

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΚΛΙΜΑΤΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ
Λεωφ. Κηφισίας 37-39, 151 23 Μαρούσι
Τηλ. 2131331123
Email: gdoy.tech@civilprotection.gr

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
του έργου**

«Ψηφιακή Υπηρεσία Ειδοποίησης και Αντιμετώπισης Πυρκαγιάς»

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας προδιαγραφής είναι να καθορίσει τις ελάχιστες τεχνικές απαιτήσεις του Πυροσβεστικού Σώματος για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης για το έργο «Ψηφιακή Υπηρεσία Ειδοποίησης και Αντιμετώπισης Πυρκαγιάς» (ENGAGE) προκειμένου να συνεχιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία του έργου. Οι υπηρεσίες συντήρησης αφορούν την υφιστάμενη υποδομή υλικού και λογισμικού, με τις κάτωθι ελάχιστες απαιτήσεις.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

2.1. Το αντικείμενο του έργου αφορά :

Τις υπηρεσίες Συντήρησης του υλικού και λογισμικού που αναφέρεται στο Πίνακα, ο οποίος περιλαμβάνει μέρος του Κεντρικού και Περιφερειακού Εξοπλισμού, Λογισμικό και Εφαρμογές του Πληροφοριακού Συστήματος, που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της υπ' αριθμ.1271 σύμβασης της ΚτΠ ΜΑΕ για το έργο «Ψηφιακή Υπηρεσία Ειδοποίησης και Αντιμετώπισης Πυρκαγιάς» με τις τροποποιήσεις αυτής, της άσκησης δικαιώματος προαίρεσης επί της ανωτέρω σύμβασης, καθώς και των βελτιώσεων που ενσωματώθηκαν στις Εφαρμογές.

1. Εξοπλισμός					
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΣΧΟΛΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ
	1. Κεντρικός εξοπλισμός				
	1.1 Εξυπηρετητές				
1	X7-2 Application Servers	ORACLE	2	Εγκατεστημένα σε ORACLE EXADATA A	A
2	X8-2 Application Servers	ORACLE	3	Εγκατεστημένα σε ORACLE EXADATA A	A
	2. Υποδομές computer room				
	Σύστημα αδιάλειπτης				

	παροχής ισχύος-ups				
3	UPS 20kVA περιλαμβανομένων των καλωδίων και των μπαταριών	MASTERYS BC ισχύος 20kVA/18kW	1		A
4	UPS 20kVA περιλαμβανομένων των καλωδίων και των μπαταριών	EATON POWERWARE 9355 ισχύος 20kVA/18kW	1		A
	Παραγωγή εφεδρικής ενέργειας				
5	H/Z 46kVA	ALPHAGEN είναι τύπου AG46LV	1		A
	Ηλεκτρολογικά				
6	Γενικός Πίνακας με αντικεραυνικά, Πίνακας μεταγωγής H/Z, Πίνακας αντιστάθμισης, Πίνακας UPS	ΥΠΟΔΟΜΕΣ COMPUTER ROOM	1		A
7	Γειώσεις στο χώρο του Computer room και τρίγωνο γείωσης	ΥΠΟΔΟΜΕΣ COMPUTER ROOM	1		A
8	Καλώδια ισχυρών ρευμάτων για όλες τις παροχές από και προς τους Πίνακες, τις καμπίνες, τα φωτιστικά χώρου και τα φωτιστικά κινδύνου, σχάρες, διακοπτικό υλικό	ΥΠΟΔΟΜΕΣ COMPUTER ROOM	1		A
9	Σύστημα πίνακα Πυρανίχνευσης/κατάσβεση, ανιχνευτές, μπουτόν, φαροσειρήνα, κατασβεστικό υλικό firepro, καλώδια, σωληνώσεις	ΥΠΟΔΟΜΕΣ COMPUTER ROOM	1		A
10	Σύστημα monitoring θερμοκασίας, υγρασίας, access	Rittal	1		A
	Κλιματισμός				
11	Κλιματιστική μονάδα downflow, υδραυλικές σωληνώσεις	EMERSON NETWORK POWER – LIEBERT τύπου HPM S1GUA	2		A
	3. Routers				
12	CISCO3945/K9	Cisco 3945 w/SPE150(3GE 4EHWIC 4DSP 4SM 256MBCF 1GBDRAM IPB)	3		A
	CAB-ETH-S-RJ45	Yellow Cable for Ethernet Straight-through RJ-45 6 feet	3		A
	S39UK9-15201T	Cisco 3925/3945 IOS UNIVERSAL	3		A
	PWR-3900-AC	Cisco 3925/3945 AC Power Supply	3		A
	PWR-3900-AC/2	Cisco 3925/3945 AC Power Supply (Secondary PS)	3		A

13	CAB-ACE	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	6		A
	CAB-CONSOLE-RJ45	Console Cable 6ft with RJ45 and DB9F	3		A
14	C3900-SPE150/K9	Cisco Services Performance Engine 150 for Cisco 3945 ISR	3		A
15	PI-MSE-PRMO-INSRT	Insert Packout - PI-MSE	3		A
	SL-39-IPB-K9	IP Base License for Cisco 3925/3945	3		A
16	3900-FANASSY	Cisco 3925/3945 Fan Assembly (Bezel included)	3		A
17	HWIC-BLANK	Blank faceplate for HWIC slot on Cisco ISR	12		A
	ISR-CCP-EXP	Cisco Config Pro Express on Router Flash	3		A
18	MEM-3900-1GB-DEF	1GB DRAM (512MB+512MB) for Cisco 3925/3945 ISR (Default)	3		A
19	MEM-CF-256MB	256MB Compact Flash for Cisco 1900 2900 3900 ISR	3		A
20	SM-S-BLANK	Removable faceplate for SM slot on Cisco 290039004400 ISR	12		A
	4. Περιφερειακός εξοπλισμός				
21	4.1 Τηλεματικές συσκευές παρακολούθησης θέσης πόρων GPS/GPRS/3G (+ibuttons), εγκατεστημένες σε οχήματα ανά την Επικράτεια	APLICOM D109155 A1 MAX W/INT. BATTERY CHARGER	3384	(3009 τμχ A10 + 375 τμχ A11)	B
22		3710030 INTERNAL BATTERY FOR A1	3384		B
23		D242001 GARMIN NAVIGATION SW IF FOR A1 MAX	3384		B
24		D335030 IO CABLE FOR A1	1983	+42 με εσωτερικό αισθητήρα νερού	B
25		D335050 I BUTTON READER FOR A1	3384		B
26		D350250 I BUTTON FOR DRIVER IDENTIFICATION	16009		B

27		D350270 KEYRING SNAPIN MOUNT FOR IBUTTON	16009		B
28		D335041 DATACABLE RS485 / KLINE / CAN A1 0,5 M ή Αναλογικό σύστημα μέτρησης με χρήση πλωτήρα οχήματος ανάλογα με τη δυνατότητα του οχήματος	1809		B
29		D242008 CAN ID FORWARDER SW FOR A1	3384		B
29 a		D593528 ANT. GPS/GSM 5M DUAL BAND STICKER	2213		B
29 b		ANT. GPS/GSM 5M BODY MOUNT	886		B
30	4.2 Φορητές τηλεματικές μονάδες εντοπισμού θέσης	MEITRACK MT90	300		B
31		MEITRACK P99 και L99	225		B
32	Car Holder Kit		300		B
33	DC Car Charger V4		300		B
34	4.3 Συσκευές Πλοήγησης	Garmin DRIVESMART 50 με AUTO DRIVE HELLAS + FMI 15 Καλώδιο διασύνδεσης	3384	275 εξ αυτών με DRIVES MART 65	B
35	Αντικραδαστική βάση στήριξης MILSTD810G Zirkona	601010 zirkona joiner 601044 diamond plate 601060 zirkona round mounting plate	3384	275 εξ αυτών με DRIVES MART 65	B
36	4.4 Αισθητήρες στάθμης νερού δεξαμενής	MB7092-111 + F-Option περιλαμβάνονται τα απαραίτητα καλώδια	1983	+42 με εσωτερικό αισθητήρα νερού	B

2. Έτοιμο Λογισμικό					
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		ΠΟΣΟΤ HTA	ΣΧΟΛΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ
	2.1 Λογισμικό Συστήματος διαχείρισης γεωχωρικής βάσης δεδομένων -RDBMS (Spatially Enabled)				
1	Oracle Database Enterprise Edition	Oracle Database Enterprise Edition 12C	14		A
2	Oracle Real Application Clusters	Oracle Real Application Clusters	12		A
3	Oracle Spatial & Graph	Oracle Spatial & Graph	14		A
4	Oracle Partitioning	Oracle Partitioning	14		A
5	Internet Application Server	Internet Application Server	8		A
6	2.2 Λογισμικό Επεξεργασίας	Λογισμικό ENVI έκδοση 6.1	1		A

	και Ανάλυσης Εικόνων	και Feature Extraction module			
7	2.2.1 Λογισμικό 3D-GIS	SkylineGlobe Enterprise (Οι άδειες καλύπτουν τη χρήση κεντρικού και εφεδρικού συστήματος)	1		A
	Περιλαμβάνει τα παρακάτω:				
		TerraGate v6.5 (500 ταυτόχρονοι χρήστες)			
		TerraGate SFS v6.5 (500 ταυτόχρονοι χρήστες)			
		TerraExplorer Pro v7 (1 άδεια χρήσης)			
		TerraExplorer Plus v7 (άδεια χρήσης για κάθε client μέσω floating license server)			
		TerraBuilder v7 (1 άδεια χρήσης)			
		SkylineGlobe Enterprise Web Package (EWP) v7 (1 άδεια χρήσης για εγκατάσταση σε δικτυακή πύλη)			
8	2.2.2 Διανυσματικά Γεωγραφικά Δεδομένα Οδικού Δικτύου	Διανυσματικά γεωγραφικά δεδομένα οδικού δικτύου της εταιρίας GeoData ως μέρος των λογισμικών γεωκωδικοποίησης (Geocoding Service) και υπολογισμού συντομότερης διαδρομής (Routing Service).	1		A
9	2.2.3. Λογισμικό Geocoding & Routing Server για 500 ταυτόχρονους χρήστες (redundant)	Λογισμικό γεωκωδικοποίησης (Geocoding Service) και υπολογισμού συντομότερης διαδρομής (Routing Service) της εταιρείας GEODATA για 500 ταυτόχρονους χρήστες (redundant) (Οι άδειες καλύπτουν τη χρήση κεντρικού και εφεδρικού συστήματος)	4		A

3. Εφαρμογή/ές					
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΣΧΟΛΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ
1	3.1 Σύστημα Διαχείρισης Περιστατικών, Πόρων και Τηλεματικών Δεδομένων	Λογισμικό ENGAGE IMS/CAD/ARLS της SATWAYS, έκδοση 7.7 (προσφέρεται για απεριόριστο αριθμό	1		A

		χρηστών). Περιλαμβάνει client, server, connector services, geocoding, routing, communication services, MDT brokers & External Application Interface (EAI) (Οι άδειες καλύπτουν τη χρήση κεντρικού και εφεδρικού συστήματος)			
2	3.2 Εφαρμογή Smart phones	Λογισμικό ENGAGE Mobile της SATWAYS, έκδοση 8	1350		A
3	3.3 Σύστημα διαθεσιμότητας επιχειρησιακών πόρων	Λογισμικό ENGAGE Rostering της SATWAYS, έκδοση 7.7 (προσφέρεται για απεριόριστο αριθμό χρηστών)	1		A
4	3.4 Σύστημα επιχειρησιακού Σχεδιασμού/ Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης	Δομοστοιχείο Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Εκπαίδευσης (περιλαμβάνεται στο Λογισμικό ENGAGE IMS/CAD/ARLS της SATWAYS, έκδοση 7.7)	1		A
5	3.5. Λογισμικό ENGAGE ΣΚΕΔ		1		A
6	Διασύνδεση για λήψη μετεωρολογικών δεδομένων		1		A
7	Διασύνδεση με Active Fires		1		A

2.2. Στο αντικείμενο των υπηρεσιών συντήρησης, περιλαμβάνονται οι κάτωθι υπηρεσίες

2.2.1. Συντήρηση Εξοπλισμού

2.2.2. Συντήρηση Έτοιμου Λογισμικού

2.2.3. Συντήρηση Εφαρμογών

2.2.4. Τεχνική Υποστήριξη

όπως αναλυτικά περιγράφονται στο Παράρτημα.

2.3. Οι ενδιαφερόμενοι υποψήφιοι προμηθευτές, δύναται να λάβουν πληροφορίες για το υφιστάμενο σύστημα, ερχόμενοι σε απευθείας συνεννόηση με τη Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Α.Π.Σ.

3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

3.1. Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης για τρία (3) έτη από την υπογραφή της Σύμβασης σύμφωνα με τα απαιτούμενα του Παραρτήματος της παρούσας.

3.2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δημιουργήσει και να θέσει σε λειτουργία Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης του συστήματος. Το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα ξεκινήσει τη λειτουργία του από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης του έργου και μέχρι το πέρας αυτής και θα λειτουργεί όλο το 24ώρο, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα. Το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα

είναι κατάλληλα στελεχωμένο και εξοπλισμένο ώστε να επιτυγχάνονται οι προβλεπόμενοι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης προβλημάτων. Παράλληλα με τη στελέχωσή του, το Κέντρο θα διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο καθώς και την κατάλληλη υποδομή για λήψη και αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

4. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Οι υποψήφιοι προμηθευτές μαζί με την προσφορά τους υποχρεούνται να καταθέσουν:

- 4.1. Φύλλο συμμόρφωσης όπου να απαντούν αναλυτικά σε όλες τις παραγράφους της τεχνικής προδιαγραφής με τη σειρά και την αρίθμηση αυτής. Η «συστημική» εκτύπωση της τεχνικής προσφοράς από την πλατφόρμα του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) επέχει θέση φύλλου συμμόρφωσης εφόσον περιέχει τις ζητούμενες πληροφορίες.
- 4.2. Έγγραφο δήλωση σύμφωνα με όσα ορίζει η παράγραφος 3 της παρούσας τεχνικής προδιαγραφής
- 4.3. Περιγραφή του τρόπου λειτουργίας του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης

5. ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ / ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 5.1. Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες του όσον αφορά τον κεντρικό εξοπλισμό στις εγκαταστάσεις της Διεύθυνσης Πληροφορικής και Επικοινωνιών και όσον αφορά τον περιφερειακό εξοπλισμό σε εγκαταστάσεις του Πυροσβεστικού Σώματος (Π.Σ.) σε όλη την Επικράτεια.
- 5.2. Η παρακολούθηση των όρων της Σύμβασης και η παραλαβή θα γίνει από Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠΕ) που θα ορίσει η Υπηρεσία.

6. ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει μόνο τιμής.

Μαρούσι, 09/04/2025

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ

Η Προϊσταμένη
Διεύθυνσης Προμηθειών Γ.Δ.Ο.Υ.
Λυβιάκη Μαρία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Συντήρησης αφορούν στο σύνολο του Έργου, παρέχονται σε περιβάλλον **Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών** και είναι αυτές που περιγράφονται παρακάτω στην ενότητα 1 «Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης» .

1. Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης

Κατά την Περίοδο Συντήρησης Θα παρέχονται οι εξής υπηρεσίες:

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

- *Προληπτική συντήρηση εξοπλισμού.* Καθορισμός συχνότητας 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.
- Η ανωτέρω προληπτική συντήρηση κατ' ελάχιστον περιλαμβάνει τις ανά εξάμηνο εξής εργασίες, σύμφωνα με το σχετικό πρόγραμμα το οποίο θα περιλαμβάνεται στην τεχνική προσφορά αναδόχου:
 - ο Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων για τον έλεγχο καλής λειτουργίας των μονάδων συστήματος (CPU, μνήμες, μονάδες δικτύου κλπ)
 - ο Καθαρισμός server, κλπ με ειδικά προϊόντα καθαρισμού, συμπεριλαμβανομένων ασφαλώς και των οποιοδήποτε μαγνητικών μέσων.
 - ο Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών, συμπεριλαμβανομένων και ειδών δικτυακού εξοπλισμού.
 - ο Έλεγχος και tuning λογισμικού συστήματος.
 - ο Έλεγχος και tuning Βάσης Δεδομένων.

Η προληπτική συντήρηση αφορά και όλο τον περιφερειακό εξοπλισμό συμπεριλαμβανομένου και του εξοπλισμού των οχημάτων με την διαφορά ότι αυτή θα είναι ετήσια. Η εν λόγω συντήρηση θα γίνεται σε όλες τις έδρες των Υπηρεσιών ανά την Επικράτεια.

- *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. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην παρ. "Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες», επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- *Εξασφάλιση ανταλλακτικών.* Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

- *Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού.*
- 1. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. "Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες») 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 όπως προβλέπεται στην παρ. "Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες»,

επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

2. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
3. Παράδοση - εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ

• Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών.

1. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. παρ. "Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες») 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 όπως προβλέπεται στην παρ. "Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες», επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
3. Παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
4. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
5. Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
6. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
7. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.

Η συντήρηση εφαρμογών δεν αφορά εκ νέου συλλογή στοιχείων.

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.
- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- Προσαρμογή της βάσης και των εφαρμογών του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του Έργου.
- Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες δωρεάν εκδόσεις που διατίθενται από τον κατασκευαστή του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στο οποία βασίζεται το σύστημα. _
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

- Να προβαίνει στην επαναφορά της κανονικής λειτουργίας κάθε συστήματος και την αποκατάσταση των δεδομένων (data restore), από τα διαθέσιμα αντίγραφα ασφαλείας (backup) των οποίων η λήψη και διατήρηση είναι ευθύνη του Φορέα Λειτουργίας, στις περιπτώσεις που η αλλαγή ρυθμίσεων ή/και η απώλεια των δεδομένων δεν οφείλεται σε κακή χρήση του εξοπλισμού από το προσωπικό του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας ή σε εξωτερικούς αστάθμητους παράγοντες (σεισμούς, πλημμύρες κ.λ.π.), αλλά σε άλλες αιτίες όπως αστοχία υλικού, περιστατικά ασφάλειας (π.χ. εισβολή, αδυναμία εξυπηρέτησης, κ.λ.π.), προσβολή από ιομορφικό λογισμικό κ.λ.π.
- Να παρέχει τις κατάλληλες τεχνικές και οργανωτικές συμβουλές μέσω τηλεφώνου ή e-mail στο αρμόδιο προσωπικό του Πυροσβεστικού Σώματος σχετικά με τις τεχνολογίες και τις ρυθμίσεις που έχουν εφαρμοστεί στο δίκτυο (π.χ. προγραμματισμός backup, σκοπιμότητα αναβάθμισης λογισμικού, κ.λ.π.). Στο πλαίσιο αυτό περιλαμβάνονται οι τεχνικές συμβουλές σε θέματα που αφορούν τεχνική εξέλιξη ή τροποποίηση του έργου «Ψηφιακή Υπηρεσία Ειδοποίησης και Αντιμετώπιση Πυρκαγιάς».
- Να προβαίνει σε αλλαγές στις ρυθμίσεις των συσκευών του κεντρικού συστήματος (Servers, Routers, Firewalls, κ.λ.π.) προκειμένου να ενσωματωθεί νέος εξοπλισμός που θα προμηθευτεί το Πυροσβεστικό Σώμα ή να εφαρμοστούν νέες τεχνικές δικτύωσης και ασφάλειας στο σύστημα.
- Να προβαίνει σε αναβάθμιση του εγκατεστημένου λογισμικού συστήματος με νέες εκδόσεις που θα προμηθεύεται το Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ.
- Να προβαίνει στην εγκατάσταση, ρύθμιση και λειτουργική ενσωμάτωση στο κεντρικό σύστημα, νέου εξοπλισμού (υλικού ή/και λογισμικού) που θα προμηθευτεί το Πυροσβεστικό Σώμα προκειμένου να αυξήσει τις δυνατότητες του συστήματος υπό την προϋπόθεση ότι θα διασφαλίζεται η συμβατότητα με τον υφιστάμενο εξοπλισμό.
- Να προβαίνει στις αναγκαίες τροποποιήσεις - βελτιώσεις του λογισμικού εφαρμογών προκειμένου να υποστηρίζονται νέες λειτουργικές απαιτήσεις που θα προκύψουν είτε από τυχόν τροποποιήσεις του υφισταμένου (Εθνικού ή/και Ευρωπαϊκού) νομοθετικού πλαισίου είτε από τροποποιήσεις υφισταμένων ή/και έκδοση νέων οργανωτικών διαταγών του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ.
- Να καλύπτει τις δαπάνες για συνδρομές που τυχόν απαιτούνται για τη λειτουργία του συστήματος (π.χ. πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων).
- Να προβαίνει σε βελτιώσεις στη λειτουργικότητα του συστήματος σύμφωνα με υποδείξεις του Πυροσβεστικού Σώματος που τυχόν προκύψουν κατά την χρήση του.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται χωρίς επιπλέον κόστος για το Φορέα να προβαίνει στην κατάλληλες προσαρμογές του λογισμικού ώστε τόσο οι λειτουργικές όσο και οι τεχνικές δυνατότητές του να ανταποκρίνονται πλήρως στις εκάστοτε απαιτήσεις της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, και των κοινοτικών τεχνικών εγχειριδίων που αφορούν στο σύστημα καθώς και με τις σχετικές οργανωτικές διαταγές του Πυροσβεστικού Σώματος που σχετίζονται με τη λειτουργία του συστήματος.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ' / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Συντήρησης - Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου

Π1. Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών.	Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει: ✓ Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικής συντήρησης, που υποβάλλεται με την έναρξη της σχετικής περιόδου ✓ Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών - Έκτακτων Ενεργειών) – Λίστα ανταλλακτικών και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών ✓ Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε εξοπλισμό και έτοιμο λογισμικό ✓ Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών ✓ Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών ✓ Έκθεση αξιολόγησης περιόδου
---	--

2. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις απαιτούμενες υπηρεσίες Συντήρησης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν ως κάτωθι για την Περίοδο Συντήρησης.

Ορισμοί:

- ✓ **Κατηγορία Α - Εξοπλισμού - Λογισμικού** ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ. εξυπηρετητές, στοιχεία της κεντρικής υποδομής, εφαρμογές, λειτουργικά συστήματα server, virtualization software, συστημικό (έτοιμο) λογισμικό server, όπως αναλυτικά φαίνονται στον Πίνακα της παρ. 2.1 Των Τεχνικών Προδιαγραφών.
- ✓ **Κατηγορία Β Εξοπλισμού - Λογισμικού** ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού η δυσλειτουργία των οποίων δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ., λοιπός περιφερειακός εξοπλισμός, κλπ. όπως αναλυτικά φαίνονται στον Πίνακα της παρ. 2.1 Των Τεχνικών Προδιαγραφών
- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:00 - 20:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.

Πίνακας Αποκατάστασης Βλαβών

Α/Α	Υπηρεσίες του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/Π.Σ.	Είδος Εξοπλισμού	Μέγιστος Χρόνος Απόκρισης (Από την αναγγελία)	Μέγιστος Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών			
				Βλάβες που αναγγέλλονται εντός Κ.Ω.Κ.		Βλάβες που αναγγέλλονται εντός Ε.Ω.Κ.	
				Λογισμικό (Software)	Υλικό (Hardware)	Λογισμικό (Software)	Υλικό (Hardware)
1	Κεντρικό Σύστημα Υπ. Κλιμ. Κρίσης και Πολ.	Κατηγορία Α	1/2 Ώρα	3 Ώρες	6 Ώρες	6 Ώρες	12 Ώρες

2.	Περιφερειακός Εξοπλισμός	Κατηγορία Β	2 Ώρες	Τρεις (3) Εργάσιμες Ημέρες για την Αττική, Πέντε (5) Εργάσιμες Ημέρες για την υπόλοιπη Ηπειρωτική χώρα και Οκτώ (8) Εργάσιμες Ημέρες για την Νησιωτική χώρα
----	--------------------------	-------------	--------	---

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Α - Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του 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/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- **0,5%** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος.

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

Διευκρινίζεται ότι :

- 1) Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 2) 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.
- 3) 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:

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

- **0,25%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας που είναι εκτός λειτουργίας
- **2,5%** επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης της μονάδας.

Διευκρινίζεται ότι :

- 1) Ως μονάδα στη συγκεκριμένη περίπτωση ορίζεται το σύνολο εξοπλισμού και λογισμικού που καλύπτουν μια συγκεκριμένη λειτουργικότητα (ενδεικτικό αναφέρεται ότι το σύστημα Η/Υ με λειτουργικό σύστημα, λογισμικό αυτοματισμού γραφείου κλπ θεωρείται ως μια αδιαίρετη μονάδα).
- 2) Εάν η δυσλειτουργία μιας μονάδας (π.χ. switch τοπικού δικτύου) 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, εκτυπωτές).

..

Επιπρόσθετες ρήτρες ανεξάρτητα Κατηγορίας της Μονάδας

- Αν μια μονάδα είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη ή δυσλειτουργία) για χρονική περίοδο άνω των 72 ωρών (είτε εντός ΚΩΚ είτε εκτός) αθροιστικά στο διάστημα ενός (1) μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών, δεν καταβάλλεται (για τον τρέχοντα μήνα) τίμημα συντήρησης για την μονάδα αυτή, καθώς και για τον εξοπλισμό που εξαρτάται λειτουργικά

από αυτήν.

- Αν για μια μονάδα συμβεί το ανωτέρω για δύο (2) συνεχείς μήνες, πέρα από την επιβληθείσα ρήτρα και τη μη καταβολή αμοιβής συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει μέσα σε ένα μήνα, με δικό του κόστος, τον εξοπλισμό που προκαλεί βλάβη με ισοδύναμο και σύγχρονο εξοπλισμό, ύστερα από έγγραφη ειδοποίηση της Αναθέτουσας Αρχής, με τη σύμφωνη γνώμη της.

3. Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

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** (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενη ενότητα).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή **δεν** 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.

4. Παρακολούθηση Λειτουργίας, Αποκατάσταση Προβλημάτων

4.1. Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δημιουργήσει και να θέσει σε λειτουργία Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης του συστήματος. Το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα ξεκινήσει τη λειτουργία του από την ημερομηνία έναρξης της περιόδου δοκιμαστικής λειτουργίας μέχρι το πέρας της περιόδου συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης και θα λειτουργεί όλο το 24ώρο, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα. Το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα είναι κατάλληλα στελεχωμένο και εξοπλισμένο ώστε να επιτυγχάνονται οι προβλεπόμενοι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης προβλημάτων. Παράλληλα με τη στελέχωσή του, το Κέντρο θα διαθέτει τηλεφωνικό κέντρο καθώς και την κατάλληλη υποδομή για λήψη μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Οι τηλεφωνητές του Κέντρου θα προωθούν κάθε αναγγελία προβλήματος ή άλλου αιτήματος στο αρμόδιο προσωπικό του Αναδόχου.

4.2. Διαδικασίες Αποκατάστασης προβλημάτων - Διεκπεραίωσης εργασιών συντήρησης & υποστήριξης

1. Το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα είναι το σημείο αναφοράς όλων των προβλημάτων ή/και δυσλειτουργιών. Θα δέχεται τηλεφωνήματα από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ σε 24ωρη βάση. Όταν το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Πυροσβεστικού Σώματος αντιλαμβάνεται ένα πρόβλημα θα ενημερώνει άμεσα το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης. Στην αρχή της κλήσης ο χρήστης θα παρέχει τα στοιχεία του για την ταυτοποίησή του, τον αριθμό τηλεφώνου του, και την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται ο ίδιος. Εφόσον να του ζητηθεί, οφείλει να δώσει και μια σύντομη περιγραφή του προβλήματος.

Με βάση τα αρχικά αυτά στοιχεία το Κέντρο Τεχνικής Υποστήριξης θα δημιουργεί μια νέα εγγραφή στη μηχανογραφική εφαρμογή παρακολούθησης προβλημάτων και θα γνωστοποιεί στο προσωπικό του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ έναν αριθμό ο οποίος θα προσδιορίζει μοναδικά το συμβάν (Ticket ID) και στη συνέχεια το πρόβλημα θα παραπέμπεται στον αρμόδιο τεχνικό.

Ακολούθως ο αρμόδιος τεχνικός εντός του προβλεπόμενου μέγιστου χρόνου απόκρισης, θα επικοινωνεί με το προσωπικό του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ το οποίο ανακοίνωσε το πρόβλημα προκειμένου να του γνωστοποιηθούν τυχόν πρόσθετες πληροφορίες και ενέργειες που έγιναν ήδη για την αποκατάσταση του προβλήματος ή την παράκαμψή του. Ο τεχνικός μπορεί να ζητήσει από τον χρήστη να κάνει συγκεκριμένες ενέργειες και να παράξει πρόσθετες πληροφορίες για την απόκριση κάποιας μονάδας εξοπλισμού ώστε να γίνει κατά το δυνατόν πλήρης διάγνωση του προβλήματος ή και αποκατάστασή του. Τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν από ενέργειες του προσωπικού του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ οι οποίες έγιναν κατόπιν υποδείξεων του προσωπικού του Αναδόχου δεν θεωρείται ότι οφείλονται σε κακή χρήση του εξοπλισμού από το προσωπικό του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας. Επίσης ο αρμόδιος τεχνικός του Αναδόχου μπορεί κατά την κρίση του να επιχειρήσει να αποκαταστήσει τη βλάβη μέσω δικτύου (remote). Επισημαίνεται ότι δεν αποτελεί υποχρέωση του προσωπικού του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ η αναγνώριση της μονάδας εξοπλισμού στην οποία εντοπίζεται βλάβη ούτε η πραγματοποίηση συγκεκριμένων ενεργειών οι οποίες απαιτούν ιδιαίτερες γνώσεις και δεξιότητες.

Επίσης τονίζεται ότι τυχόν αδυναμία επικοινωνίας του προσωπικού του αναδόχου με το αρμόδιο προσωπικό του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ μετά την παρέλευση του καθορισμένου μέγιστου χρόνου απόκρισης, δεν συνιστά παραβίαση των όρων της διασφάλισης της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού από την πλευρά του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας.

2. Στο 1^ο δεκαήμερο κάθε μήνα, με μέριμνα του προσωπικού του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης, όλες οι σχετικές αναφορές επίλυσης των προβλημάτων αποστέλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην ΕΠΠΕ.
3. Αν από την παραπάνω διαδικασία δεν επιτευχθεί η αποκατάσταση του προβλήματος, ο Ανάδοχος ενημερώνει τα αρμόδια στελέχη του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ για τα στοιχεία των τεχνικών οι οποίοι θα επισκεφθούν τις εγκαταστάσεις στις οποίες εκτιμάται ότι εντοπίζεται η βλάβη ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση σε αυτούς και να επιληφθούν για την οριστική επίλυση του προβλήματος. Ειδικότερα και όσον αφορά τον περιφερειακό εξοπλισμό και μετά από την σύμφωνη γνώμη των στελεχών του φορέα για τον καθορισμό της επίσκεψης, ο χρόνος που μεσολαβεί από την ανωτέρω ενημέρωση των τεχνικών μέχρι την ορισμένη επίσκεψη για την επίλυση του προβλήματος, δεν συνιστά παραβίαση των όρων της διασφάλισης της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού από την πλευρά του Αναδόχου.
4. Το Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ υποχρεούται να εξασφαλίζει ότι το προσωπικό του Αναδόχου θα μπορεί να εισέρχεται στις διάφορες τοποθεσίες και θα έχει πρόσβαση σε όλους τους χώρους όπου υπάρχουν μονάδες εξοπλισμού έτσι ώστε να μπορέσουν να προβούν στην πραγματοποίηση των απαραίτητων εργασιών.
5. Μετά την οριστική αποκατάσταση του προβλήματος η σχετική αναφορά εκτυπώνεται σε δύο (2) αντίτυπα τα οποία υπογράφονται τόσο από τον αρμόδιο τεχνικό του αναδόχου όσο και από τον υπεύθυνο του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ ο οποίος διαπίστωσε την αποκατάσταση του προβλήματος. Από τα δύο αντίτυπα το ένα κρατείται στο Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ και το δεύτερο με μέριμνα του τεχνικού του Αναδόχου παραδίδεται στο Κέντρο Τεχνικής

6. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες κατά την εκτίμηση των τεχνικών του Αναδόχου το πρόβλημα δεν οφείλεται σε βλάβη του εξοπλισμού αλλά σε άλλη αιτία, με μέριμνα του προσωπικού του κέντρου τεχνικής υποστήριξης, θα γίνεται άμεση προφορική ενημέρωση του αρμοδίου προσωπικού του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ (κέντρο διαχείρισης του συστήματος) το οποίο θα επιληφθεί για τις περαιτέρω ενέργειες.
7. Ειδικά για τις περιπτώσεις που το πρόβλημα οφείλεται σε διακοπή ή πλημμελή λειτουργία των υπηρεσιών σύνδεσης και πρόσβασης στο δίκτυο του Φορέα ή το διαδίκτυο, οι αναφορές των προβλημάτων υπογράφονται και αρχειοθετούνται σύμφωνα με την αντίστοιχη διαδικασία που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο 2.
8. Για την αποκατάσταση των προβλημάτων στον εξοπλισμό των περιφερειακών Υπηρεσιών (αρμοδίων Αρχών), εφόσον δεν καταστεί δυνατή η αποκατάσταση του προβλήματος μέσω των ενεργειών που αναφέρονται στην ανωτέρω παράγραφο 1 εφαρμόζονται τα αναγραφόμενα στην ανωτέρω παράγραφο 4 (αποστολή με δαπάνη του Αναδόχου). Το προσωπικό του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης αρχειοθετεί όλα τα παραστατικά που αφορούν στη μεταφορά του εξοπλισμού. Οι αναφορές των προβλημάτων της κατηγορίας αυτής υπογράφονται και υποβάλλονται στο Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ σύμφωνα με την αντίστοιχη διαδικασία που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο 2.
9. Αναφορικά με τη διεκπεραίωση εργασιών προληπτικής συντήρησης καθώς και των εργασιών που ζητούνται από το Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ ακολουθούνται διαδικασίες αντίστοιχες με τις περιγραφόμενες στις ανωτέρω παραγράφους 1, 2, 3, 4 & 5.
10. Επισημαίνεται ότι οι υποχρεώσεις του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ αναφορικά με τη διασφάλιση της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού περιορίζεται αποκλειστικά στις ενέργειες που περιγράφονται στις ανωτέρω παραγράφους 1 έως και 9.
11. Η διασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος καλύπτει την αναγνώριση και πλήρη αποκατάσταση κάθε βλάβης ή/και ανωμαλίας που δεν οφείλεται σε κακή χρήση του από το προσωπικό του Φορέα ή σε εξωτερικούς αστάθμητους παράγοντες (σεισμούς, πλημμύρες κλπ.), ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα του συστήματος σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις επόμενες παραγράφους. Τα απαραίτητα για όλες τις περιπτώσεις υλικά και ανταλλακτικά θα βαρύνουν αποκλειστικά τον Ανάδοχο. Τα μηχανικά και ηλεκτρονικά μέρη των μονάδων (π.χ. δίσκων) δεν θεωρούνται αναλώσιμα υλικά. Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αντικατάσταση κάθε μονάδας εξοπλισμού ή τμήματος αυτής στις περιπτώσεις που η επισκευή τους δεν είναι τεχνικά εφικτή. Η αποκατάσταση των προβλημάτων γίνεται με μετάβαση τεχνικών του Αναδόχου στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός (on site). Τυχόν έξοδα μετακίνησης και διαμονής των τεχνικών βαρύνουν αποκλειστικά τον ανάδοχο. Το Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ μπορεί να αποδεχθεί ισοδύναμες εναλλακτικές λύσεις (π.χ. να υπάρχουν ένα ή περισσότερα αντιπροσωπευτικά συστήματα διαθέσιμα στις εγκαταστάσεις του αναδόχου και με μέριμνα του ίδιου, να εγκατασταθούν προσωρινά σε αντικατάσταση αυτών που έχουν υποστεί βλάβη) υπό την προϋπόθεση ότι με τις λύσεις αυτές δεν θα υπάρξει καμιά επίπτωση στην εξυπηρέτηση των τελικών χρηστών. Επίσης είναι αποδεκτή από το Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ ή επισκευή βλαβών λογισμικού μέσω δικτύου (remote) υπό την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχουν επιπτώσεις στην ασφάλεια του συστήματος.
12. Η διασφάλιση της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού καλύπτει επίσης την πλήρη αποκατάσταση κάθε βλάβης ή/και ανωμαλίας οφειλόμενη σε μεταβολές της παροχής

ηλεκτρικού ρεύματος (υπερτάσεις κλπ.) εφόσον η βλάβη ή ανωμαλία εντοπίζεται σε μονάδα εξοπλισμού για την οποία, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας διακήρυξης ή/και την προσφορά του αναδόχου ή/και τη μελέτη εφαρμογής των συστημάτων, προβλέπεται προστασία μέσω συσκευής αδιάλειπτης παροχής ηλεκτρικού ρεύματος (U.P.S.) υπό την προϋπόθεση ότι η μονάδα αυτή δεν είχε αποσυνδεθεί από το U.P.S. με ευθύνη του προσωπικού του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας/ΠΣ.

13. Διευκρινίζεται ότι δεν θεωρείται κακή χρήση του εξοπλισμού η εγκατάσταση πρόσθετου λογισμικού ή/και η αλλαγή στις αρχικές ρυθμίσεις του λογισμικού το οποίο θα είναι εγκατεστημένο (από τον Ανάδοχο) κατά την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του έργου. Επίσης δεν θεωρείται κακή χρήση του εξοπλισμού η τυχόν προσβολή οποιοσδήποτε μονάδας από ιούς ή άλλης μορφής κακόβουλο λογισμικό (worm, Trojan, κλπ.).

Μαρούσι, 09/04/2025

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ

Η Προϊσταμένη
Διεύθυνσης Προμηθειών Γ.Δ.Ο.Υ.
Λυβιάκη Μαρία