



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝ. ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ



Εθνικός  
Οργανισμός  
Παροχής  
Υπηρεσιών  
Υγείας  
www.eopyy.gov.gr

**Σ Υ Μ Β Α Σ Η**  
**Με αριθμό 57/2013**

**«Προμήθεια δύο (2) διακομιστών (servers) για την κάλυψη των αναγκών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.».**

Στην Αθήνα σήμερα 27 /12/2013, ημέρα Παρασκευή, μεταξύ των κάτωθι συμβαλλομένων αφενός του στο Μαρούσι επί της Λεωφ. Κηφισίας αρ. 39, εδρεύοντος Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία «ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ - (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)» (ΑΦΜ 997478553, ΔΟΥ Αμαρουσίου) το οποίο συστήθηκε με τον Ν.3819/2011 και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας, καλούμενο εφεξής χάριν συντομίας «Αναθέτουσα Αρχή», που εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. αυτού κ. ΔΗΜΗΤΡΙΟ ΚΟΝΤΟ, δυνάμει της Υ/10β/Γ.Π.68458/17-07-2013 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Υγείας και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας και αφ' ετέρου της, επί της οδού Π. Μπακογιάννη 44 στην Μεταμόρφωση Αττικής, εδρεύουσας Εταιρίας με την επωνυμία «COSMOS COMPUTERS Α.Ε.Β.Ε.» (ΑΦΜ 094223430, ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ), εφεξής καλούμενης χάριν συντομίας «Ανάδοχος» νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον κ. Δημήτριο Δάφνη, συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

**1.** Το Διοικητικό Συμβούλιο της Αναθέτουσας Αρχής, έχοντας υπόψη τις διατάξεις του Ν. 2362/95 (ΦΕΚ 247/Α'/1995), του Ν. 3918/2011 (ΦΕΚ 31/Α/2-3-2011), του Ν. 2286/95 (ΦΕΚ 19/Α'/1995), το άρθρο 72 του Ν. 3984/2011 (ΦΕΚ 150/Α/27-06-2011), του Π.Δ. 118/2007 (ΦΕΚ 150/Α'/07) και την υπ' αριθ. 35130/739/09-08-2010 Απόφαση του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ 1291/Β/2010 και κατόπιν εισηγήσεως της αρμόδιας Υπηρεσίας καθώς και της υπ' αριθμ. 27/2013 Διακήρυξης, κατακύρωσε με την Απόφαση 875/147/21-11-2013, την προμήθεια ενός Διακομιστή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (mail server) και ενός Διακομιστή μεσολάβησης πλοήγησης στο διαδίκτυο (Proxy Server)» προς κάλυψη των αναγκών του ΕΟΠΥΥ στην ανωτέρω συμβαλλόμενη εταιρεία με συνολικό τίμημα το οποίο ανέρχεται στο ποσό των 31.965,24 € συμπεριλαμβανομένου του ισχύοντος ΦΠΑ.

**2.** Ήδη σε εκτέλεση της ανωτέρω απόφασης, τα παραπάνω συμβαλλόμενα μέρη προβαίνουν στη σύναψη και υπογραφή της παρούσας σύμβασης, συνομολογούνται και συναποδεχόμενα τους όρους και τις προϋποθέσεις αυτής, οι οποίοι έχουν ως εξής:

## ΟΡΙΣΜΟΙ

Για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης οι ακόλουθοι όροι έχουν την έννοια που τους αποδίδεται κατωτέρω.

«**Αναθέτουσα Αρχή**» είναι ο ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ - (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)

«**Ανάδοχος**» είναι η εταιρία με την επωνυμία «COSMOS COMPUTERS A.E.B.E.E», η οποία ευθύνεται αποκλειστικά έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης.

«**Σύμβαση**» είναι το παρόν συμφωνητικό, η αριθ. 875/147/21-11-2013 Απόφαση του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και η από 04/11/2013 Οικονομοτεχνική Προσφορά του Αναδόχου, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

«**Προμήθεια**» είναι το σύνολο του εξοπλισμού (ενός Διακομιστή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (mail server) και ενός Διακομιστή μεσολάβησης πλοήγησης στο διαδίκτυο (Proxy Server) ), συμπεριλαμβανομένου της μεταφοράς τους, που αναλαμβάνει να προμηθεύσει ο Ανάδοχος και όπως αυτός εξειδικεύεται στη παρούσα Σύμβαση.

### ΑΡΘΡΟ 1ο

#### ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

**1.1** Αντικείμενο του Έργου είναι: "*Προμήθεια ενός (1) Διακομιστή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (Mail Server) και ενός (1) Διακομιστή μεσολάβησης πλοήγησης στο διαδίκτυο (Proxy Server) για την κάλυψη των αναγκών των Υπηρεσιών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ*" και όπως αυτά αναφέρονται στον ΠΙΝΑΚΑ 1.

**Ειδικότερα :**

**1.1.1 Προμήθεια ενός (1) Διακομιστή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (Mail Server) και ενός (1) Διακομιστή μεσολάβησης πλοήγησης στο διαδίκτυο (Proxy Server).** Όλος ο εξοπλισμός θα παραδοθεί σε κτίριο εντός Αττικής που θα υποδείξει η Δ/νση Πληροφορικής του ΕΟΠΥΥ. Ο Προμηθευτής έχει την υποχρέωση να παραδώσει τον εξοπλισμό ρυθμισμένο και έτοιμο για λειτουργία, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Δ/νσης Πληροφορικής του ΕΟΠΥΥ.

**1.1.2 Προμήθεια Λογισμικού VIRTUALIZATION VMWare vSphere Essential Plus.** Η εγκατάσταση θα γίνει από την Δ/νση Πληροφορικής του ΕΟΠΥΥ.

**1.2 Προμήθεια STORAGE AREA NETWORK** (του ιδίου κατασκευαστή με τον server)

**1.3 MANAGED SWITCH**

**1.4 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.**

Ο απαιτούμενος Εξοπλισμός Πληροφορικής και Λογισμικό Συστήματος δίνεται συγκεντρωτικά στον **Πίνακα - 1**. Τα επιμέρους χαρακτηριστικά του Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστήματος δίνονται στον Πίνακα 1 ΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α της παρούσης και ο ανάδοχος υποχρεούται στην πλήρη συμμόρφωση με τις σχετικές απαιτήσεις.

**ΠΙΝΑΚΑΣ -1**

<b>a/a</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	<b>ΠΟΣΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΕΓΓΥΗΣΗ/ΥΠΟΣΤ.</b>
<b>1</b>	<b>2U Rack Mounted Server τελευταίας γενιάς του κατασκευαστή όπως ίσχυε την 30 Ιουνίου 2013</b>	<b>2</b>	<b>3 χρόνια εγγύησης hardware, 5x10 Hardware- only, 5x10 next Business Day On-site</b>
<b>2</b>	<b>Λογισμικό πλατφόρμα Virtualization VMWare vSphere Essential Plus</b>	<b>1</b>	<b>1 χρόνο support &amp; subscription</b>
<b>3</b>	<b>STORAGE AREA NETWORK (του ίδιου κατασκευαστή με τον server)</b>	<b>1</b>	<b>3 χρόνια εγγύησης hardware, 5x10 Hardware- only, 5x10 next Business Day On-site</b>
<b>4</b>	<b>MANAGED SWITCH</b>	<b>1</b>	<b>3 χρόνια εγγύησης hardware, 5x10 Hardware- only, 5x10 next Business Day On-site</b>

**ΑΡΘΡΟ 2ο**

**ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ**

Για την παράδοση - αποστολή του εξοπλισμού ( υλικού και λογισμικού ) ισχύουν τα εξής:

**2.1.** Η παράδοση της προμήθειας θα γίνει μέσα σε χρονικό διάστημα των τριάντα ( 30 ) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία της υπογραφής της Σύμβασης, για την παράδοση – αποστολή του συνόλου του εξοπλισμού.

Η παράδοση του εξοπλισμού πραγματοποιείται με δαπάνες του Αναδόχου.

**2.2.** Όλος ο εξοπλισμός θα παραδοθεί σε κτίριο εντός Αττικής που θα υποδείξει η Δ/ση Πληροφορικής της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με τα όσα περιγράφονται στο άρθρο 1.1 του παρόντος και να τον παραδώσει σε κατάσταση πλήρους και καλής λειτουργίας. Η ημερομηνία αποστολής του εξοπλισμού, γνωστοποιείται, από τον ανάδοχο στον ΕΟΠΥΥ, εγγράφως. Η εγκατάσταση θα πραγματοποιηθεί από την Δ/ση Πληροφορικής. Η διαπίστωση ότι ο εξοπλισμός βρίσκεται σε κατάσταση πλήρους και καλής λειτουργίας γίνεται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και παραλαβής του έργου, που θα συντάξει με την συμπλήρωση

δέκα

(10)

εργασιμών ημερών από την εγκατάσταση, πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, αφού βεβαιωθεί για την τήρηση όλων των όρων των λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών.

**2.3.** Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει τον ΕΟΠΥΥ για την ημερομηνία που προτίθεται να παραδώσει τον εξοπλισμό, τουλάχιστον πέντε ( 5 ) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα.

**2.4.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει πλήρη σειρά διαθέσιμων, πρωτότυπων τεχνικών εγχειριδίων (εγχειρίδια εγκατάστασης, εγχειρίδια χρήσης, τεχνικά εγχειρίδια, Quick Reference Guide κ.λ.π.) τα οποία αφορούν τη δομή και λειτουργία του συνόλου του προσφερόμενου εξοπλισμού (Hardware-Software). Τα εγχειρίδια μπορούν να προσφερθούν και σε ηλεκτρονική μορφή.

Τα εγχειρίδια θα πρέπει να είναι στην Ελληνική ή Αγγλική Γλώσσα.

**2.5.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει πίνακα των εγχειριδίων που θα προσφερθούν με το σύστημα.

**2.6.** Ο συμβατικός χρόνος παράδοσης μπορεί, να παρατείνεται μέχρι του ενός τετάρτου (1/4) αυτού με αιτιολογημένη απόφαση του Δ.Σ. του ΕΟΠΥΥ κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 26 παρ. 2 του Π.Δ. 118/07. Η παράταση γίνεται πάντοτε με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων του ΕΟΠΥΥ για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων ( άρθρο 32 του Π.Δ. 118/2007). Εάν κατά τον υπολογισμό του χρόνου παράτασης προκύπτει κλάσμα ημέρας , θεωρείται ολόκληρη ημέρα. Μετά τη λήξη της δοθείσας παράτασης και εφόσον δεν έχει παραδοθεί ο προσφερόμενος εξοπλισμός ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. δικαιούται να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο.

Ο συμβατικός χρόνος παράδοσης μπορεί, να μετατίθεται με αιτιολογημένη απόφαση του Δ.Σ. του ΕΟΠΥΥ. και ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, εφόσον έχει υποβληθεί σχετικό αίτημα από τον Ανάδοχο. Μετάθεση γίνεται σε περίπτωση που συντρέχουν λόγοι που συνιστούν ανωτέρα βία ή άλλοι ιδιαίτερα σοβαροί λόγοι που καθιστούν αντικειμενική αδυναμία της εμπρόθεσμης παράδοσης, εγκατάστασης του Εξοπλισμού.

**2.7.** Σε περίπτωση που παραδοθεί είδος διαφορετικό των αναφερομένων ή ακατάλληλο, η Επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής του έργου δικαιούται να μην το παραλάβει και ο Ανάδοχος υποχρεούται να το πάρει πίσω και να προσκομίσει το καθορισμένο είδος χωρίς α-ντίρρηση. Ο χρόνος αντικατάστασης των ειδών θα πρέπει να γίνεται μέσα σε (48) σαράντα οκτώ ώρες.

**2.7.1.** Εφόσον τα είδη δεν παραδοθούν μέσα στα χρονικά όρια που παρέχονται στον Ανάδοχο ή δεν αντικατασταθούν αν του ζητηθεί, του επιβάλλονται οι προβλεπόμενες κυρώσεις των άρθρων του Π.Δ. 118/2007 Κ.Π.Δ.

**2.8.** Τον κίνδυνο τυχαίας καταστροφής ή απώλειας του προμηθευόμενου υλικού φέρει μέχρι την παράδοση και την τοποθέτησή τους στον τόπο παράδοσης ο Ανάδοχος.

**2.9.** Ρητά συμφωνείται με το παρόν ότι κάθε οιασδήποτε μορφής και φύσης ελάττωμα, κακοτεχνία ή παράλειψη θα αποτελεί ανεξάρτητα από το βαθμό υπαιτιότητας επαρκή λόγο, όπως ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. αρνηθεί την παραλαβή μέρους ή και όλων των υπό προμήθεια ειδών καταγγέλλοντας την σύμβαση επικαλούμενος να αναζητήσει και κάθε άλλη ζημία σύμφωνα με τον Νόμο.

### **ΑΡΘΡΟ 3<sup>ο</sup>**

#### **Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)**

**3.1** Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Σύμβασης , και σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών, θα οριστεί «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)».

**3.2.** Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ αποτελεί η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του παρόντος Έργου καθώς και η προσωρινή και οριστική παραλαβή αυτού. Επίσης η ΕΠΠΕ θα αναλάβει τη ευθύνη του συντονισμού με τις λοιπές υπηρεσίες , την παρακολούθηση της εξέλιξης του έργου και τον έλεγχο της ποιότητας των Παραδοτέων.

### **ΑΡΘΡΟ 4<sup>ο</sup>**

#### **ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ**

Η οριστική παραλαβή των ειδών της προμήθειας (υλικό – λογισμικό) θα γίνει από την Επιτροπή Παραλαβής του ΕΟΠΥΥ, η οποία θα συντάξει Πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής αφού βεβαιωθεί για την τήρηση των προϋποθέσεων οριστικής παραλαβής που αναφέρονται παρακάτω.

#### **Προϋποθέσεις οριστικής παραλαβής.**

**4.1.** Από την επομένη ημέρα της προσωρινής παραλαβής του εξοπλισμού αρχίζει η περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας, προκειμένου να γίνει η οριστική του παραλαβή. Η περιόδός της

δοκιμαστικής του λειτουργίας θα διαρκέσει ένα (1) μήνα ή είκοσι δύο (22) εργάσιμες ημέρες με χρόνο ημερήσιας λειτουργίας του εξοπλισμού τουλάχιστον δεκατέσσερις (14) ώρες.

Εάν κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής λειτουργίας μία μονάδα του εξοπλισμού (Υλικού – Λογισμικού) παρουσιάσει διαθεσιμότητα μικρότερη του 99,5% ή μέσο χρόνο μεταξύ βλαβών και αποκατάστασης αυτών μικρότερο των δώδεκα (12) ωρών, τότε για τη μονάδα αυτή του εξοπλισμού μηδενίζεται ο χρόνος μέτρησης, δηλαδή ξαναρχίζει η περίοδος δοκιμαστικής λειτουργίας. Αν αυτό επαναληφθεί τρεις (3) φορές (καταστεί δηλαδή αδύνατον να περάσουν είκοσι δύο (22) εργάσιμες ημέρες από την αποδεκτή διαθεσιμότητα και αποδεκτό μέσο χρόνο μεταξύ βλαβών) τότε το τμήμα αυτό απορρίπτεται ως ελαττωματικό και ο Ανάδοχος υποχρεούται να το αντικαταστήσει μέσα σε ένα μήνα και η διαδικασία θα επαναληφθεί.

Αν η βλάβη παρουσιαστεί στην ελάχιστη σύνθεση του συστήματος, όπως αυτή ορίζεται στον ΠΙΝΑΚΑ 1 - ΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α της παρούσης, τότε θεωρείται ότι παρουσίασε βλάβη όλο το σύστημα και η δοκιμαστική λειτουργία αρχίζει από την αρχή για όλο το σύστημα.

Πάντως μέσα σε τρεις (3) μήνες από την αρχή της δοκιμής το σύστημα πρέπει να παρουσιάσει την αποδεκτή διαθεσιμότητα και τον αποδεκτό χρόνο μεταξύ βλαβών τουλάχιστον σε είκοσι δύο (22) εργάσιμες ημέρες, αλλιώς θεωρείται ακατάλληλο και ο ΕΟΠΥΥ έχει δικαίωμα να επιλέξει μία από τις παρακάτω λύσεις:

- Να απαιτήσει την αντικατάσταση του εξοπλισμού σε τακτή προθεσμία.
- Να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο και να απαιτήσει άμεση κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης.
- Να αποδεχθεί τον εξοπλισμό σε μειωμένη τιμή.

**4.2.** Από την οριστική παραλαβή του εξοπλισμού και για ένα διάστημα τριάντα έξι (36) μηνών τουλάχιστον παρέχεται εγγύηση χωρίς αμοιβή συντήρησης. Κατά τη διάρκεια της εγγύησης ο Ανάδοχος εγγυάται και για το επίπεδο απόδοσης του εξοπλισμού. Οι υποχρεώσεις του αναδόχου στο πλαίσιο εγγύησης καλής λειτουργίας είναι η αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του Εξοπλισμού (hardware) on-site. Είναι υπεύθυνος για την χωρίς καθυστέρηση και με δικά του έξοδα διόρθωση κάθε ελαττώματος που παρουσιάζεται.

Αν ελαττώματα κατά τη διάρκεια της εγγύησης συνεπάγονται την αχρηστία μέρους ή του συνόλου του Υλικού – Λογισμικού, ο Ανάδοχος προβαίνει σε αντικαταστάσεις αυτών ώστε να εξασφαλιστεί η ομαλή και πλήρης λειτουργία του εξοπλισμού.

## **ΑΡΘΡΟ 5ο**

### **Περίοδος Εγγύησης – Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη**

#### **5.1. Εγγύηση**

**5.1.1.** Με την οριστική παραλαβή \* του έργου θα αρχίσει η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας διάρκειας τριάντα έξι (36) μηνών με παράλληλη παροχή δικτύου δωρεάν συντήρησης του εξοπλισμού και δώδεκα (12) μήνες του λογισμικού συστήματος.

**5.1.2.** Οι υποχρεώσεις του αναδόχου στο πλαίσιο εγγύησης καλής λειτουργίας είναι η αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του Εξοπλισμού (hardware) on-site.

**\*Η Οριστική Παραλαβή του Έργου θα γίνει από την ειδική επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής του έργου, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, εφόσον έχει ολοκληρωθεί η παράδοση του εξοπλισμού, ρυθμισμένου και έτοιμου για λειτουργία με τις υποδείξεις της Δ/σης Πληροφορικής**

## **5.2. Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη**

**5.2.1.** Οι παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης του εξοπλισμού είναι οι αναφερόμενες στο Παράρτημα Β της παρούσης.

**5.2.2.** Ο Ανάδοχος υποχρεούται στα πλαίσια της εγγύησης καλής λειτουργίας να συντηρεί το σύνολο του παραπάνω αναφερόμενου εξοπλισμού, χωρίς επιπλέον επιβάρυνση για τρία (3) έτη, από την οριστική ποιοτική και ποσοτική του παραλαβή. **Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να αναγράψει, με όποιον τρόπο κρίνει πρόσφορο, πάνω σε κάθε συσκευή στοιχεία επικοινωνίας της εταιρείας του, τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης της αντίστοιχης εγγύησης για τη συσκευή, καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο κρίνει ότι είναι απαραίτητο σχετικά με την παρεχόμενη εγγύηση καλής λειτουργίας.**

**5.2.3.** Η Εγγύηση (δωρεάν Συντήρηση) εξοπλισμού περιλαμβάνει Επανορθωτική συντήρηση για αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του υλικού (hardware). Οι δαπάνες των ανταλλακτικών βαρύνουν τον προμηθευτή κατά τη διάρκεια των ετών της εγγύησης καλής λειτουργίας.

### **ΑΡΘΡΟ 6<sup>ο</sup>**

#### **ΤΙΜΗΜΑ**

Το τίμημα του έργου ανέρχεται στο ποσό των **είκοσι πέντε χιλιάδων εννιακοσίων ογδόντα οκτώ #25.988,00# ευρώ πλέον ΦΠΑ, ήτοι τριάντα μία χιλιάδες εννιακοσίων εξήντα πέντε ευρώ και είκοσι τέσσερα λεπτά # 31.965,24# ευρώ, συμπ/νου του ΦΠΑ 23%**, όπως αυτό αναλύεται στην από 4-11-2013 οικονομική προσφορά της Αναδόχου η οποία θεωρείται αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

### **ΑΡΘΡΟ 7<sup>ο</sup>**

#### **ΑΜΟΙΒΗ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκδίδει τα ανάλογα φορολογικά στοιχεία στα κάτωθι στοιχεία:

**Επωνυμία : ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ - (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)**

**Α.Φ.Μ. : 997478553**

**Δ.Ο.Υ. : Αμαρουσίου**

**Διεύθυνση : Λ. Κηφισίας 39**

**T.K. : 151 23 Μαρούσι**

**7.1.** Η αμοιβή του Αναδόχου ορίζεται στο ποσό των τριάντα μία χιλιάδων εννιακοσίων εξήντα πέντε ευρώ και είκοσι τέσσερα λεπτά (31.965,24 €), συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ 23%.

**7.2.** Η πληρωμή της αξίας των ειδών θα γίνεται βάσει τιμολογίων του Αναδόχου και σε βάρος των πιστώσεων του Κ.Α.Ε. 7123 του Προϋπολογισμού του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. για το έτος 2013. (Απόφ. Ανάλ. Υποχρέωσης Μ1618/14.10.2013) και με την προσκόμιση από τον Ανάδοχο των νόμιμων παραστατικών-δικαιολογητικών, που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιορισμένο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση του σχετικού χρηματικού εντάλματος και ύστερα από θεώρηση του από την αρμόδια Υπηρεσία του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

**7.3.** Ο Ανάδοχος βαρύνεται με τις νόμιμες κρατήσεις υπέρ τρίτων σε ποσοστό 3,172% (ήτοι 3% υπέρ Μ.Τ.Π.Υ., με 2% χαρτόσημο και 20% ΟΓΑ χαρτοσήμου και 0,10% ως κράτηση υπέρ της ενιαίας ανεξάρτητης αρχής δημοσίων συμβάσεων) καθώς και με κάθε άλλη κράτηση, φόρο, τέλος, τα οποία ενδεχομένως ισχύουν κατά την ημέρα πληρωμής.

**7.4.** Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι αμοιβές και ασφαλιστικές εισφορές για την εργασία του προσωπικού του και των συνεργατών του.

**7.5.** Κατά την πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2198/94 όπως ισχύει, παρακράτηση φόρου εισοδήματος 4%.

**7.6.** Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με το άρθρο 46 του Ν. 3801/2009, ο Ανάδοχος βαρύνεται σε κάθε περίπτωση με τα έξοδα δημοσίευσης της διακήρυξης του διαγωνισμού και οφείλει να προσκομίσει τις σχετικές εξοφλητικές αποδείξεις κατά την υποβολή του πρώτου τιμολογίου του.

Ο Ανάδοχος θα παραλάβει το τιμολόγιο της δημοσίευσης από το Τμήμα Προμηθειών Γεν. Υλικού Χρήσης της Δ/σης Προμηθειών του ΕΟΠΥΥ, στο κτίριο επί της οδού Απ. Παύλου 12, στο Μαρούσι, στον 3<sup>ο</sup> όροφο, Γραφείο Γ1.

#### **ΑΡΘΡΟ 8ο** **ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ**

**8.1.** Για την καλή εκτέλεση των όρων της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος κατέθεσε την με αριθ. Νο.1620138 εγγυητική επιστολή του Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε., ποσού Δύο χιλιάδων πεντακοσίων ενενήντα εννέα ευρώ ( 2.599,00 € ).

**8.2.** Η ανωτέρω εγγύηση επέχει θέση ποινικής ρήτρας και θα επιστραφεί στον Ανάδοχο μετά την λήξη της παρούσας σύμβασης και εφόσον καθ' όλη τη διάρκεια αυτής διαπιστωθεί ότι εκτελέστηκαν όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις της.

#### **ΑΡΘΡΟ 9ο** **ΚΥΡΩΣΕΙΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ**

**9.1.** Εάν ο ανάδοχος στον οποίο έγινε η ανακοίνωση, δεν προσκομίσει την Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης ή δεν προσέλθει για την υπογραφή της Σύμβασης μέσα στην προθεσμία που του ορίστηκε, χωρίς να συντρέχει λόγος ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του Δ.Σ. του Οργανισμού.

**9.2.** Ο Ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμά του που απορρέει από αυτή, εφόσον δεν συμμορφωθεί με τα οριζόμενα από τη σύμβαση ή δεν φέρει εις πέρας την ανατιθέμενη προμήθεια, εντός της συμβατικής προθεσμίας.

**9.3.** Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος όταν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

**9.4.** Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την κατακύρωση, ανάθεση ή σύμβαση, επιβάλλονται με απόφαση του Οργανισμού, αθροιστικά ή διαζευκτικά οι προβλεπόμενες κυρώσεις των σχετικών διατάξεων του Π.Δ. 118/2007.

**9.5.** Στην περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν τηρήσει οποιονδήποτε όρο της παρούσας σύμβασης, ο Οργανισμός δικαιούται κατά την απόλυτη κρίση του, μονομερώς και χωρίς καμία άλλη διατύπωση να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και να ζητήσει αποζημίωση από τον Ανάδοχο για κάθε ζημιά, προερχόμενη από την αθέτηση των όρων της σύμβασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Π.Δ. 118/2007.

**9.6.** Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας οποτεδήποτε και αζημίως για τον Οργανισμό, της παρούσας σύμβασης, καθώς και κάθε άλλο εκ του νόμου ή από την παρούσα σύμβαση δικαίωμα, για κάθε παράβαση εκ μέρους του Αναδόχου των όρων αυτής, ως επίσης, και για τυχόν πλημμελή εκτέλεση της ανατιθέμενης προμήθειας.

#### **ΑΡΘΡΟ 10ο** **ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ – ΛΥΣΗ**

**10.1.** Σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου, θεωρουμένων όλων ως ουσιωδών, της παρούσας Σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή θα απευθύνει έγγραφη δήλωση προς τον Ανάδοχο

για να θεραπεύσει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τη σχετική συμβατική παράβαση. Σε περίπτωση που η προθεσμία παρέλθει χωρίς ο Ανάδοχος να προβεί στην αντίστοιχη επανόρθωση ή η επανόρθωση είναι πλημμελής ή μερική, η Αναθέτουσα Αρχή θα έχει το δικαίωμα άμεσης καταγγελίας της παρούσας σύμβασης.

**10.2.** Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να αναθέσει την προμήθεια της παρούσας Σύμβασης σε άλλον Ανάδοχο, καταλογίζοντας σε βάρος του έκπτωτου Αναδόχου κάθε άμεση ή έμμεση προκαλούμενη ζημία της ή τυχόν διαφέρον που θα προκύψει.

**10.3.** Η Σύμβαση θα μπορεί να λύνεται, επίσης, με καταγγελία από την Αναθέτουσα Αρχή στις ακόλουθες περιπτώσεις: α) σε περίπτωση κηρύξεως του Αναδόχου σε κατάσταση πτωχεύσεως ή παύσεως των πληρωμών του, β) σε περίπτωση που ο Ανάδοχος τεθεί υπό εκκαθάριση οποιασδήποτε μορφής.

**10.4.** Σε κάθε περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί όλα τα εκ του νόμου οριζόμενα δικαιώματά προς αποκατάσταση κάθε ζημίας.

#### **ΑΡΘΡΟ 11<sup>ο</sup>** **ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Κανένας από τους συμβαλλόμενους δεν ευθύνεται για παράλειψη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεών του αν η παράλειψη αυτή είναι συνέπεια ανωτέρας βίας, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 37 του Π.Δ 118/07 (ΦΕΚ Α' 150/07).

#### **ΑΡΘΡΟ 12<sup>ο</sup>** **ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ – ΕΚΧΩΡΗΣΗ**

Ο Ανάδοχος δεν μπορεί να υποκατασταθεί από άλλον στην εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, ούτε να εκχωρήσει απαιτήσεις που απορρέουν από αυτήν, χωρίς προηγούμενη ειδική έγγραφη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής.

#### **ΑΡΘΡΟ 13<sup>ο</sup>** **ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ**

Ο Ανάδοχος και ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. οφείλουν να καταβάλλουν προσπάθεια για την από κοινού ρύθμιση κάθε ζητήματος το οποίο τυχόν θα προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Για οποιαδήποτε διαφορά μεταξύ των μερών από ή εξ αφορμής της Σύμβασης αρμόδια ορίζονται τα Δικαστήρια των Αθηνών και εφαρμοστέο το Ελληνικό Δίκαιο.

#### **ΑΡΘΡΟ 14<sup>ο</sup>** **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

**14.1.** Ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως συμμορφώνεται απόλυτα προς όλους τους όρους της παρούσας σύμβασης, όπως επίσης και προς τις υποδείξεις της αρμόδιας Υπηρεσίας της Αναθέτουσας Αρχής για την από κάθε άποψη καλή και προσήκουσα εκτέλεση της ανατιθεμένης σ' αυτόν προμήθειας.

**14.2.** Κάθε οιασδήποτε μορφής και φύσης ελάττωμα, κακοτεχνία ή παράλειψη θα αποτελεί ανεξάρτητα από το βαθμό υπαιτιότητας επαρκή λόγο, όπως ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. αρνηθεί την παραλαβή μέρους ή και όλων των υπό προμήθεια ειδών καταγγέλλοντας την σύμβαση επικαλούμενος να αναζητήσει και κάθε άλλη ζημία σύμφωνα με τον Νόμο.

**14.3.** Η παρούσα σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί ή συμπληρωθεί με απόφαση του Οργανισμού, εφόσον συμφωνήσουν εγγράφως προς τούτο και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

**14.4.** Ο Ανάδοχος δηλώνει ότι συναινεί στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και επιπροσθέτως στην ανάρτηση των στοιχείων του, όπως της επωνυμίας, του ΑΦΜ,

του οικονομικού αντικειμένου και της διάρκειας της σύμβασης, των στοιχείων της πληρωμής που διενεργείται σε αυτόν (ποσού, αιτιολογίας και ημερομηνίας πληρωμής) στην ιστοσελίδα ΔΙΑΥΓΕΙΑ του Εθνικού Τυπογραφείου βάσει των προβλέψεων του ν. 3861/2010.

**14.5.** Κατά τα λοιπά θέματα που δεν ρυθμίζονται με την παρούσα, έχουν εφαρμογή οι διατάξεις περί προμηθειών του Δημοσίου (του Ν. 2286/1995 «Προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων» - ΦΕΚ 19/Α'95, του Ν. 2362/1995, «Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» - ΦΕΚ 247/Α'95, του Π.Δ/τος 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών του Δημοσίου» - ΦΕΚ 150/Α'/10-7-2007 και της υπ' αριθ. 35130/739/09-08-2010 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών «Αύξηση των χρηματικών ποσών του άρθρου 83 παρ. 1 του Ν. 2362/95 για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων που αφορούν προμήθεια προϊόντων, παροχή υπηρεσιών ή εκτέλεση έργων» - ΦΕΚ 1291/Β/11-08-2010) των οποίων ο Ανάδοχος δήλωσε ότι έλαβε γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα και που θεωρείται ότι αποτελούν αναπόσπαστο στοιχείο της παρούσας σύμβασης.

Η παρούσα σύμβαση συντάχθηκε σε τρία (3) όμοια αντίτυπα και αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφεται νόμιμα από τους συμβαλλόμενους.

Από τα τρία (3) αντίτυπα της σύμβασης, τα δύο (2) κατατέθηκαν στην αρμόδια υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής, το δε άλλο έλαβε ο εκπρόσωπος του Αναδόχου.

## **ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

**ΓΙΑ ΤΟΝ Ε.Ο.Π.Υ.Υ.  
Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ. ΤΟΥ Ε.Ο.Π.Υ.Υ**

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΚΟΝΤΟΣ**

**ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ**

**ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΔΑΦΝΗΣ**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄**  
**ΠΙΝΑΚΕΣ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1**

A/A	Περιγραφή	Προσφερόμενα χαρακτηριστικά
<b>1.1</b>	<b>SERVERS (όλα τα χαρακτηριστικά αναφέρονται per server)</b>	
	Ποσότητα	2 πανομοιότυποι IBM x3650 M4 server - 7915CTO
	Γενικές απαιτήσεις	2U Rack Mounted Server τελευταίας γενιάς του κατασκευαστή, όπως ίσχυε την 11 Σεπτεμβρίου του 2013
	Chassis Configuration	Chassis με 6 x 3,5" Hard Drive bays
	Επεξεργαστές	2 x Intel Xeon Processor E5-2650 v2 8C 2.6GHz 20MB Cache 1866MHz 95W (8 Cores 16 threads, 64 bit)
	Χαρακτηριστικά CPU	2.6 GHz, 8 GT/s, 22nm 95w, 1866 MHz, 59,7 GB/s L2 cache 8x 256 KB L3 Cache 20 MB PCI Express 3.0, Υποστήριξη μνήμης ECC, Επεκτάσεις virtualization
	Μνήμη	12 x 8GB ECC DDR3 1600MHz LP RDIMM Με συνολικά διαθέσιμα 24 memory slots
	Διαχείριση δίσκων	RAID Levels 0, 1, 5, 10, 50
	Σκληροί δίσκοι	3 x IBM 1TB 7.2K 6Gbps
	DVD Rom	IBM UltraSlim Enhanced SATA Multi-Burner DVD+/-RW
	Εσωτερική Μονάδα USB - SD	USB Memory Key for VMWare ESXi Downloads
	Δικτύωση	Διαθέτει 4x 1 Gb RJ45 θύρες Ethernet και προσφέρεται η Intel X540 Dual Port 10GBase-T
	Πρόσθετη δικτύωση	Καλύπτονται από τις 4x 1 Gb RJ45 θύρες που διαθέτει ο εξυπηρετητής
	PCIe Riser	2 PCIe Riser Cards για την υποστήριξη 1xPCIe x16 και 5x PCIe x8
	Τροφοδοσία	2 IBM System x 750W High Efficiency Platinum AC Power Supply (redundant 1+1) hot plug και 2 καλώδια τροφοδοσίας
	Ανάρτηση σε rack	IBM System x Gen-III Slides Kit από πλήρες σύστημα ανάρτησης σε rack με sliding rails
Systems management	το IBM System x Advanced Lightpath Kit και το IBM Integrated Management Module Advanced Upgrade	
Υπηρεσίες υποστήριξης hardware	3 έτη εγγύησης hardware, 5 x 10 Hardware- only, 5 x 10 Next Business Day Onsite	
<b>1.2</b>	<b>ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ VIRTUALIZATION</b>	
	Πλατφόρμα virtualization	VMWare vSphere
	Προϊόν	<b>VMWare vSphere Essentials Plus με 1 (ένα) χρόνο support &amp; subscription.</b>
<b>1.3</b>	<b>STORAGE AREA NETWORK</b>	
	Ποσότητα	<b>1 του ίδιου κατασκευαστή με τους server</b>
	Χαρακτηριστικά	το SAN της εταιρείας IBM μοντέλο Storwize V3700 είναι Rackmount, υποστηρίζει 10 Gb iSCSI, διαθέτει 24 bay, 2 controllers (2 ports per controller), τελευταίας γενιάς του κατασκευαστή με ανακοίνωση 27 Αυγούστου του 2013, Διπλό (redundant 1+1) τροφοδοτικά 408Watt, συνοδευόμενο από 2 καλώδια τροφοδοσίας 2,8m, συνοδεύεται από πλήρες σύστημα ανάρτησης σε rack με rails. Συνοδεύεται από 16 x 600GB SAS 6 Gb, 10K, 2,5" (οι 12 δίσκοι στο SAN, οι 4 spare) και τα απαιτούμενα Hard Drive Filler Blanks

<b>I.4</b>	<b>MANAGED SWITCH</b>	
	Ποσότητα	<b>1</b>
	Χαρακτηριστικά	<p>IBM G8052 switch, είναι είναι Rack mount, διαθέτει 48 θυρες, layer 3, managed, stackable. Διαθέτει διπλά (redundant 1+1) τροφοδοτικά, συνοδευόμενο από 2 καλώδια τροφοδοσίας. Προσφέρει 176 Gbps switching throughput (full duplex), 132 Mbps, 128.000 MAC addresses, 9KB jumbo frames, 48 x RJ45 10/100/1000 BASE-T Gigabit και 4 10 Gigabit Ethernet SFP+ ports, Υποστήριξη VLANs, Spanning Tree Protocol, Link Aggregation Control Protocol, IGMP snooping v1 &amp; v2, Layer 3 support με υποστήριξη στα RIPv1, RIPv2, ECMP και Static IPv4 Routing.</p> <p>Διαχείριση μέσω telnet (out of band serial port) και μέσω δικτύου με χρήση telnet ή web browser, MTBF 365,000 ώρες και συνοδεύεται από όλα τα αναγκαία παρελκόμενα για ανάρτηση σε rack 19".</p>

**Ο εξοπλισμός θα παραδοθεί συνοδευόμενος από τα εξής καλώδια δικτύου: 8 x (Cat6A 1,5m 10Gb), 12 x (Cat6A 3m 10Gb), 8 x (Cat6A 1m 10Gb)**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

### Υπηρεσίες Εγγύησης- Προληπτική και Επανορθωτική συντήρηση εξοπλισμού

Η Ανάδοχος εταιρεία κατά την περίοδο της εγγύησης θα συντονίζει τις εργασίες συντήρησης, άμεσης αποκατάστασης των βλαβών, αντικατάστασης ελαττωματικών εξαρτημάτων κλπ, για τον εξοπλισμό που θα εγκατασταθεί, σύμφωνα με το (SLA). Στόχος των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων του Συστήματος.

#### 1. Εγγύηση Καλής Λειτουργίας

Όλος ο προσφερόμενος εξοπλισμός (**hardware**) θα συνοδεύεται από **εγγύηση καλής λειτουργίας του κατασκευαστή, διάρκειας τριών (3) ετών** με επιτόπου επισκευή (μηχανικός & ανταλλακτικά) την επόμενη εργάσιμη μέρα (NBD). Η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας προσμετράτε από την Ημερομηνία του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής με την Εταιρεία να δύναται να την ανανεώσει εφόσον το επιθυμεί. Για το προσφερόμενο λογισμικό παρέχεται ένα έτος υποστήριξης.

**1.1.** Η κάλυψη θα περιλαμβάνει:

- Τηλεφωνική απόκριση τεχνικού εντός 1 ώρας από την αναγγελία της βλάβης.
- Άρση βλάβης εντός 2 ωρών σε περίπτωση βλάβης που αντιμετωπίζεται από μακριά (τηλεϋποστήριξη) ή διαφορετικά εντός 24ώρου.

**1.2.** Κατά την διάρκεια της περιόδου εγγύησης και τεχνικής υποστήριξης η Ανάδοχος εταιρία θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

Διάθεση οργανωμένου **βλαβοληπτικού κέντρου (HelpDesk)** για τις ανάγκες του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.. Η αναθέτουσα αρχή έχει την δυνατότητα να ενημερώνει το βλαβοληπτικό κέντρο με τους ακόλουθους τρεις τρόπους:

- **Τηλεφωνική επικοινωνία:** Με απευθείας κλήση στον αριθμό 210-6492800
- **Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο:** Με αποστολή mail στον λογαριασμό [fieldsrv@cbs.gr](mailto:fieldsrv@cbs.gr)
- **Τηλεομοιοτυπία:** Με αποστολή στον αριθμό 210-6464069
- **Προληπτική και επανορθωτική συντήρηση εξοπλισμού**, η οποία αφορά τον έλεγχο, τη διάγνωση και πρόβλεψη σε αρχικό ακόμα στάδιο τυχόν ελαττωμάτων ή δυσλειτουργιών του εξοπλισμού και την έγκαιρη αποκατάστασή τους για την αποφυγή προβλημάτων στο μέλλον
- **Αποκατάσταση** της ορθής λειτουργίας του εξοπλισμού εντός της επόμενης εργάσιμης μέρας. Ο χώρος παροχής των παραπάνω υπηρεσιών είναι ο χώρος στον οποίο θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός εντός του κτιρίου της Ε.Ο.Π.Υ.Υ.. Αν για την επισκευή απαιτείται μετακίνηση του εξοπλισμού αυτό θα γίνεται με ευθύνη, προσωπικό και κόστος της Αναδόχου εταιρείας.
- Το κόστος απασχόλησης προσωπικού και το κόστος ανταλλακτικών (που θα είναι γνήσια του κατασκευαστή) θα βαρύνει την **Ανάδοχο εταιρία**.

#### 2. Μεθοδολογία και Σχέδιο Υποστήριξης

Για την οργανωμένη αντιμετώπιση των αναγκών υποστήριξης του εξοπλισμού και την αντιμετώπιση πιθανών βλαβών και προβλημάτων η **Ανάδοχος εταιρεία** θα ακολουθήσει σχέδιο κλήσης/επέμβασης/παρακολούθησης αναγκών και επιδιόρθωσης βλαβών που παρουσιά-

ζεται στις παραγράφους που ακολουθούν. Το συγκεκριμένο σχέδιο υποστήριξης απαρτίζεται από τα εξής στάδια:

- Λήψη κλήσης - αναφοράς βλάβης που δίνει ο πελάτης
- Καταχώρηση της κλήσης στο Αυτοματοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Κλήσεων
- Μελέτη της κλήσης από εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό στο Help-Desk Office
- Διάγνωση προβλήματος
- Ενέργειες αποκατάστασης προβλήματος (Τηλεφωνικά ή με επιτόπου επέμβαση)

Σε περίπτωση που η αποκατάσταση της βλάβης δεν είναι δυνατό να επιτευχθεί τηλεφωνικά, τότε θα πραγματοποιείται επιτόπια επίσκεψη (on-site) από εξειδικευμένο μηχανικό συστημάτων. Οι εργασίες οι οποίες θα λαμβάνουν χώρα κατά την on-site υποστήριξη θα παρέχονται σύμφωνα με τους όρους και τις απαιτήσεις της διακήρυξης.

Κάθε υπόθεση θα χαρακτηρίζεται από μοναδικό αριθμό αναφοράς ο οποίος θα χρησιμοποιείται σε κάθε επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή..

Η παρεχόμενη συντήρηση θα αποδεικνύεται με **δελτίο επίσκεψης** το οποίο θα προσυπογράφεται εκ μέρους μεν του Αναδόχου από τον τεχνικό του που θα προβεί στη συντήρηση, εκ μέρους δε της Αναθέτουσας Αρχής από τον αρμόδιο υπεύθυνο. Μετά το πέρας της συντήρησης ένα αντίγραφο του συγκεκριμένου δελτίου επίσκεψης θα παραμένει στην Αναθέτουσα Αρχή και ένα αντίγραφο θα παραμένει στον τεχνικό.

Στο δελτίο επίσκεψης θα περιλαμβάνονται τα παρακάτω στοιχεία:

- Αριθμός αναφοράς της υπόθεσης
- Στοιχεία του πελάτη
- Στοιχεία του τεχνικού
- Ωρα έναρξης και αποπεράτωσης της συντήρησης
- Ενέργειες αποκατάστασης του προβλήματος και στοιχεία ανταλλακτικών που τυχόν χρησιμοποιήθηκαν
- Παρατηρήσεις ποιοτικού ελέγχου (οριστική ή προσωρινή αποκατάσταση, αν πρόκειται να επαναληφθεί η επίσκεψη κτλ.)

Επιπρόσθετα με μέριμνα του Αναδόχου θα τηρείται **ημερολόγιο συντηρήσεως** το οποίο θα περιλαμβάνει οπωσδήποτε τα παρακάτω στοιχεία:

- Έδρα κλιμακίου συντηρήσεως της Αναδόχου εταιρείας.
- Ημερομηνία και ώρα ειδοποιήσεως-αναφοράς δυσλειτουργίας ή αιτήσεως συντηρήσεως εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής.
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης της συντηρήσεως από το προσωπικό της εταιρίας μας.
- Είδος δυσλειτουργίας ή βλάβης ή συντηρήσεως που έγινε
- Χρησιμοποιηθέντα μέσα και ανταλλακτικά (αναλυτική καταχώρηση στοιχείων αναγνώρισεως ανταλλακτικών ή υλικών που χρησιμοποιήθηκαν για την επισκευή)
- Ημερομηνία και ώρα επαναλειτουργίας του είδους που συντηρήθηκε ή επισκευάστηκε
- Τμήματα του εξοπλισμού που αντικαταστάθηκαν προσωρινά και παραλήφθηκαν από την εταιρία μας για την επισκευή ή συντήρησή τους στις εγκαταστάσεις μας
- Παρατηρήσεις σχετικά με την παρασχεθείσα υπηρεσία συντήρησης, την καλή επαναλειτουργία του εξοπλισμού, κλπ

Σε τακτά χρονικά διαστήματα (μηνιαία ή εβδομαδιαία σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πελάτη), για το σύνολο της περιόδου των παρεχομένων υπηρεσιών, θα παρέχεται αναφορά (report) για το σύνολο των κλήσεων και την εξέλιξη κάθε υπόθεσης με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης.