



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ 2<sup>ης</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ

Άγ. Ι. Ρέντης, 04/11/2024

Αρ.Πρωτ.: 63875

## Α Π Ο Φ Α Σ Η

### Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147Α//08-08-16) (όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
2. Τη με αριθμ. πρωτ. 51295/05-09-2024 Διακήρυξη του ΔΘΝ7/2024 Δημόσιου Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για τη συντήρηση του Εθνικού Δικτύου Τηλεϊατρικής (ΕΔΙΤ) της 2<sup>ης</sup> Υ.Πε. Πειραιώς και Αιγαίου με συστημικό αριθμό ΕΣΗΔΗΣ 356335 και καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών την 05/11/2024 και ώρα 14:00 και ημερομηνία διενέργειας την 08/11/2024 και ώρα 10:00 π.μ.
3. Το με αριθμ. πρωτ. 55668/25-09-2024 έγγραφο της εταιρείας COSMOS COMPUTERS ΑΕΒΕ για παροχή διευκρινίσεων.
4. Το με αριθμ. πρωτ. 56229/30-09-2024 έγγραφο της εταιρείας ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ για παροχή διευκρινίσεων.
5. Το με αριθμ. πρωτ. 60035/15-10-2024 έγγραφο της εταιρείας ΠΛΑΙΣΙΟ COMPUTERS ΑΕΒΕ για παροχή διευκρινίσεων.
6. Το με αριθμ. πρωτ. 62387/29-10-2024 έγγραφο του Τμήματος Συστημάτων της Διεύθυνσης Πληροφορικής της 2<sup>ης</sup> Υ.Πε. Πειραιώς και Αιγαίου.

### ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

- Α. Σε συνέχεια ερωτημάτων υποψήφιων αναδόχων, την τροποποίηση - επικαιροποίηση του Παραρτήματος ΙΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ / ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ του ΔΘΝ7/2024 Δημόσιου Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής για τη συντήρηση του Εθνικού Δικτύου Τηλεϊατρικής (ΕΔΙΤ) της 2<sup>ης</sup> Υ.Πε. Πειραιώς και Αιγαίου (3 τμήματα), σύμφωνα με το με αριθμ. πρωτ. 62387/29-10-2024 έγγραφο του Τμήματος Συστημάτων της Διεύθυνσης Πληροφορικής της 2<sup>ης</sup> Υ.Πε. Πειραιώς και Αιγαίου.

Το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ / ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ της με αριθμ. πρωτ. 51295/05-09-2024 ΔΘΝ7/2024 Διακήρυξης διαμορφώνεται ως εξής:

#### «Παράρτημα - Τεχνικές Προδιαγραφές

##### **1) Υποέργο Α. Κεντρική Υποδομή ΕΔΙΤ (Προμήθεια και Εγκατάσταση)**

Το Υποέργο Α περιλαμβάνει την προμήθεια, εγκατάσταση, θέση σε λειτουργία του εξοπλισμού και λογισμικού με υποστήριξη για την Περίοδο Εγγύησης-Συντήρησης (ΠΕΣ).

##### **1. Δικτυακός Εξοπλισμός ΚΔ**

Ο δικτυακός εξοπλισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- τους νέους κεντρικούς δρομολογητές για την διασύνδεση του ΚΔ του ΕΔΙΤ με το δημόσιο δίκτυο δεδομένων «ΣΥΖΕΥΞΙΣ ΙΙ» ως πλατφόρμα για το συνδυασμό και μεταφορά εικόνας, ήχου και δεδομένων.
- τους νέους κεντρικούς μεταγωγούς, στους οποίους θα διασυνδεθεί η υφιστάμενη υπολογιστική υποδομή (Εξυπηρετητές) καθώς και λοιπές ανάγκες διασύνδεσης.
- τους νέους μεταγωγούς Τοπικού Δικτύου DMZ

Product Number	Product Description	QTY
	<b>Κεντρικοί Δρομολογητές ΕΔΙΤ</b>	
<b>C8300-1N1S-4T2X</b>	Cisco Catalyst C8300-1N1S-4T2X Router	2
MEM-C8300-8GB	Cisco Catalyst 8300 Edge 8GB memory	2
M2USB-16G	Cisco Catalyst 8000 Edge M.2 USB 16GB	2
C-RFID-1R	Cisco Catalyst 8000 Edge RFID - 1RU	2
C8000-HSEC	U.S. Export Restriction Compliance license for C8000 series	2
C8300-RM-19-1R	Cisco Catalyst 8300 Rack mount kit - 19" 1R	2
C8300-NIM-BLANK	Cisco Catalyst 8300 Edge NIM Blank	2
C8300-SM-BLANK	Cisco Catalyst 8300 Edge SM Blank	2
C8300-PIM-BLANK	Cisco Catalyst 8300 Edge PIM Blank	2
NETWORK-PNP-LIC	Network Plug-n-Play Connect for zero-touch device deployment	2
IOSXE-AUTO-MODE	IOS XE Autonomous boot up mode for Unified image	2
SC8KBEUK9-173	UNIVERSAL	2
PWR-CC1-400WAC	Cisco C8300 1RU AC Power supply	4
Δεκτό και το PWR-CC1-250WAC	Cisco C8300 1RU 250W AC Power supply	
CAB-ACE	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	4
SVS-PDNA-ADV	Embedded Support for SW - Tiered DNA Advantage On-Prem	2
SDWAN-UMB-ADV	Cisco Umbrella for DNA Advantage	2
DNAC-ONPREM-PF	Cisco DNA Center On Prem Deployment Option for WAN	2
DNA-P-T2-A	Cisco DNA Advantage On-Prem Lic - upto 1G (Aggr, 2G)	2
DSTACK-T2-A	Cisco DNA Advantage Stack - upto 1G (Aggr, 2G)	2
NWSTACK-T2-A	Cisco Network Advantage Stack - upto 1G (Aggr, 2G)	2
TE-EMBED-WANI	Cisco ThousandEyes WAN Insights Embedded	2

Product Number	Product Description	QTY
	<b>Κεντρικοί Μεταγωγείς Τοπικού Δικτύου</b>	
<b>C9407R-96U-BNDL-A</b>	Catalyst 9400 Series 7 slot, Sup, 2xC9400-LC-48U, DNA-A LIC	2
C9400-NW-A	Cisco Catalyst 9400 Network Advantage License	2
C9400-PWR-BLANK	Cisco Catalyst 9400 Series Power Supply Blank Cover	12
C9400-S-BLANK	Cisco Catalyst 9400 Series Slot Blank Cover	6
TE-C9K-SW	TE agent for IOSXE on C9K	2
C9400-PWR-3200AC	Cisco Catalyst 9400 Series 3200W AC Power Supply	4
CAB-CEE77-C19-EU	CEE 7/7 to IEC-C19 13ft Europe	4
C9400-DNA-A	Cisco Catalyst 9400 DNA Advantage Term License	2
D-DNAS-EXT-S-T	Cisco DNA Spaces Extend Term License for Catalyst Switches	2
D-DNAS-EXT-S	Cisco DNA Spaces Extend for Catalyst Switching	2
TE-EMBEDDED-T	Cisco ThousandEyes Enterprise Agent IBN Embedded	2
PI-LFAS-T	Prime Infrastructure Lifecycle & Assurance Term - Smart Lic	4
PI-LFAS-AP-T	PI Dev Lic for Lifecycle & Assurance Term	4
C9400X-SUP-2XL-B	Cisco Catalyst 9400 Series Supervisor-2XL Bundle Select Opti	2
C9400-LC-24XS	Cisco Catalyst 9400 Series 24-Port 10 Gigabit Ethernet(SFP+)	2
C9400X-SUP-2XL	Cisco Catalyst 9400 Series Supervisor 2XL Module	2
QSFP-H40G-AOC10M	40GBASE Active Optical Cable, 10m	2
C9400-SSD-NONE	No SSD Memory Selected	2
C9400-LC-48UX-B	Catalyst 9400 Series 2xC9400-LC-48UX for Bundle Select	2
C9400-LC-48UX	Cisco Catalyst 9400 Series 48Port UPOE w/ 24p mGig 24p RJ-45	2
C9400-LC-48UX	Cisco Catalyst 9400 Series 48Port UPOE w/ 24p mGig 24p RJ-45	2
NETWORK-PNP-LIC	Network Plug-n-Play Connect for zero-touch device deployment	2
SFP-10G-AOC10M	10GBASE Active Optical SFP+ Cable, 10M	16
S9400UK9-179	Cisco Catalyst 9400 XE 17.9 UNIVERSAL	2
C9400-QSFP-CVR	Cisco Catalyst 9400 Series Power Supply Blank Cover	6
	<b>Μεταγωγείς Τοπικού Δικτύου DMZ</b>	
<b>C9200L-24T-4X-E</b>	Catalyst 9200L 24-port data, 4 x 10G ,Network Essentials	2

Product Number	Product Description	QTY
C9200L-NW-E-24	C9200L Network Essentials, 24-port license	2
CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	2
PWR-C5-BLANK	Config 5 Power Supply Blank	2
C9200L-DNA-E-24	C9200L Cisco DNA Essentials, 24-port Term license	2
C9200L-STACK-KIT	Cisco Catalyst 9200L Stack Module	2
C9200-STACK	Catalyst 9200 Stack Module	4
STACK-T4-50CM	50CM Type 4 Stacking Cable	2
NETWORK-PNP-NONE	Network Plug-n-Play Opt Out SKU	2

## 2. Εξοπλισμός και εφαρμογές ΚΔ του ΕΔΙΤ – για υποστήριξη από κατασκευαστή

Από την υφιστάμενη υποδομή του ΕΔΙΤ τα παρακάτω συστήματα θα πρέπει να ενταχθούν σε συμβόλαιο υποστήριξης από τον κατασκευαστή Cisco Systems.

- Σύστημα Διαχείρισης δικτυακών συσκευών
- Κεντρικό Σύστημα Δικτυακής Ασφάλειας (Firewall)
- Σύστημα Διαχείρισης τηλεδιασκέψεων Cisco TelePresence Management Suit

### **ΚΔ – Σύστημα Διαχείρισης δικτυακών συσκευών**

Product Number	Product Description	QTY
R-P-MGMT3X-U-K9	Cisco Prime Infra 1.x / 2.x to Cisco Ent MGMT 3.x Upgrade	1
R-PI310-SW-K9	Prime Infrastructure 3.10 Software	1
L-MGMT3X-PI-BASE	Cisco Ent MGMT: PI 3.x Platform Base Lic	1
L-P-PI3X-LF-100-U	Prime Infra 1.x / 2.x LF to PI 3.0 LF Upg 100 Dev	2
L-PILMS42-KIT	Prime Infrastructure - LMS License Kit	1

### **ΚΔ - Κεντρικό Σύστημα Δικτυακής Ασφάλειας (Firewall)**

Product Number	Product Description	QTY
<b>FPR2130-NGFW-K9</b>	<b>Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay</b>	<b>2</b>
FPR2K-PSU-BLANK	Firepower 2000 Series Chassis Power Supply Blank Slot Cover	2
FPR2K-PWR-AC-400	Firepower 2000 Series 400W AC Power Supply	2
FPR2K-NM-BLANK	Firepower 2000 Series Network Module Blank Slot Cover	2
FPR2K-SLIDE-RAILS	Firepower 2000 Slide Rail Kit	2

Product Number	Product Description	QTY
FPR2K-SSD200	Firepower 2000 Series SSD for FPR-2130/2140	2
SF-F2K-TD6.2.3-K9	Cisco Firepower Threat Defense software v6.2.3 for FPR2100	2
FPR2K-FAN	Firepower 2000 Series Fan Tray	2
FPR2K-SSD-BBLKD	Firepower 2000 Series SSD Slot Carrier	2
L-FPR2130T-T=	Cisco FPR2130 Threat Defense Threat Protection License	2

#### **ΚΔ - Σύστημα Διαχείρισης τηλεδιασκέψεων Cisco TelePresence Management Suit**

Product Number	Product Description	QTY
CTI-TMS-SW-K9	Cisco TelePresence Management Suite - Includes 10 Systems	1
LIC-TMS-APL-S80100	TMS Serial Number included with Base Software	1
LIC-TMS-SW-PAK	TMS PAK for Configuration Use	1
LIC-TMS-BAPI-25	Cisco TMSBA -Extension Booking API - Per 25 sys reg.	2
LIC-TMS-APPINT	Cisco TMS Application Integ License - Per Server Integrated	1
LIC-TMS-WXOT	Cisco TMS WebEx Integration	1
LIC-TMS-25	Cisco TMS - Additional 25 Direct Managed Systems	2
LIC-TMS-10-INCL	Cisco TMS - included 10 System License	1
SW-TMS-15.X-K9	TMS Base Software Image Version 15.X	1

### **3. Αναβάθμιση Συστήματος Αποθήκευσης, Αδειοδοτήσεις για δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας & Λειτουργικό σύστημα Windows Server**

Για την εύρυθμη λειτουργία της υποδομής του πληροφοριακού συστήματος, απαιτείται η προμήθεια νέου εξοπλισμού και η αναβάθμιση λογισμικού που θα εξασφαλίζει μια λύση High availability σε virtual περιβάλλον.

Στη προτεινόμενη λύση του Αναδόχου, ο χώρος αποθήκευσης θα πρέπει να πληροί τα κριτήρια υψηλής διαθεσιμότητας στο υφιστάμενο virtual περιβάλλον. Οι κεντρικές εφαρμογές π.χ. active directory, NMS, update server υλοποιούνται σε ένα cluster περιβάλλον με 7 Virtual machines.

Για την αντικατάσταση του υπάρχοντος storage και την κάλυψη των αναγκών της υπηρεσίας, απαιτείται η προμήθεια δυο (2) νέων συσκευών αποθήκευσης (storage). Η κάθε συσκευή storage θα πρέπει να είναι form factor 2U, SFP+Optical 10Gb Shortwave, χωρητικότητας (Capacity) 12x 1.2TB, 10K HDD, με Bundle Software από τον κατασκευαστή του storage, υποστηρίζοντας τα πρωτόκολλα: CIFS, FCP, iSCSI, NFS, ONTAP S3, Flexclone, SnapRestore.

Στα πλαίσια της ορθής λειτουργίας του έργου, απαιτείται η ανανέωση και προμήθεια των παρακάτω αδειών λογισμικού και λειτουργικού συστήματος:

A) Ανανέωση λογισμικού λήψης αντιγράφων ασφαλείας.

Περιγραφή	Ποσότητα
Acronis Cyber Protect Standard Virtual Host Subscription License	3

B) Λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows Server Standard Core licence με άδεια για επτά (7) virtual machine, Standard έκδοσης με κατάλληλη αδειοδότηση για λειτουργία των virtual machine σε cluster (server farm).

Σημειώνεται ότι αφορά τρεις (3) εξυπηρετητές (physical servers), με δύο (2) επεξεργαστές (cpu) ανά εξυπηρετητή και οκτώ (8) πυρήνες (cores) ανά επεξεργαστή.

Σημείωση: Η διάρκεια των αδειών των παραπάνω λογισμικών θα καλύπτει την περίοδο της εγγύησης (2 έτη). Σε περίπτωση επέκτασης της περιόδου συντήρησης, ομοίως θα παραταθεί η διάρκεια αυτών.

#### **4. Υπηρεσίες εγκατάστασης**

Ο ανωτέρω εξοπλισμός θα παραδοθεί στην ΚτΠ ΑΕ, όπου φιλοξενείται το Κέντρο Δεδομένων του ΕΔΙΤ (λεπτομέρειες σε συνεννόηση με το Τμ. Υποδομών της Δνσης Πληροφορικής).

Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία με το Φορέα, καθορίζει τις λεπτομέρειες σχετικά με τη μεταφορά, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και θέση σε λειτουργία του εξοπλισμού και ενημερώνει δέκα (10) τουλάχιστον ημέρες νωρίτερα, για την ακριβή ημερομηνία και ώρα, που προτίθεται να πραγματοποιήσει τις σχετικές ενέργειες.

Την ευθύνη για κάθε βλάβη του εξοπλισμού και κάθε τμήματός του, φέρει μέχρι την παραλαβή του ο Ανάδοχος. Την ευθύνη για κάθε φθορά ή απώλεια του εξοπλισμού και κάθε τμήματός του, μετά την παράδοση του εξοπλισμού από τον Ανάδοχο, και τον ποσοτικό ή/και τυχόν μακροσκοπικό έλεγχο που θα διενεργείται υποχρεωτικά κατά την παράδοση, φέρει ο Κύριος του Έργου. Ωστόσο συνίσταται ισχυρά στον ανάδοχο η ασφάλιση του εξοπλισμού για το διάστημα από την αποστολή του στο σημείο εγκατάστασης έως την οριστική παραλαβή από την Αναθέτουσα Αρχή.

Θα πραγματοποιηθεί έλεγχος καλής λειτουργίας των στοιχείων εξοπλισμού, λογισμικού και εφαρμογών, με βάση το προτεινόμενο σετ δοκιμών ελέγχου, που θα συμφωνηθεί από κοινού με την Αναθέτουσα Αρχή.

Με την ολοκλήρωση των δοκιμών ελέγχου υπογράφεται το πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής και ξεκινάει η Περίοδος Εγγύησης – Συντήρησης (ΠΕΣ).

#### **2) Υποέργο Β: Εξοπλισμός ΣΤΙΣ/ΣΤΙΑ**

Το Υποέργο Β περιλαμβάνει την προμήθεια του εξοπλισμού και την υποστήριξη, όπως ορίζεται στην ΠΕΣ.

**1. Τεχνικές προδιαγραφές Εξοπλισμού****Πίνακας Τεχνικών Προδιαγραφών Η/Υ με, πληκτρολόγιο, ποντίκι.**

<b>A/A</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	<b>ΑΠΑΙΤΗΣΗ</b>
1.	Γενικά	
1.1	Είδος προς προμήθεια	Η/Υ με, πληκτρολόγιο, ποντίκι.
1.2	Αριθμός τεμαχίων	43
1.3	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο του προσφερόμενου συστήματος.	ΝΑΙ
1.4	Ο Η/Υ το πληκτρολόγιο, το ποντίκι, να προέρχονται από τον ίδιο διεθνώς αναγνωρισμένο κατασκευαστή.	ΝΑΙ
1.5	Πιστοποιήσεων: CE, ENERGY STAR, EPEAT, (Εάν η πιστοποίηση αναφέρεται στο επίσημο τεχνικό φυλλάδιο του κατασκευαστή δεν απαιτείται η κατάθεσή του.)	ΝΑΙ
1.6	Τύπου Tower	ΝΑΙ
1.7	Τουλάχιστον τις ακόλουθες υποδοχές on board	≥ 8 x USB 2.0 ή USB 3.2
1.8	Συνολικά να προσφέρονται 10 USB 2.0 ή USB 3.2 υποδοχές επιτρέποντάς σύνδεση συσκευών USB είτε από τον υπολογιστή είτε από USB Hub	ΝΑΙ
1.9	Να περιλαμβάνεται ένα 8x DVD+/-RW Optical Disk Drive	ΝΑΙ
1.10	Επεξεργαστής (CPU)	
1.11	Να προσφερθεί με επεξεργαστή 13th Gen Intel Core i3	ΝΑΙ
1.12	Αριθμός πυρήνων επεξεργαστή	≥ 4
1.13	Μνήμη Cache επεξεργαστή σε MB	≥ 12
1.14	Μητρική Κάρτα (Motherboard)	
1.15	Κάρτα δικτύου 10/100/1000Mbps (Gigabit ethernet)	ΝΑΙ
1.16	Τουλάχιστον τις ακόλουθες οπίσθιες υποδοχές,	≥ 1 x RJ-45
1.17	PCIe x16	≥ 1
1.18	PCIe x1	≥ 1
1.19	Υποστήριξη discrete Trusted Platform Module (TPM)	ΝΑΙ
1.20	≥3x SATA slots	ΝΑΙ
1.21	Intel Q670 chipset	ΝΑΙ
1.22	Κύρια Μνήμη (RAM)	
1.23	Μέγεθος προσφερόμενης μνήμης (GB).	≥8
1.24	Μέγεθος μέγιστης υποστηριζόμενης μνήμης GB	≥ 64
1.25	Τεχνολογία μνήμης DDR4 3200MHz ή ανώτερη	ΝΑΙ
1.26	Σκληρός Δίσκος	
1.27	Χωρητικότητα (σε GB)	≥256
1.28	Τύπος	M.2 PCIe NVMe
1.29	Κάρτα Γραφικών	
1.30	Ενσωματωμένη κάρτα γραφικών	ΝΑΙ
1.31	Έξοδοι γραφικών: 1x DisplayPort και 1x HDMI και VGA	ΝΑΙ
1.32	Τροφοδοτικό	
1.33	Ισχύς τροφοδοτικού	≥ 180 W
1.34	Τροφοδοτικό ενεργειακής απόδοσης	≥ 85%
1.35	Πληκτρολόγιο	
1.36	Ενσύρματο ελληνικό πληκτρολόγιο USB	ΝΑΙ
1.37	Ποντίκι	

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ
1.38	Ποντίκι τύπου USB	ΝΑΙ
1.39	Λογισμικά	
1.40	Προεγκατεστημένο λειτουργικό σύστημα	Windows 11 pro ENG/GR
1.41	Εγγύηση από τον κατασκευαστή	≥2 Χρόνια

#### Πίνακας Τεχνικών Προδιαγραφών Οθόνης 23.8"

/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ
1.	Γενικά	
1.1	Ποσότητα	43
1.2	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο	ΝΑΙ
1.3	Του ίδιου κατασκευαστή με τον σταθμό εργασίας	ΝΑΙ
1.4	Διαστάσεις	≥ 23.8"
1.5	Τεχνολογίας IPS, Antiglare, LED Edgelight	ΝΑΙ
1.6	Aspect Ratio	16:9
1.7	Ανάλυση FHD	≥ 1920 x 1080
1.8	Είσοδοι, έξοδοι σήματος	≥1 x DisplayPort ≥1 x HDMI port ≥2 x USB 3.0
1.9	Φωτεινότητα	≥ 250 cd/m2
1.10	Typical Contrast Ratio	≥ 1000:1
1.11	Response Time	≤ 5 ms (fast)
1.12	Viewing Angle	≥ 178 / 178
1.13	Ρυθμίσεις	Height-adjustable Tilt Swivel
1.14	Να παρέχονται cables	ΝΑΙ
1.15	Πιστοποιήσεις CE, ENERGY STAR, TCO, EPEAT	ΝΑΙ
1.16	Εγγύηση από τον κατασκευαστή	≥2 Χρόνια

#### Πίνακας Τεχνικών Προδιαγραφών UPS:

Σύστημα αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (UPS)		
A/A	Προδιαγραφή	Απαίτηση
1.	Αριθμός Μονάδων	38
2.	Να αναφερθεί μοντέλο και εταιρεία κατασκευής	ΝΑΙ
3.	Να είναι καινούρια και αμεταχειρίιστα	
4.	Έδρα κατασκευαστικού οίκου εντός ΕΕ που θα αποδεικνύεται από επίσημο έγγραφο	ΝΑΙ
5.	Να είναι τεχνολογίας LINE INTERACTIVE, με Automatic Voltage Regulator (AVR) και έξοδο καθαρής ημιτονοειδούς	ΝΑΙ
6.	Ισχύς Εξόδου ≥ 2.2kVA/1.8 KW	ΝΑΙ
7.	Δυνατότητα τοποθέτησης σε rack	ΝΑΙ
8.	Παραμετροποίηση του UPS μέσω LSD-DISPLAY	ΝΑΙ
<b>Είσοδος</b>		
9.	Ονομαστική τάση: 230 V	ΝΑΙ



<b>Σύστημα αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (UPS)</b>		
<b>A/A</b>	<b>Προδιαγραφή</b>	<b>Απαίτηση</b>
10.	Διακύμανση τάσης εισόδου 165-275V σε πλήρες φορτίο	NAI
11.	Ονομαστική Συχνότητα : 50-60Hz αυτόματα επιλεγόμενο	NAI
12.	Συντελεστής Ισχύος >0,8	NAI
<b>Έξοδος</b>		
13.	Τάση Εξόδου: Ημιτονοειδής (καθαρό ημίτονο)	NAI
14.	Ονομαστική τάση: 230 ±5%	NAI
15.	Συχνότητα: 50/60Hz ±0.1%	NAI
16.	Τύπος Εξόδων: ≥6 Σούκο (Type F) ή ≥8 X IEC 320 με τουλάχιστον 1 αντάπτορα σε Σούκο (Type F) (να παρέχεται)	NAI
<b>Πιστοποιητικά-Πρότυπα</b>		
17.	Πιστοποιητικό συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο του κατασκευαστή	NAI
18.	Πιστοποιητικό συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:2015 ή ισοδύναμο του κατασκευαστή.	NAI
19.	C.E.Marking (υπογεγραμμένο από τρίτο ανεξάρτητο φορέα στην ΕΕ ή από εργοστάσιο του κατασκευαστικού Οίκου στην ΕΕ )	NAI
20.	Ενσωματωμένες θύρες επικοινωνίας USB με πρωτόκολλο HID & RS232 με πρωτόκολλο MODBUS RTU	NAI
21.	Να διαθέτει slot για SNMP Adapter για τον έλεγχο της λειτουργίας του UPS μέσω δικτύου	NAI
<b>Συσσωρευτές</b>		
22.	Εντός του ερμαρίου του UPS	NAI
23.	Τύπος συσσωρευτών: 12V, κλειστού τύπου μολύβδου οξέος άνευ συντήρησης επώνυμου κατασκευαστικού οίκου (να δηλωθεί ο κατασκευαστής των συσσωρευτών)	NAI
24.	Αριθμός Τεμαχίων συσσωρευτών	
25.	Ελάχιστη αυτονομία για τον υποστηριζόμενο εξοπλισμό: 10 λεπτά	NAI
<b>Λοιπά Τεχνικά Χαρακτηριστικά</b>		

Σύστημα αδιάλειπτης παροχής ενέργειας (UPS)		
A/A	Προδιαγραφή	Απαίτηση
26.	Υπερφόρτωση: Normal Mode: overload (110% για 3 λεπτά)  Battery Mode: overload (110% για 30 δευτερόλεπτα): Προστασία από βραχυκύκλωμα	ΝΑΙ
27.	Εγγύηση καλής λειτουργίας (κύριας μονάδας και συσσωρευτών) Τουλάχιστον 2 έτη	ΝΑΙ

Μαζί με κάθε ένα UPS να συνοδευτούν τα παρακάτω αξεσουάρ:

- Digitus Converter DA-70156 USB to Serial male
- USB 2.0 cables A-B male (Μαύρο)
- IEC C14 - Schuko female Cable 0.15m (Μαύρο)

## 2. Υπηρεσίες Παράδοσης

Ο ανωτέρω εξοπλισμός θα παραδοθεί στα σημεία ΣΤΙΣ/ΣΤΙΑ του ΕΔΙΤ (Φάση 1) (λεπτομέρειες σε συνεννόηση με το Τμ. Υποδομών της Δνσης Πληροφορικής).

Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία με το Φορέα, καθορίζει τις λεπτομέρειες σχετικά με τη μεταφορά και παράδοση του εξοπλισμού και ενημερώνει δέκα (10) τουλάχιστον ημέρες νωρίτερα, για την ακριβή ημερομηνία και ώρα, που προτίθεται να πραγματοποιήσει τις σχετικές ενέργειες.

Την ευθύνη για κάθε βλάβη του εξοπλισμού και κάθε τμήματός του, φέρει μέχρι την παραλαβή του ο Ανάδοχος. Την ευθύνη για κάθε φθορά ή απώλεια του εξοπλισμού και κάθε τμήματός του, μετά την παράδοση του εξοπλισμού από τον Ανάδοχο, και τον ποσοτικό ή/και τυχόν μακροσκοπικό έλεγχο που θα διενεργείται υποχρεωτικά κατά την παράδοση, φέρει ο Κύριος του Έργου. Ωστόσο συνίσταται ισχυρά στον ανάδοχο η ασφάλιση του εξοπλισμού για το διάστημα από την αποστολή του στο σημείο εγκατάστασης έως την οριστική παραλαβή από την Αναθέτουσα Αρχή.

Με την παράδοση-παραλαβή του εξοπλισμού υπογράφεται το πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής και ξεκινάει η Περίοδος Εγγύησης – Συντήρησης (ΠΕΣ).

### 3) Υπόεργο Γ: Υπηρεσίες Εγκατάστασης του εξοπλισμού του Υποέργου Β

Το Υπόεργο Γ περιλαμβάνει την εγκατάσταση, θέση σε λειτουργία και υποστήριξη του εξοπλισμού του υποέργου Β, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην Περίοδο Εγγύησης-Συντήρησης (ΠΕΣ).

Ο Ανάδοχος θα πραγματοποιήσει έλεγχο καλής λειτουργίας των στοιχείων εξοπλισμού ο οποίος παραλήφθηκε στα πλαίσια του Υποέργου Β, με βάση το προτεινόμενο σετ δοκιμών ελέγχου, που θα συμφωνηθεί από κοινού με την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην εγκατάσταση, παραμετροποίηση και θέση σε λειτουργία του συνόλου του προσφερόμενου εξοπλισμού του Υποέργου Β, στους ΣΤΙΣ/ΣΤΙΑ, καθώς επίσης και να διασφαλιστεί η ομαλή μετάπτωση των υπηρεσιών – εφαρμογών του δικτύου ΕΔΙΤ. Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν την εγκατάσταση των υφιστάμενων

εφαρμογών, τη διασύνδεση των περιφερειακών συσκευών (πχ ιατρικός εξοπλισμός), την κατάλληλη παραμετροποίηση και πλήρη ένταξη του νέου εξοπλισμού στο δίκτυο, συμπεριλαμβανόμενης (εφ' όσον είναι τεχνικά δυνατό) και της μεταφοράς των δεδομένων, των εφαρμογών και των παραμέτρων, από τον παλαιό στο νέο εξοπλισμό.

Ειδικά για τα UPS, πριν την εγκατάσταση της νέας μονάδας, ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να αποσυνδέσει και απεγκαταστήσει την υφιστάμενη μονάδα UPS καθώς και το battery rack που τη συνοδεύει και να αναλάβει την ανακύκλωσή τους. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους ότι το σύνολο του προς αντικατάσταση εξοπλισμού φτάνει τα 75kg.

**Η αποσύνδεση θα γίνει με πρότερη συνεννόηση με όλους τους εμπλεκόμενους, προκειμένου να γίνει ασφαλής τερματισμός λειτουργίας του συστήματος**

Με την ολοκλήρωση των δοκιμών ελέγχου υπογράφεται το πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής και ξεκινάει η Περίοδος Εγγύησης – Συντήρησης (ΠΕΣ).

#### **4) Περίοδος Εγγύησης – Συντήρησης (ΠΕΣ)**

Ως ΠΕΣ ορίζεται η συνολική **Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης**, με έναρξη από την Οριστική Παραλαβή του Έργου και με (δυνητική) χρονική διάρκεια συνολικά **τέσσερα (4) έτη**.

Ο Ανάδοχος, μετά την Οριστική Παραλαβή, είναι υποχρεωμένος να παρέχει τις υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης, όπως περιγράφονται παρακάτω. **Η ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης για το σύνολο του προσφερόμενου εξοπλισμού – λογισμικού, που θα καλύπτει το έργο, είναι δύο (2) έτη από την Οριστική Παραλαβή.**

Ο Ανάδοχος θα κληθεί, εφόσον το επιθυμεί ο Φορέας για τον οποίο προορίζεται το Έργο, να υπογράψει επέκταση της αρχικής Περιόδου Εγγύησης (μετά το πέρας της διετίας), και με τίμημα το Κόστος Περιόδου Συντήρησης που αναφέρεται στην Προσφορά του.

Η **Περίοδος Συντήρησης** ξεκινά με τη λήξη της προσφερόμενης Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της ΠΕΣ (για **δύο (2) έτη επιπλέον της Περιόδου Εγγύησης**).

#### **Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης**

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου και παρέχονται σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (βλ. παρακάτω Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες). **Δεν αφορούν μόνο την εγγύηση του κατασκευαστή, αλλά περιλαμβάνουν και τις υπηρεσίες που περιγράφονται στην παρ. Υπηρεσίες Συντήρησης-Υποστήριξης. Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης παρέχονται δωρεάν.**

#### **Υπηρεσίες Συντήρησης-Υποστήριξης**

Οι υπηρεσίες ( περιλαμβάνουν τη συντήρηση του υπό προμήθεια εξοπλισμού, την αναβάθμιση του λογισμικού σε καινούργιες εκδόσεις (εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο από το ΕΔΙΤ), των ανταλλακτικών που θα χρειαστούν για την επισκευή καθώς και τις πιθανές αντικαταστάσεις εξοπλισμού σε περίπτωση μη επισκευάσιμης βλάβης, για να εξασφαλιστεί η πλήρης λειτουργικότητα όλου του συστήματος.

Το σύνολο του υπό προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού, επί ποινή αποκλεισμού, θα καλύπτεται από **υπηρεσίες συντήρησης-υποστήριξης**. Η διάρκεια των υπηρεσιών συντήρησης θα είναι δύο (2) έτη από την λήξη της Περιόδου Εγγύησης.

Εντός της περιόδου συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις εξής υπηρεσίες:

#### **Συντήρηση εξοπλισμού (Υποέργα Α και Β)**

- **Προληπτική συντήρηση εξοπλισμού:** Καθορισμός συχνότητας (τουλάχιστον 1 φορά το έτος) κατόπιν συνεννόησης με το αρμόδιο προσωπικό του ΕΔΙΤ, με την οποία πρέπει να διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις και εσωτερικοί καθαρισμοί του εξοπλισμού, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών. Κατά τη διάρκεια της προληπτικής Συντήρησης ο ανάδοχος οφείλει να φροντίζει για τη βελτιστοποίηση (tuning) του εξοπλισμού.
- **Αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού:** Οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Το χρονικό διάστημα για το οποίο ο ανάδοχος εγγυάται την ύπαρξη ανταλλακτικών για το σύνολο του προσφερόμενου εξοπλισμού είναι μεγαλύτερο των 4 ετών. Η αποκατάσταση των βλαβών του εξοπλισμού θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός.
- **Εξασφάλιση ανταλλακτικών.** Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούρια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση του εξοπλισμού.

#### **Συντήρηση λογισμικού (Υποέργο Α)**

- **Προληπτική Συντήρηση Λογισμικού.** Αναβάθμιση του λογισμικού στην περίπτωση που υπάρχει καινούργια σταθερή έκδοση με νέα χαρακτηριστικά ή στην περίπτωση έκτακτης έκδοσης για την αντιμετώπιση αδυναμιών (ασφάλεια, σταθερότητα κτλ.) της προηγούμενης.
- **Διασφάλιση καλής λειτουργίας λογισμικού.** Εντοπισμός αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρακάτω, παρ. 6.12.3) 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, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- **Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων λογισμικού.**
- Εγκατάσταση νέων εκδόσεων στην περίπτωση έκτακτης έκδοσης για την αντιμετώπιση αδυναμιών (ασφάλεια, σταθερότητα κτλ.) της προηγούμενης.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των χειριδίων λογισμικού.

#### **Τεχνική Υποστήριξη (Υποέργα Α, Β, Γ)**

**Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Τεχνικού Helpdesk**

Η οργάνωση και λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης θα πρέπει να σχεδιαστεί και υλοποιηθεί σύμφωνα με τα παρακάτω:

- Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε τεχνικό προσωπικό, κατάλληλης εμπειρίας, ώστε να εξασφαλίζει το αντικείμενο της υποστήριξης. Στο προσωπικό αυτό θα συμπεριλαμβάνεται τουλάχιστον ένας μηχανικός πιστοποιημένος από τον κατασκευαστή/ές του εξοπλισμού, ώστε να εξασφαλίζει την επιτυχή αποκατάσταση προβλημάτων, στα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στην παρούσα διακήρυξη.
- Ισχύουν οι προβλεπόμενες ώρες κάλυψης ΚΩΚ και ΕΩΚ, όπως αυτές ορίζονται παρακάτω. Για τις ώρες ΕΩΚ, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό της ΤΟΥ το οποίο και θα πρέπει να ανταποκρίνεται ανάλογα (βλ. παρακάτω). Η διαδικασία μπορεί να επιτρέπει τη διεξαγωγή ελέγχων από απόσταση, εφόσον δεν τίθεται θέμα ασφάλειας πρόσβασης του δικτύου, αλλά θα πρέπει να προβλέπει και την προσέλευση προσωπικού της ΤΟΥ στους χώρους του ΕΔΙΤ, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο για την αποκατάσταση της βλάβης. Η μετάβαση στους χώρους εγκατάστασης και λειτουργίας της κεντρικής υποδομής ΕΔΙΤ πρέπει να γίνει εντός τεσσάρων (4) ωρών, από την αναγγελία
- Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να ορίσει τουλάχιστον τρεις προτεραιότητες προβλημάτων ανάλογα με τη σοβαρότητα: **Κανονική, Υψηλή, Χαμηλή**. Για κάθε κατηγορία θα πρέπει να οριστεί ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης της βλάβης για το 90% και το 95% των προβλημάτων (π.χ. το 90% των προβλημάτων Κανονικής σοβαρότητας πρέπει να επιλυθεί εντός 8 ωρών, το 95% εντός 12 ωρών, με 5% άνευ ορίου).
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να καθορίσει διαδικασίες για την περίπτωση που ένα πρόβλημα θα πρέπει να αλλάξει σοβαρότητα.
- Ως διαθεσιμότητα του Helpdesk 1ου επιπέδου ορίζεται η απόκριση σε μια κλήση (αναγγελία βλάβης) και η ανάληψη της ευθύνης επίλυσης του προβλήματος. Τα προβλήματα θα υποβάλλονται από τους εντεταλμένους υπαλλήλους της 2<sup>ης</sup> ΥΠΕ.
- Το Helpdesk θα είναι διαθέσιμο ως εξής: Εντός ΚΩΚ: εντός 30 λεπτών για το 90% των κλήσεων και εντός 60 λεπτών για το 100% των κλήσεων. Εντός ΕΩΚ: εντός 60 λεπτών για το 90% των κλήσεων και εντός 90 λεπτών για το 100% των κλήσεων.
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να καταγράφει, όλα τα αναγκαία χαρακτηριστικά στοιχεία των βλαβών/ δυσλειτουργιών, που του αναφέρονται στο διαδικτυακό Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της ΚτΠ Μ.Α.Ε. ή σε άλλο κατάλληλο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων που θα συμφωνηθεί με το φορέα.
- Το Γραφείο Υποστήριξης θα πρέπει να δίνει δυνατότητα υποστήριξης:
  - 1<sup>ου</sup> επιπέδου, όσον αφορά στα εξής:
    - στη χρήση των Υποσυστημάτων και στις διαδικασίες που διεκπεραιώνουν
    - σε γενικότερα θέματα που σχετίζονται με τυχόν νέες ή αναβαθμισμένες διαδικασίες
    - σε μηνύματα λαθών που οφείλονται σε κακή χρήση των Υποσυστημάτων

- 2<sup>ου</sup> επιπέδου, σε θέματα που δεν καλύπτονται από το helpdesk 1ου επιπέδου καθώς και σε σύνθετα τεχνικά προβλήματα που ενδεχομένως να αντιμετωπίσουν οι χρήστες.

Διευκρινίζονται τα εξής:

- Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους:
  - Τηλέφωνο
  - Email
  - Απευθείας στο ticketing σύστημα της ΚτΠ ή σε άλλο σύστημα που θα συμφωνηθεί με το Φορέα.
- Στο τέλος κάθε μήνα, ο Ανάδοχος υποβάλλει έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων της παρεχόμενης υπηρεσίας και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:
  - Αριθμός αναγγελιών, είδος (σφάλμα / συμβάν / ενέργεια υποστήριξης) και τρόπος αντιμετώπισής τους.
  - Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης Γραφείου Υποστήριξης ανά κλήση και συνολική κατανομή.
  - Αναλυτικά στοιχεία για κάθε κλήση προβλήματος (βλάβη ή δυσλειτουργία) που εξυπηρετήθηκε πέραν των χρονικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στη παρούσα.

#### **Υποδομή βλαβοληπτικού (Υποέργα Α, Β, Γ)**

Για την παρακολούθηση της λειτουργίας της υπηρεσίας θα χρησιμοποιηθεί κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα (όπως το ticketing της ΚτΠ Μ.Α.Ε ή άλλο κατάλληλο σύστημα που θα συμφωνηθεί με το Φορέα) στο οποίο θα καταγράφονται κατ' ελάχιστον η περιγραφή του προβλήματος, ο χρόνος έναρξης και λήξης αυτού, ο χρόνος που μεσολαβεί από την αναγγελία μέχρι την αποκατάσταση του προβλήματος, οι ενέργειες επίλυσης καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια. Ο εξοπλισμός και το λογισμικό που χρησιμοποιεί ο ανάδοχος για τη λειτουργία του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητά του.

#### **Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Υποέργα Α, Β, Γ)**

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας (Planned Outages), τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια της ΠΕΣ, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο Φορέα, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε ώρες ΕΩΚ.

- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δε θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη.

#### **Γενικοί όροι αντικατάστασης εξοπλισμού/λογισμικού (Υποέργα Α, Β, Γ)**

1. Ο εξοπλισμός, ο οποίος αντικαθιστά κάποιον προβληματικό στο σύνολό του, θα πρέπει να είναι ίδιων ή ανώτερων τεχνικών χαρακτηριστικών από τον προβληματικό, και να προτείνεται σαν εξοπλισμός αντικατάστασης από τον κατασκευαστή. Σε περίπτωση που η αποκατάσταση αφορά τμήμα ενός συστήματος (π.χ. κάρτα μνήμης, τροφοδοτικό, κτλ) θα πρέπει, εκτός των προαναφερθέντων περιορισμών, τα ανταλλακτικά που θα χρησιμοποιηθούν να είναι πλήρως πιστοποιημένα από τον κατασκευαστή του συνολικού συστήματος, για πλήρη και χωρίς προβλήματα συνεργασία με το σύστημα. Σε περίπτωση όπου για να αντιμετωπιστεί μια βλάβη χρειάζεται υποβάθμιση λογισμικού αυτό θα γίνεται με την σύμφωνη γνώμη της αναθέτουσας αρχής.

Τα έξοδα που επιβαρύνουν τον Ανάδοχο κατά την διάρκεια της συντήρησης-υποστήριξης και πρέπει να τα έχει συνυπολογίσει στην οικονομική προσφορά του, περιλαμβάνουν (όταν απαιτούνται):

- Την αμοιβή για την προληπτική συντήρηση, η οποία θα γίνεται από εξειδικευμένο προσωπικό
- Όλα τα έξοδα μετακίνησης, διαμονής κλπ. του προσωπικού συντήρησης.
- Έξοδα μετακίνησης εξοπλισμού από τον τόπο εγκατάστασης, για επισκευή και επανατοποθέτηση

Στις περιπτώσεις αυτές ο ανάδοχος έχει τη γενική ευθύνη για την αποσύνδεση, συσκευασία, αποστολή κλπ. Στον ανάδοχο ανήκει η ευθύνη για την ασφαλή μετακίνηση του εξοπλισμού.

#### **Αντικατάσταση Εξοπλισμού**

Για την ικανοποίηση των ως άνω προδιαγραφών αποκατάστασης, ο ανάδοχος μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε μέσον θεωρήσει πρόσφορο και το οποίο δεν αντίκειται σε όρους της σύμβασης, όπως:

- Επιτόπου επισκευή του εξοπλισμού από τον ίδιο.
- Προσωρινή αντικατάσταση και επισκευή του εξοπλισμού από τον ίδιο.
- Σε περίπτωση μη επισκευάσιμης βλάβης, ολοκληρωτική αντικατάσταση του εξοπλισμού με άλλον τουλάχιστον αντίστοιχων προδιαγραφών ή ανώτερων προδιαγραφών

Στην περίπτωση κατά την οποία έχει γίνει, εντός των ως άνω χρονικών περιθωρίων, προσωρινή αντικατάσταση του εξοπλισμού με άλλον αντίστοιχο και εφόσον ο νέος εξοπλισμός έχει ενταχθεί λειτουργικά στο πληροφοριακό σύστημα, έτσι ώστε να μη παρακωλύεται η λειτουργία του δικτύου του ΕΔΙΤ η βλάβη θεωρείται ότι έχει

αποκατασταθεί προσωρινά. Στην περίπτωση αυτή ο ανάδοχος πρέπει να αποκαταστήσει οριστικά τη βλάβη εντός είκοσι (20) ημερολογιακών ημερών.

**Ειδικά για τον Ανάδοχο του Υποέργου Γ, η αντικατάσταση εξοπλισμού σε περίπτωση βλάβης θα γίνεται σε συνεργασία με τον ανάδοχο του Υποέργου Β.**

**Οι υπηρεσίες του Αναδόχου του Υποέργου Γ ισχύουν τόσο κατά την πρώτη εγκατάσταση, όσο και καθ' όλη την περίοδο συντήρησης, για όποιο προϊόν αντικαθίσταται (ή επιδιορθώνεται, εάν απαιτείται) στα πλαίσια της εγγύησης-υποστήριξης, από τον Ανάδοχο του Υποέργου Β.**

### **Αναφορές Συντήρησης**

Μετά από κάθε κλήση προς τον τεχνικό του αναδόχου για τεχνική υποστήριξη-συντήρηση, συμπληρώνεται ημερολόγιο, από τον τεχνικό του αναδόχου, στο οποίο καταγράφονται τουλάχιστον τα κάτωθι:

- Ημερομηνία και ώρα κλήσης του μηχανικού
- Ημερομηνία και ώρα επίσκεψης για την επισκευή του προβληματικού προϊόντος.
- Μοντέλο και ποσότητα προβληματικών προϊόντων
- Περιγραφή βλάβης.
- Ημερομηνία και ώρα τελικής επισκευής του προβληματικού προϊόντος.

Το παραπάνω ημερολόγιο-έκθεση υπογράφεται από τον υπεύθυνο του ΕΔΙΤ και από τον τεχνικό που πραγματοποίησε την επισκευή. Αντίγραφο του παραδίδεται στην αναθέτουσα αρχή

Ο ανάδοχος θα υποβάλλει ετήσια αναφορά προς την Αναθέτουσα Αρχή έως το τέλος του πρώτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους. Η αναφορά θα περιλαμβάνει όλες τις κλήσεις για Τεχνική Υποστήριξη που έγιναν προς το Κέντρο του αναδόχου, σε όλη την διάρκεια του προηγούμενου ημερολογιακού έτος. Για κάθε κλήση Τεχνικής Υποστήριξης θα πρέπει να αναφέρεται κατ' ελάχιστον: η περιγραφή του προβλήματος, ο χρόνος έναρξης και λήξης αυτού, ο χρόνος που μεσολαβεί από την αναγγελία μέχρι την αποκατάσταση του προβλήματος, οι ενέργειες επίλυσης καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

Το σύνολο των ετήσιων αναφορών ανήκουν στην κυριότητα της Αναθέτουσας Αρχής.



Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	<p>Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικής συντήρησης, που υποβάλλεται με την έναρξη της σχετικής περιόδου</li> <li>• Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών)</li> <li>• Λίστα ανταλλακτικών και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών</li> <li>• Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε εξοπλισμό και έτοιμο λογισμικό</li> <li>• Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού εφαρμογής/ών</li> <li>• Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού εφαρμογής/ών</li> <li>• Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου</li> </ul>

#### Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες (Υποέργα Α, Β, Γ)

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για τις Περιόδους α) Εγγύησης και β) Συντήρησης (εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης μετά την περίοδο εγγύησης).

#### Ορισμοί:

- ✓ **Κατηγορία Α Εξοπλισμού – Λογισμικού (θεωρείται ο εξοπλισμός/λογισμικό του Κέντρου Δεδομένων)** ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα ολόκληρου του συστήματος, δηλ. σύστημα τηλεδιάσκεψης, λειτουργικά συστήματα, συστημικό (έτοιμο) λογισμικό κτλ.
- ✓ **Κατηγορία Β Εξοπλισμού (θεωρείται ο εξοπλισμός των 43 ΣΤΙΣ/ΣΤΙΑ)** ορίζεται ως το σύνολο των υπόλοιπων διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λειτουργικού συστήματος, η δυσλειτουργία των οποίων δεν επηρεάζει τη συνολική λειτουργικότητα του ΕΔΙΤ
- ✓ **Βλάβη:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών, η οποία επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.

- ✓ **Δυσλειτουργία:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών, η οποία δεν επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.
- ✓ **ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης):** Το χρονικό διάστημα 08:00 – 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ (επιπλέον ώρες κάλυψης):** Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- **Ως αποκατάσταση της βλάβης, για τον μεν Ανάδοχο του Υποέργου Α νοείται η πλήρης ένταξη του εξοπλισμού-λογισμικού στο ΕΔΙΤ (τοποθέτηση, εγκατάσταση-παραμετροποίηση και θέση σε λειτουργία), ενώ για τον Ανάδοχο του Υποέργου Β, η παράδοση του νέου ή επιδιορθωμένου εξοπλισμού στον ΣΤΙΣ/ΣΤΙΑ (οπότε και θα αναλάβει να τον εγκαταστήσει, παραμετροποιήσει (εάν απαιτείται) και να θέσει σε λειτουργία ο Ανάδοχος του Υποέργου Γ)**
- Για τον ανάδοχο του Υποέργου Α ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας (ΧΑΒ) είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Για τον ανάδοχο του Υποέργου Β ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας (ΧΑΒ) είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την παράδοση του ανταλλακτικού. Για τον ανάδοχο του Υποέργου Γ ο χρόνος αποκατάστασης είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την ενημέρωση παράδοσης του εξοπλισμού (από τον Ανάδοχο του Υποέργου Β) μέχρι και την ένταξή του στο δίκτυο του ΕΔΙΤ. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
  - είκοσι τέσσερις (24) ώρες, για την κατηγορία Α, από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας, ανεξαρτήτως αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ή εκτός ΚΩΚ
  - σαράντα οκτώ (48) ώρες, για την κατηγορία Β (ο χρόνος είναι ενδεικτικός. Θα οριστικοποιηθεί σε συνεννόηση με το Τμ. Υποδομών της Δνσης Πληροφορικής και σε συνάρτηση με την προσβασιμότητα της κάθε Μονάδας), από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας, εφόσον το πρόβλημα ανακοινώθηκε εντός ΚΩΚ.
  - για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος (που αφορούν την κατηγορία Β) βλάβης/δυσλειτουργίας, οι ανωτέρω ορισθείσες 48 ώρες του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας προσμετρούνται από τις 08.00 το επόμενο εργάσιμο πρωί.

#### **Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Α – Ρήτρες (Υποέργο Α):**

Σε περίπτωση υπέρβασης του μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,05% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τιμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,2% επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος, για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)/δυσλειτουργίας, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι:

- Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (εξοπλισμός, λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.
- Σε περίπτωση που στοιχείο εξοπλισμού κεντρικής υποδομής βρίσκεται σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και η βλάβη/δυσλειτουργία του δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του συστήματος (ή μέρος αυτής) και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τότε αυτό λογίζεται ως μονάδα της Κατηγορίας Β.

#### **Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Β – Ρήτρες (Υποέργο Β και Γ):**

Σε περίπτωση υπέρβασης του μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,025% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,1% επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)/δυσλειτουργίας, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι:

- Ως μονάδα στη συγκεκριμένη περίπτωση ορίζεται το σύνολο εξοπλισμού και λογισμικού που καλύπτουν μια συγκεκριμένη λειτουργικότητα (ενδεικτικά αναφέρεται ότι το σύστημα Η/Υ με λειτουργικό σύστημα, λογισμικό αυτοματισμού γραφείου κ.λπ. θεωρείται ως μια αδιαίρετη μονάδα).
- Εάν η δυσλειτουργία μιας μονάδας (π.χ. ups) επηρεάζει την εύρυθμη λειτουργία κάποιων συσχετιζόμενων με αυτήν μονάδων (π.χ. των διασυνδεδεμένων θέσεων εργασίας), τότε η μη διαθεσιμότητα και άρα η ρήτρα υπολογίζεται επί του τιμήματος του συνόλου των μονάδων αυτών (δηλαδή switch, Η/Υ και λογισμικά αυτών).

Σημείωση: Προκειμένου να είναι δυνατός ο υπολογισμός των ρητρών, πρέπει η οικονομική προσφορά του Αναδόχου να είναι αναλυτική, ως προς το κόστος εξοπλισμού και υπηρεσιών.»

**Το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ / ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ της με αριθμ. πρωτ. 51295/05-09-2024 ΔΘΝ7/2024 Διακήρυξης παύει να ισχύει αμέσως μετά τη δημοσίευση της παρούσας απόφασης.**

- Β. Την παράταση του **ΔΘΝ7/2024** Δημόσιου Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής για τη **συντήρηση του Εθνικού Δικτύου Τηλεϊατρικής (ΕΔΙΤ)** της 2<sup>ης</sup> Υ.Πε. Πειραιώς και Αιγαίου (3 τμήματα) και νέα καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών ορίζεται η **20/11/2024** ημέρα **Τετάρτη** και ώρα **14:00** και νέα ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού ορίζεται η **22/11/2024** ημέρα **Παρασκευή** και ώρα **10:00 π.μ.**.

Η παρούσα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της με αριθμ. πρωτ. 51295/05-09-2024 ΔΘΝ7/2024 Διακήρυξης και είναι αναρτητέα στον ιστότοπο ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

**ΧΡΗΣΤΟΣ ΡΟΪΛΟΣ**

**Κοινοποίηση:**

Επιτροπή Διενέργειας ΔΘΝ7/2024 Διαγωνισμού  
Κάθε ενδιαφερόμενη εταιρεία

**Εσωτερική Διανομή:**

Γραφείο Διοικητή  
Γραφείο Υποδιοικητών  
Δ.Ο.Ο.Υ.