

Πρόσκληση υποβολής προσφορών για την ανάθεση της σύμβασης με τίτλο: «Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, θέση σε λειτουργία συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου του ΚΔΕΟΔ»

**ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΕΘΝΟΥΣ & ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ**

Ικάρων 1 (ΤΘ 14) – Φοίνικας
55102 ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ
E-mail: kdeod@cieel.gr
URL:<http://www.cieel.gr>

Ημερομηνία: 7/4/2009

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 2/2009

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕ ΤΙΤΛΟ:

**Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, θέση σε λειτουργία
συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου του Κέντρου
Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου (ΚΔΕΟΔ)**

ΧΡΟΝΟΣ – ΤΟΠΟΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ			
Ημερομηνία	Ημέρα	Ώρα	Κέντρο Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου Ικάρων 1 – Φοίνικας 55102 ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ
21/4/2009	Τρίτη	12.00	

Προϋπολογισθείσα ανώτατη δαπάνη (συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α.) :
Δέκα χιλιάδες ευ ρώ (10.000€)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ανάρτησης προκήρυξης στην ιστοσελίδα
(<http://www.cieel.gr>) και τον πίνακα ανακοινώσεων του
ΚΔΕΟΔ

7/4/2009

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Το Κέντρο Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου έχοντας υπ' όψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 717/1977 (ΦΕΚ Α' 297/6-10-1977) «Περί ιδρύσεως Κέντρου Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου», όπως τροποποιήθηκαν, αντικαταστάθηκαν και ισχύουν.
2. Τις διατάξεις του ν. 2286/1995 (ΦΕΚ Α' 19/1995) «Προμήθειες του δημόσιου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων».
3. Τις διατάξεις του ν. 2362/1995 (ΦΕΚ Α' 247/1995) «Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις».
4. Τις διατάξεις του π.δ. 118/2007 (ΦΕΚ Α' 150/10-7-2007) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (ΚΠΔ)».
5. Τις διατάξεις του Κανονισμού Ανάθεσης Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών του Κέντρου Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου που εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 142/27/5/2008 απόφαση του διοικητικού συμβουλίου του ΚΔΕΟΔ και κυρώθηκε με την υπ' αριθμ. 4834/ΔΙΟΕ 236/29-1-2009 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών (ΦΕΚ Β' 195/5-2-2009).

ΚΑΛΕΙ

Επιχειρήσεις (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) που δραστηριοποιούνται στον τομέα προμήθειας εξοπλισμού και παροχής υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών και μηχανοργάνωσης / αυτοματισμού γραφείων να υποβάλλουν σφραγισμένες δεσμευτικές προσφορές για την της σύμβασης με τίτλο **«Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, θέση σε λειτουργία συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου του Κέντρου Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου (ΚΔΕΟΔ).»**

A. Αντικείμενο – προϋπολογισμός – χρονοδιάγραμμα της σύμβασης:

1. Το αντικείμενο, οι προβλεπόμενες ενέργειες, το χρονοδιάγραμμα και συνολικά οι υποχρεώσεις του αναδόχου περιγράφονται αναλυτικά στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ»** της παρούσας πρόσκλησης. Γίνονται δεκτές προσφορές μόνο για το σύνολο (όχι για τμήματα) των ζητούμενων αγαθών και υπηρεσιών.
2. Ο προϋπολογισμός του συνόλου του έργου ανέρχεται στις **δέκα χιλιάδες ευρώ (10.000 €)**, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α.
3. Ως ανώτατο χρονικό όριο εκτέλεσης της σύμβασης ορίζονται οι τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της, σύμφωνα με χρονοδιάγραμμα που θα συμφωνηθεί κατά την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ ΚΔΕΟΔ και αναδόχου.

B. Υποβολή προσφορών:

1. Οι διαγωνιζόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις προσφορές τους αυτοπροσώπως ή με το νόμιμο εκπρόσωπο τους ή με νόμιμα εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο, ή με συστημένη ταχυδρομική επιστολή / υπηρεσία ταχυμεταφορών.
2. Οι προσφορές πρέπει να κατατεθούν μέχρι την 21/4/2009, ημέρα Τρίτη και ώρα 12:00 στο Πρωτόκολλο του Κέντρου Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Οικονομικού Δικαίου, Ικάρων 1 (ΤΘ 14) 55102 ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ (Αρμόδιος για πληροφορίες, παραλαβή & αποσφράγιση: Ε. Κολοκοτρώνη, τηλ: 2310-486900)

3. Όσες προσφορές δεν περιέλθουν στο πρωτόκολλο του ΚΔΕΟΔ μέχρι την ανωτέρω ημερομηνία και ώρα δεν λαμβάνονται υπόψη. Στις περιπτώσεις αυτές οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς παραλαμβάνουν τις προσφορές τους με δική τους φροντίδα. Αν οι οικονομικοί φορείς δεν παραλάβουν τις προσφορές τους εντός μηνός από την ειδοποίησή τους, τότε αυτές καταστρέφονται.

Γ. Περιεχόμενο – ισχύς προσφορών:

1. Οι προσφορές περιέχουν την τεχνική πρόταση και την οικονομική προσφορά του υποψηφίου και συνοδεύονται υποχρεωτικά από α) σύντομη τεχνική έκθεση μεθοδολογίας εκτέλεσης της σύμβασης και β) αναλυτικά ενημερωτικά φυλλάδια με τις προδιαγραφές που προσφερόμενου εξοπλισμού.
2. Η συνολική προσφερόμενη τιμή αναγράφεται αριθμητικά και ολογράφως, εκπεφρασμένη σε ευρώ (€) και πρέπει να περιλαμβάνει όλες οι προβλεπόμενες κρατήσεις καθώς και κάθε άλλη δαπάνη, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. Προσφορές, στις οποίες δεν προκύπτουν με σαφήνεια οι προσφερόμενες τιμές ή η συνολική τιμή, απορρίπτονται.
3. Αναπροσαρμογή της τιμής δεν επιτρέπεται κατά τη διάρκεια του έργου. Προσφορές που θέτουν όρο αναπροσαρμογής τιμών απορρίπτονται.
4. Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες στο διαγωνισμό για εκατόν είκοσι (120) ημέρες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών. Προσφορές που ορίζουν χρόνο ισχύος μικρότερο των εκατόν είκοσι (120) ημερών απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Δ. Διαδικασία αποσφράγισης και αξιολόγησης προσφορών:

1. Η αποσφράγιση προσφορών θα πραγματοποιηθεί αμέσως μετά τη λήξη της ημέρας και ώρας κατάθεσης, στα γραφεία του ΚΔΕΟΔ, Ικάρων 1 (ΤΘ 14) 55102 ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ. Κατά την αποσφράγιση των προσφορών επιτρέπεται να παρίστανται όλοι όσοι έχουν υποβάλει προσφορά αυτοπροσώπως ή με το νόμιμο εκπρόσωπο τους ή με νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο.
2. Για την επιλογή του αναδόχου θα γίνουν αξιολόγηση, αριθμητική βαθμολόγηση και υπολογισμός του τελικού βαθμού της κάθε προσφοράς με βάση τα τεχνικά και οικονομικά στοιχεία κάθε προσφοράς. Η σύμβαση θα κατακυρωθεί στον προσφέροντα που έχει υποβάλει την **ΠΛΕΟΝ ΣΥΜΦΕΡΟΥΣΑ ΑΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΨΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**.
3. Η διαδικασία της οικονομοτεχνικής αξιολόγησης είναι η παρακάτω:
 - Καταρχάς αξιολογείται η τεχνική προσφορά του υποψηφίου σύμφωνα με τα κριτήρια του παρακάτω πίνακα:

Κριτήρια αξιολόγησης τεχνικού σκέλους προσφοράς:		Συντελεστής βαρύτητας
A1	Ποιότητα του προσφερομένου εξοπλισμού και συμφωνία του με τους όρους της διακήρυξης	60 %
A2	Μέθοδος εξασφάλισης της διατήρησης του απαιτούμενου επιπέδου λειτουργίας και ποιότητα υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης	40 %

- Η βαθμολογία κάθε κριτηρίου είναι 100 για τις περιπτώσεις που καλύπτονται ακριβώς όλοι οι απαραίσιμοι όροι. Η βαθμολογία αυτή αυξάνεται έως 110 βαθμούς στις περιπτώσεις που υπερκαλύπτονται οι τεχνικές προδιαγραφές.

- Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε στοιχείου είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του στοιχείου επί τη βαθμολογία του και η συνολική βαθμολογία της κάθε προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των στοιχείων.
 - Η τελική βαθμολογία με βάση τα παραπάνω κυμαίνεται από 100 έως 110 βαθμούς.
 - Για τη διαμόρφωση της συγκριτικής τιμής λαμβάνεται υπόψη η τιμή της προσφοράς. Στις τιμές που θα χρησιμοποιηθούν στον τύπο δεν θα συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α.
 - Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο της τιμής προσφοράς προς την βαθμολογία του τεχνικού σκέλους της.
4. Η κατακύρωση του διαγωνισμού θα γίνει από το αρμόδιο όργανο της διοίκησης του ΚΔΕΟΔ και θα ανακοινωθεί εγγράφως στους διαγωνιζόμενους, σύμφωνα με το άρθρο 30 του Κανονισμού Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών του ΚΔΕΟΔ.

Ε. Σύναψη σύμβασης – δικαίωμα προαίρεσης:

1. Η σύναψη και η εκτέλεση των συμβάσεων διέπεται από τους όρους αυτών και τις ειδικές διατάξεις του Κανονισμού Προμηθειών και Υπηρεσιών του ΚΔΕΟΔ.
2. Το κείμενο της σύμβασης κατ'εξουσιοδότηση κάθε άλλου κειμένου στο οποίο τούτο στηρίζεται, όπως προσφορά, διακήρυξη και λοιπά συμβατικά τεύχη, απόφαση κατακύρωσης ή ανάθεσης, εκτός προφανών σφαλμάτων ή παραδρομών.

ΣΤ. Υποχρεώσεις αναδόχου:

1. Ο ανάδοχος αναλαμβάνει να παράσχει τον εξοπλισμό και της υπηρεσίες που θα του ανατεθούν σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης και της σύμβασης που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και του ΚΔΕΟΔ.
2. Ο ανάδοχος, κατά την υπογραφή της σύμβασης με το ΚΔΕΟΔ, τεκμαίρεται ότι έχει πλήρη γνώση του συνόλου των συνθηκών εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης και των αντίστοιχων κινδύνων. Τεκμαίρεται επίσης ότι αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης θεωρώντας το συμβατικό αντάλλαγμα επαρκές για την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης μετά από την συνολική έρευνα που πραγματοποίησε πριν από την κατάθεση της προσφοράς του. Τυχόν παράλειψη ή πλημμέλεια στην ενημέρωση του δεν τον απαλλάσσει από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες.
3. Ο ανάδοχος φέρει ευθύνη καλής και άρτιας εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης. Ευθύνεται δε για κάθε είδους βλάβη κατά την παροχή των υπηρεσιών εκ μέρους του προσωπικού του, από οιαδήποτε αιτία και εάν προέρχεται, εκτός αν άλλως προβλεφθεί στην σύμβαση.

Ζ. Εφαρμοστέο δίκαιο:

1. Η παρούσα διακήρυξη και η σύμβαση που θα υπογραφεί, θα διέπεται αποκλειστικά από το ελληνικό δίκαιο. Κάθε διαφορά που θα ανακύψει κατά τη διενέργεια του διαγωνισμού και την εκτέλεση της σύμβασης υπάγεται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των ελληνικών δικαστηρίων και δη αυτών της Θεσσαλονίκης.
2. Για οτιδήποτε δεν προβλέπεται στην παρούσα διακήρυξη εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κανονισμού Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών του ΚΔΕΟΔ

Πρόσκληση υποβολής προσφορών για την ανάθεση της σύμβασης με τίτλο: «Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, θέση σε λειτουργία συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου του ΚΔΕΟΔ»

(ΦΕΚ Β' 195/5-2-2009) και αναλογικά-συμπληρωματικά οι διατάξεις του π.δ. 118/2007 (ΦΕΚ Α' 150/10-7-2007) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (ΚΠΔ)», των οποίων με την παραλαβή της διακήρυξης και την υποβολή προσφοράς τεκμαίρεται ότι οι υποψήφιοι έχουν λάβει πλήρη γνώση και αποδέχονται ανεπιφύλακτα.

Η παρούσα πρόσκληση και περίληψη της θα αναρτηθεί στον πίνακα ανακοινώσεων και τον διαδικτυακό χώρο <http://www.cieel.gr> του ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ 15 ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ»

Το αντικείμενο της δημοπρατούμενης σύμβασης περιλαμβάνει την προμήθεια του εξοπλισμού τηλεφωνικού κέντρου και την παροχή υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης, εγγύησης, τεχνικής υποστήριξης και εκπαίδευσης του προσωπικού του ΚΔΕΟΔ στην χρήση του προσφερόμενου εξοπλισμού:

Ειδικότερα:

I. ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

1. Προμήθεια εξοπλισμού τηλεφωνίας (τηλεφωνικού κέντρου) με τις κάτωθι **ελάχιστες προδιαγραφές:**
 - Εξωτερικές γραμμές ISDN: τουλάχιστον 8
 - Εσωτερικά: τουλάχιστον 60
 - Δυνατότητα ταυτόχρονης συνομιλίας τουλάχιστον 20 υπαλλήλων
 - Δυνατότητα επέκτασης / αναβάθμισης με την προσθήκη επιπλέον μονάδων / καρτών
 - Σύστημα VOICE MAIL
 - Σύστημα προαπάντησης
 - Σύστημα παροχής ισχύος σε περίπτωση διακοπής ρεύματος UPS
 - Δυνατότητα αξιοποίησης τεχνολογιών VoIP, OSIG, LCR, VPN κλπ.
 - Δυνατότητα ενσωμάτωσης σε δίκτυα Η/Υ και χειρισμού μέσω ειδικού λογισμικού CTI
 - Περιβάλλον εργασίας και μενού στην ελληνική γλώσσα (επιθυμητό)
2. Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει με σαφήνεια τον τρόπο που θα υλοποιήσει τις βασικές αυτές υποδομές και τον εξοπλισμό που θα προτείνει.
3. Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει αναλυτικά τους τρόπους με τους οποίους διασφαλίζεται η **ασφάλεια των συνδιαλέξεων**.

II. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

A. Εγκατάσταση και παραμετροποίηση

Η προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση του εξοπλισμού θα ξεκινήσει με την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ ΚΔΕΟΔ και αναδόχου. Επιπλέον θα πρέπει να υπάρξει απαραίτητος χρόνος για να δοκιμασθούν τα συστήματα αυτά με την λοιπή υποδομή του ΚΔΕΟΔ.

B. Πιλοτική Λειτουργία

1. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των ελέγχων και την αποδοχή τους αρχίζει η Περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας.
2. Στην περίοδο πιλοτικής λειτουργίας τα συστήματα που θα εγκατασταθούν θα λειτουργήσουν σε πραγματικές συνθήκες εργασίας στους χώρους του ΚΔΕΟΔ. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας ο ανάδοχος οφείλει να έχει σε άμεση διαθεσιμότητα, τουλάχιστον ένα στέλεχος με γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών

και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού για την επίλυση τεχνικών προβλημάτων και τη διασφάλιση της λειτουργίας του συστήματος.

3. Σε περίπτωση που κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας εμφανισθούν σοβαρά, κατά την κρίση του ΚΔΕΟΔ, προβλήματα στη λειτουργία του συστήματος ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, η περίοδος πιλοτικής λειτουργίας διακόπτεται και ο ανάδοχος καλείται να αποκαταστήσει το πρόβλημα μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες μέρες. Ακολούθως, ο ανάδοχος πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως το ΚΔΕΟΔ ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή βλάβη, περιγράφοντας τις ενέργειες που εκτέλεσε και δηλώνοντας την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η επανέναρξη της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας.
4. Το ΚΔΕΟΔ δικαιούται να διενεργήσει τυχόν συμπληρωματικούς ελέγχους ή να επαναλάβει τους αρχικούς, προκειμένου να διαπιστώσει αν αποκαταστάθηκαν οι δυσλειτουργίες ή οι βλάβες που προκάλεσαν τη διακοπή της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας. Η επανέναρξη της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας θα γίνει με εισήγηση του υπευθύνου που θα ορίσει το ΚΔΕΟΔ.
5. Η υποστήριξη κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος περιλαμβάνει:
 - Επίλυση προβλημάτων λειτουργίας του εξοπλισμού
 - Διόρθωση / Διαχείριση λαθών
 - Επικαιροποίηση (update).
6. Ειδικότερα στις υποχρεώσεις του αναδόχου κατά την αντίστοιχη περίοδο πιλοτικής λειτουργίας είναι να ελεγχθούν διεξοδικά:
 - Η εγκατάσταση του εξοπλισμού
 - Οι ρυθμίσεις του τηλεφωνικού κέντρου και των τυχόν λοιπών συσκευών
 - Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος
 - Οι τελικές ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (fine tuning)
7. Η παραλαβή του έργου θα γίνει μετά τη επιτυχή λήξη της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας, αφού διαπιστωθεί ότι δεν υπάρχουν κατασκευαστικά ή λειτουργικά προβλήματα, και σύμφωνα με όσα θα αναγράφονται και θα εξειδικευτούν στην σύμβαση με τον ανάδοχο.

Γ. Εγγύηση και καλή λειτουργία

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες εγγύησης και καλής λειτουργίας για τον εξοπλισμό και τις εφαρμογές, που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Το χρονικό διάστημα (σε έτη) για εγγύηση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού και του λογισμικού μετά την παραλαβή του έργου έχει ως εξής:
 - ο Ο εξοπλισμός που προσφέρεται πρέπει να καλύπτεται απαραίτητα κατ' ελάχιστον από εγγύηση καλής λειτουργίας κατ' ελάχιστον δύο (2) ετών
 - ο Τα συστήματα λογισμικού, που τυχόν θα χρησιμοποιηθούν, κατ' ελάχιστον από εγγύηση καλής λειτουργίας και επικαιροποίησης (update) δύο (2) ετών.
- Ο χρόνος εγγύησης καλής λειτουργίας για το λογισμικό υπολογίζεται από την ημερομηνία παραλαβής του έργου ενώ για τον υλικό εξοπλισμό από την ημέρα παράδοσής του.

- Κατά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος, οι προσφερόμενες υπηρεσίες του αναδόχου είναι οι παρακάτω:
 - ο Διασφάλιση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού
 - ο Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού εντός κατ' ανώτατο όριο 24 ωρών
 - ο Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εντός κατ' ανώτατο όριο 24 ωρών από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων

Δ. Συντήρηση

1. Οι απαιτήσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης ισχύουν και κατά την περίοδο της εγγύησης (παροχή δωρεάν συντήρησης).
2. Με το πέρας της ζητούμενης περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας (3 έτη) θα αρχίσει η περίοδος συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού και του λογισμικού.
3. Το κόστος της συντήρησης και κυρίως οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν περιλαμβάνονται στον προϋπολογισμό του έργου, θα πρέπει όμως να δοθεί για κάθε έτος ξεχωριστά στην οικονομική προσφορά του υποψήφιου αναδόχου. Το ετήσιο κόστος συντήρησης δεν δύναται να υπερβαίνει το 20% του κόστους των προσφερόμενων προϊόντων και των υπηρεσιών εγκατάστασης και παραμετροποίησης.
4. Σε περίπτωση υπέρβασης των χρόνων αποκατάστασης βλάβης για κάθε επιπλέον μέρα ΜΗ αποκατάστασης θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:
 - 0,5% επί του ετήσιου κόστους συντήρησης
 - 0,05% επί του κόστους των προσφερόμενων προϊόντων και των υπηρεσιών εγκατάστασης και παραμετροποίησης που παρουσιάζουν την σχετική βλάβη.
5. Γενικές απαιτήσεις που πρέπει να περιλάβει ο ανάδοχος στο σχέδιο συντήρησης που θα προτείνει:
 - Προληπτική συντήρηση
 - Συντήρηση λογισμικού και του εξοπλισμού
 - Εξασφάλιση ανταλλακτικών
 - Χρόνοι απόκρισης βλαβών
 - Χρόνοι αποκατάστασης βλαβών
6. Ειδικά για τους χρόνους απόκρισης και αποκατάστασης βλαβών ισχύουν τα εξής :

Χρόνος απόκρισης βλάβης: Η ανταπόκριση (παρουσία) του αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να γίνεται το αργότερο εντός 5 ωρών από την αναγγελία της βλάβης και σε κάθε περίπτωση έως τις 12:00 π.μ. της επόμενης ημέρας.

Χρόνος αποκατάστασης βλάβης: Η αποκατάσταση της βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να γίνεται εντός 24 ωρών το αργότερο την αναγγελία της τόσο για τον εξοπλισμό και τις υποδομές όσο και για το λογισμικό.
7. Εφόσον δεν έχει αποκατασταθεί η λειτουργία στο παραπάνω χρονικό διάστημα, εφαρμόζονται οι ρήτρες της συντήρησης.
8. Οι ανωτέρω απαιτήσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης ισχύουν και κατά την περίοδο της εγγύησης (παροχή δωρεάν συντήρησης).

9. Ο ανάδοχος οφείλει να δηλώσει τυχόν ανώτατο χρονικό όριο για συντήρηση. Ο Ανάδοχος θα αναφέρει στην οικονομική του προσφορά σταθερή ετήσια τιμή για το σύνολο της περιόδου συντήρησης, και για περίοδο τουλάχιστον 1 έτους επιπλέον αυτών της εγγύησης. Οι τιμές αυτές θα είναι δεσμευτικές για όλη την περίοδο που θα καλύπτει η σύμβαση συντήρησης – υποστήριξης και θα χρησιμοποιούνται σαν αντιπροσωπευτικές της τάξης μεγέθους προκειμένου να διευκολύνεται η λήψη αποφάσεων ανανέωσης της σύμβασης συντήρησης από πλευράς αναθέτουσας αρχής.
10. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι στην προσφορά τους πρέπει να αναπτύσσουν τη μεθοδολογία και συχνότητα της προληπτικής και επισκευαστικής συντήρησης του εξοπλισμού.