ανάλυσης προβλήματος / τροποποίησης περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Η Εταιρία αναλύει την αναφορά προβλήματος ή το αίτημα τροποποίησης για την επίδραση που έχει στο σύστημα για τα ακόλουθα:
 - Τύπος προβλήματος: διόρθωση, βελτίωση, πρόληψη, προσαρμογή σε νέο περιβάλλον.
 - Έκταση επίδρασης: μέγεθος τροποποίησης, χρόνος τροποποίησης.
 - Σημαντικότητα προβλήματος.

- Βασιζόμενη στην ανάλυση του προβλήματος / τροποποίησης η Εταιρία αναπτύσσει επιλογές για την υλοποίηση της τροποποίησης.
- Η Εταιρία καταγράφει την αναφορά προβλήματος ή το αίτημα τροποποίησης, τα αποτελέσματα της ανάλυσης και επιλογές υλοποίησης.

Γ. Υλοποίηση τροποποίησης

Η διαδικασία υλοποίησης της τροποποίησης περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Η Εταιρία διεξάγει ανάλυση και καθορίζει ποια έγγραφα, λειτουργικό σύστημα, λογισμικό και εκδόσεις χρειάζεται να τροποποιηθούν. Αυτά καταγράφονται, σύμφωνα με τις συγκεκριμένες ανάγκες του Έργου.
- Η Εταιρία εφαρμόζει τη διαδικασία ανάπτυξης στην έκταση που χρειάζεται για την υλοποίηση της τροποποίησης. Η πλήρης και σωστή υλοποίηση των νέων και τροποποιημένων απαιτήσεων διασφαλίζεται μέσω ελέγχων. Τα αποτελέσματα των ελέγχων καταγράφονται. Η διαδικασία του Configuration Management εφαρμόζεται για τις τροποποιήσεις του συστήματος.

Δ. Ανασκόπηση /αποδοχή προβλήματος / τροποποίησης

Η διαδικασία ανασκόπησης /αποδοχής του προβλήματος/ τροποποίησης θα γίνεται με καθορισμένη διαδικασία που θα είναι κοινά αποδεκτή από τον πελάτη και την Εταιρία.

Η ανωτέρω περιγραφόμενη διαδικασία για την εφαρμογή των αλλαγών/ τροποποιήσεων στο λογισμικό εφαρμογών ισχύει τόσο στις περιπτώσεις επίλυσης δυσλειτουργιών του συστήματος όσο και σε περίπτωση νέων εκδόσεων.

Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας λογισμικού εφαρμογών με αναβαθμισμένο έτοιμο λογισμικό

Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης έτοιμου λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, η Εταιρία θα πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση. Οι επεμβάσεις θα γίνονται πάντα με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των αρχείων και των δεδομένων του συστήματος.

Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών

Η παράδοση κάθε τροποποίησης εφαρμογών θα συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες ενημερώσεις των αντίστοιχων εγχειριδίων των εφαρμογών(σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).

5. Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης

Ο χρόνος ανταπόκρισης για την έναρξη των εργασιών για την παροχή οποιασδήποτε εκ των ανωτέρω μορφών υποστήριξης, ορίζεται ως δύο ώρες από την ειδοποίηση της Εταιρίας, και ο χρόνος αποκατάστασης 24 ώρες.

6. Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη

Η Περίοδος Συντήρησης θα έχει χρονική διάρκεια πέντε (5) ετών. Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της προσφερόμενης Περιόδου Εγγύησης.

Οι υποχρεώσεις της Εταιρίας στο πλαίσιο της συντήρησης είναι ίδιες με τις προαναφερόμενες ανωτέρω στην παράγραφο της εγγύησης και αφορούν:

- Την προληπτική και επανορθωτική συντήρηση όλου του προσφερόμενου εξοπλισμού
- Την αποκατάσταση βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού
- Την Εξασφάλιση επάρκειας ανταλλακτικών

- Τον εντοπισμό αιτιών, βλαβών / δυσλειτουργιών του έτοιμου λογισμικού και την αποκατάστασή τους.
- Την παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του έτοιμου λογισμικού
- Την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα με τις νεότερες εκδόσεις του έτοιμου λογισμικού και λογισμικού εφαρμογών.
- Την αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) του λογισμικού εφαρμογών που θα αναπτυχθεί
- Τον εντοπισμό αιτιών, βλαβών / δυσλειτουργιών του λογισμικού εφαρμογών που θα αναπτυχθεί και την αποκατάστασή τους.
- Την παράδοση αντιτύπων των μεταβολών – επανεκδόσεων – τροποποιήσεων των εγχειριδίων έτοιμου λογισμικού και λογισμικού εφαρμογών σε ηλεκτρονική μορφή
- Υπηρεσία Άμεσης Βοήθειας (Help-Desk) και Επί Τόπου Βοήθεια.

Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα παρέχονται κατά την περίοδο της συντήρησης σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω στην παράγραφο της εγγύησης καλής λειτουργίας.

Για την περίοδο της συντήρησης ισχύουν οι χρόνοι και οι δεσμεύσεις που αναφέρθηκαν ανωτέρω στην παράγραφο της εγγύησης.

Στο κόστος συντήρησης περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού, αξίας ανταλλακτικών, εξαρτημάτων κλπ. (πλην αναλώσιμων), που κρίνονται κάθε φορά απαραίτητα για τη διόρθωση του αντίστοιχου προβλήματος.