

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ 3ης ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ (ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ)
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Θεσσαλονίκη, 03-08-2016
Αρ. Πρ. 26615

Ταχ.διεύθυνση : Αριστοτέλους 16
Ταχ.Κώδικας : 546 23
Πληροφορίες : Βαφειάδης Π.
Τηλέφωνο :2313320537
Fax :2310252487
E mail :prom@3ype.gr, pvafeiadis@3ype.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Η Διοίκηση της 3^{ης} Υγειονομικής Περιφέρειας (Μακεδονίας) προκειμένου να προχωρήσει στην ανάθεση των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης – συντήρησης υποδομών εξοπλισμού πληροφορικής, για τις ανάγκες των Μονάδων και Κέντρων Υγείας ΠΕΔΥ αρμοδιότητας της 3^{ης} ΥΠΕ., προσκαλεί όσους δραστηριοποιούνται στον χώρο και ενδιαφέρονται να καταθέσουν προσφορά στην Διοίκηση της 3^{ης} Υ.ΠΕ. (Μακεδονίας), Αριστοτέλους 16, Τ.Κ. 546 23, Θεσσαλονίκη.

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνει σύμφωνα με τις αριθμ. 25744/26-7-2016 (ΑΔΑ: ΩΑΝΑΟΡΕΠ-3ΟΦ) & 25743/26-7-2016 (ΑΔΑ: 7Θ23ΟΡΕΠ-ΩΡΦ) αναλήψεις υποχρέωσης και δεσμεύσεις πίστωσης συνολικού ποσού 20.000,0 €.

Οι προσφορές θα συνταχθούν σύμφωνα με τους συνημμένους ειδικούς όρους διαπραγμάτευσης.

Γλώσσα :Ελληνική

Ημερομηνία λήξης υποβολής προσφορών 24-08-2016 και ώρα 10:00 π.μ. στο Τμήμα Προμηθειών της Διοίκησης της 3ης Υγειονομικής Περιφέρειας (Μακεδονίας) (Αριστοτέλους 16, Τ.Κ. 546 23, Θεσσαλονίκη).

Πληροφορίες θα δίνονται καθημερινά από 07:30 έως 14:30 από το Τμήμα Προμηθειών της Διοίκησης της 3ης Υγειονομικής Περιφέρειας (Μακεδονίας), οδός Αριστοτέλους 16, Τ.Κ. 546 23, Θεσσαλονίκη ☎ 2313320537, 2313320584

Ο Διοικητής της 3^{ης} ΥΠΕ Μακεδονίας

Γιώργος Κ. Κίρκος



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ 3^{ης} ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Αριστοτέλους αρ. 16, 546 23 Θεσσαλονίκη

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ & ΚΕΝΤΡΩΝ ΥΓΕΙΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ 3^{ης} ΥΠΕ, ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ ΤΗΝ ΧΑΜΗΛΟΤΕΡΗ ΤΙΜΗ, ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΔΑΠΑΝΗΣ 20.000 € ΜΕ Φ.Π.Α.

Οι προσφορές θα κατατεθούν, το αργότερο μέχρι την Τετάρτη 24/08/2016 και ώρα 10:00 στο Γραφείο Προμηθειών, σε ένα αντίτυπο και θα ισχύουν για 60 ημέρες.
ΦΑΚΕΛΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Το τίμημα της προσφοράς κάθε υποψήφιου ανάδοχου θα δοθεί με μια και μοναδική τιμή. Η αναγραφή της τιμής σε Ευρώ (€) μπορεί να γίνεται μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία. Στην τιμή θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός από τον αναλογούντα Φ.Π.Α. για την παρεχόμενη υπηρεσία στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπονται από την παρούσα διακήρυξη. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει την 3^η ΥΠΕ.

Προσφορά που περιέχει τιμή για εγχώριο ή/και μη προϊόν ή/και υπηρεσία σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Από την Οικονομική Προσφορά πρέπει να προκύπτει σαφώς η τιμή για κάθε Υγειονομική Μονάδα ξεχωριστά.

Εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Η Υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερόμενων τιμών, οι δε συμμετέχοντες υποχρεούνται να παρέχουν αυτά.

Εάν στο διαγωνισμό οι προσφερόμενες τιμές είναι υπερβολικά χαμηλές θα εξετάζονται λεπτομερώς οι προσφορές πριν την έκδοση απόφασης κατακύρωσης. Για το σκοπό αυτό ζητείται από τον προσφέροντα έγγραφη αιτιολόγηση της Οικονομικής Προσφοράς (π.χ. σχετικά με την οικονομία της μεθόδου παροχής υπηρεσίας/τις επιλεγείσες τεχνικές λύσεις /τις εξαιρετικά ευνοϊκές συνθήκες υπό τις οποίες ο υποψήφιος θα παράσχει την υπηρεσία / την πρωτοτυπία της προτεινόμενης λύσης). Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η προσφορά θα απορρίπτεται. Απορρίπτονται προσφορές επιχειρήσεων (κατασκευαστικών ή εμπορικών) που κατά παράβαση των άρθρων 138 και 182 της Διεθνούς Σύμβασης Εργασίας απασχολούν ή εκμεταλλεύονται ανήλικους κάτω των 15 ετών

Η Οικονομική Προσφορά θα πρέπει να έχει την εξής μορφή και περιεχόμενο:

Το τίμημα της προσφοράς κάθε υποψήφιου ανάδοχου θα δοθεί με μια και μοναδική τιμή σύμφωνα με τις οδηγίες του Παρόντος Άρθρου για την παροχή της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές. Η αναγραφή της τιμής σε Ευρώ (€) μπορεί να γίνεται μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία. Στην τιμή θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός από τον αναλογούντα Φ.Π.Α. για την παρεχόμενη υπηρεσία στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπονται από την παρούσα διακήρυξη. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει την 3^η ΥΠΕ.

Οποιαδήποτε μεταβολή στην ισχύουσα νομοθεσία που διέπει την παρούσα διαδικασία -σύμβαση αφενός είναι δεσμευτική για τον ανάδοχο ο οποίος και οφείλει να εφαρμόσει τις τυχόν αλλαγές άμεσα αφετέρου δεν δύναται σε καμία περίπτωση η μεταβολή αυτή να προκαλέσει οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για την Υπηρεσία.

Τρόπος πληρωμής - κρατήσεις

1. Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται από την αρμόδια υπηρεσία της 3^{ης} Δ.Υ.Πε. (Μακεδονίας) με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά σε εύλογο χρονικό διάστημα από την προσκόμισή τους, σύμφωνα με τις διατάξεις του Π.Δ. 166/ 2003, μετά από προηγούμενη θεώρηση του σχετικού χρηματικού εντάλματος πληρωμής από Κλιμάκιο του Ελεγκτικού Συνεδρίου (έλεγχος νομιμότητας από το Ελεγκτικό Συνέδριο προ της υπογραφής της οικείας σύμβασης) και τη μεταφορά των σχετικών πιστώσεων από τον φορέα χρηματοδότησης του έργου. Απαραίτητη προϋπόθεση για την έκδοση χρηματικού εντάλματος είναι η κατάθεση στην οικονομική υπηρεσία της 3^{ης} Δ.Υ.Πε. (Μακεδονίας):

- α) Τιμολόγιο παροχής έργου του Αναδόχου, που θα αναφέρει την τιμή μόνο σε EURO.
β) Πρωτόκολλο ποσοτικής και ποιοτικής εκτέλεσης των εργασιών και εκπλήρωσης όλων των συμβατικών υποχρεώσεων από τον Ανάδοχο, υπογραφόμενο από τα αρμόδια όργανα της Υπηρεσίας και τον Ανάδοχο.
γ) Φορολογική ενημερότητα.

2. Κατά την πληρωμή του, θα παρακρατείται :

1. 0,10%: Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων στην καθαρή αξία του τιμολογίου
2. 3% χαρτόσημο επί κρατήσεων υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων
3. 20% Υπέρ ΟΓΑ επί χαρτοσήμου
4. 2% Υπέρ Ψυχικής Υγείας στην καθαρή αξία του τιμολογίου αφού αφαιρεθούν οι παραπάνω κρατήσεις
5. Παρακράτηση φόρου 8% επί του καθαρού ποσού (Ν. 4172/13 Άρθρο 64 παρ.2) αφού αφαιρεθούν οι παραπάνω κρατήσεις.

Εκχωρήσεις - μεταβιβάσεις

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει τη Σύμβαση ή μέρος αυτής ή τις εξ αυτής πηγάζουσες υποχρεώσεις του χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής. Κατ' εξαίρεση ο Ανάδοχος δικαιούται να εκχωρήσει, χωρίς έγκριση, τις απαιτήσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την καταβολή Συμβατικού Τιμήματος, με βάση τους όρους της Σύμβασης, σε Τράπεζα της επιλογής του που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα, ενημερώνοντας την Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με το νόμο.

Για ότι δεν προβλέπεται από την παρούσα διαδικασία, εφαρμόζονται οι διατάξεις περί προμηθειών του Δημοσίου και των φορέων αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας, όπως ισχύουν κάθε φορά.

ΑΡΘΡΟ 1

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Παροχή μηχανογραφικών υπηρεσιών υποστήριξης, καθώς και υπηρεσίες Προληπτικής και Επανορθωτικής Συντήρησης του εξοπλισμού πληροφορικής των ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ της 3^{ης} ΥΠΕ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ (Πίνακας 1). Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί στις Μονάδες που αποτελούν τα ΚΕΝΤΡΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ.

ΑΡΘΡΟ 2

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες μηχανογραφικής υποστήριξης όλου του προαναφερθέντος εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό -Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου) για χρονική περίοδο ενός (1) έτους, από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης και με επιπλέον δυνατότητα **τρίμηνης παράτασης (η προϋπολογισθείσα δαπάνη για την τρίμηνη παράταση ανέρχεται στο ποσό των 5.000,0 €)**.

ΑΡΘΡΟ 3

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

3.1 Ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να καλύπτει και να αποκαθιστά κάθε τεχνική βλάβη του εξοπλισμού πληροφορικής και να διατηρεί όλα τα παραπάνω σε καλή λειτουργία, βάση των Επανορθωτικών και Προληπτικών Συντηρήσεων που παρέχει.

(Α). ΕΠΑΝΟΡΘΩΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Ο Ανάδοχος παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης του εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό - Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου) όπως φαίνεται στον (Πίνακα 1), που παρουσίασε τεχνική βλάβη εντός των εργάσιμων ημερών (Δευτέρα- Παρασκευή) και κατά τις ώρες (8:00πμ – 4:00μμ) μέσα στο ημερολογιακό έτος στις εγκαταστάσεις των ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ της 3^{ης} ΥΠΕ αν η επισκευή μπορεί να γίνει άμεσα, ή στον δικό του χώρο αν απαιτείται περαιτέρω χρόνος για την επισκευή του, μετά την ειδοποίηση του μέσω των προβλεπόμενων διαδικασιών (ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ>HELPLESK, ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ, ΦΑΞ, E-MAIL). Η παρουσία τεχνικού βεβαιώνεται μέσα από τα σχετικά τεχνικά δελτία επισκέψεων.

(Β). ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Ο Ανάδοχος παρέχει τις υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό - Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου) όπως φαίνεται στον (Πίνακα 1), σύμφωνα με ένα αμοιβαία συμφωνημένο πρόγραμμα στην διάρκεια του ημερολογιακού έτους ή ταυτόχρονα με κάποια επανορθωτική συντήρηση, εντός των εργάσιμων ημερών (Δευτέρα – Παρασκευή) και κατά τις ώρες (8:00πμ – 4:00μμ) στις εγκαταστάσεις των ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ της 3^{ης} ΥΠΕ. Η συχνότητα των επισκέψεων, όσον αφορά τις υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης ορίζεται παρακάτω (Παράγραφος 3.2), ομοίως και η ανταπόκριση (Άρθρο 5) . Οι υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης περιλαμβάνουν τον καθαρισμό του εξοπλισμού πληροφορικής (π.χ. με Blower, καθάρισμα του εσωτερικού χώρου του εξοπλισμού από τη σκόνη κ.λπ.), την απαιτούμενη ρύθμιση του βάσει των εταιρικών τεχνικών προδιαγραφών του καθώς και την λίπανση του. Όπως και προηγουμένως η παρουσία τεχνικού βεβαιώνεται μέσα από τα σχετικά τεχνικά δελτία επισκέψεων.

3.2 Ως παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης του Αναδόχου αναφέρονται οι ακόλουθες:

(Α). Η διασφάλιση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό - Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου) και γενικότερα των υποδομών πληροφορικής.

(Β). Η αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό - Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου).

(Γ). Η αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας των Λειτουργικών Συστημάτων και του Λογισμικού Εφαρμογών Γραφείου (bugs).

(Δ). Η παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού.

(Ε). Η προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό - Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου) θα συντελείται προγραμματισμένα **μία (1) φορά μηνιαίως** για τα **ΚΕΝΤΡΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ**, και **μία (1) φορά τριμηνιαίως για τις λοιπές ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΕΔΥ** μετά από συνεννόηση με την Διεύθυνση Πληροφορικής της 3^{ης} ΥΠΕ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.

(ΣΤ). Ο έλεγχος για την καλή λειτουργία των επιμέρους τοπικών δικτύων των ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ σε περίπτωση τεχνικού προβλήματος, το οποίο εμπλέκει το δίκτυο εργασίας (INTRANET – INTERNET) του εξοπλισμού. Η υπευθυνότητα του Αναδόχου αφορά επιπρόσθετα και τον έλεγχο της καλής κατάστασης των καλωδιώσεων δικτύου και οριοθετείται μέχρι και τα PATCH PANELS.

(Ζ). Η υπηρεσία τηλεφωνικής υποστήριξης εντός των εργάσιμων ημερών (ΔΕΥΤΕΡΑ – ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ) και ωρών (8:00πμ – 4:00μμ).

3.3 Η σύμβαση αυτή δεν θα καλύπτει κανένα από τα εξαρτήματα (Μητρικές κάρτες, σκληροί δίσκοι, κάρτες γραφικών και δικτύου, μνήμες, οδηγοί CD/DVD, πληκτρολόγια, ποντίκια, fusers εκτυπωτών, photoconductor units εκτυπωτών κ.τ.λ.) του συνολικού εξοπλισμού πληροφορικής των ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ σύμφωνα με τον (Πίνακα 1) τα οποία και είναι ιδιοκτησία της 3^{ης} ΥΠΕ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ. Τα ελαττωματικά εξαρτήματα θα αντικαθίστανται με αγορά νέων από την 3^η ΥΠΕ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.

3.4 Για τον ίδιο λόγο δεν θα καλύπτει την εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των υπαρχόντων Λειτουργικών Συστημάτων και του Λογισμικού Εφαρμογών Γραφείου εφόσον αποτελούν νέο προϊόν (αγορά νέων αδειών).

ΑΡΘΡΟ 4 ΟΡΟΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

4.1 Ο Ανάδοχος δεν υποχρεούται να προβαίνει στις παραπάνω παροχές όταν:

(Α). Αυτές γίνονται απαραίτητες λόγω πάσης φύσεως ατυχήματος ή αμέλειας, έστω και ελαφριάς ή κακού χειρισμού εκ μέρους του πελάτη, λόγω κακής λειτουργίας ή βλάβης του τοπικού ηλεκτρικού δικτύου ή απεργίας των ενεργειακών κέντρων της χώρας (π.χ. ΔΕΗ κ.λ.π.)

(Β). Οι βλάβες, ζημίες ή φθορές του εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό - Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου) προήλθαν από προσπάθεια συντήρησης ή επισκευής του από άτομα μη εξουσιοδοτημένα από την Εταιρεία.

4.2 Από τις παραπάνω παροχές εξαιρούνται:

(Α). Ο εξωτερικός καθαρισμός του εξοπλισμού πληροφορικής.

(Β). Οι απώλειες των εξαρτημάτων και πάσης φύσεως παραρτημάτων που συνεχονται λειτουργικά με τα πληροφοριακά συστήματα και οι οποίες δημιουργούνται στο σύστημα κατά την διάρκεια της λειτουργίας του (π.χ. κλοπή).

(Γ). Κάθε είδους βλάβη, ζημιά ή φθορά που υφίσταται ο εξοπλισμός πληροφορικής από σπάσιμο, πυρκαγιά, πλημμύρες, σεισμούς, πολεμικές ενέργειες και γενικά από κάθε λόγο που αποτελεί γεγονός ανωτέρας βίας και δεν οφείλεται σε φθορά, ζημιά ή βλάβη από την συνηθισμένη χρήση του.

4.3 Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος προβεί σε οποιαδήποτε παροχή για τους λόγους που αναφέρονται στις (Παραγράφους 4.1 και 4.2) του Άρθρου 4, η παροχή αυτή θα χρεώνεται χωριστά με το τιμολόγιο και τις πρόσθετες επιβαρύνσεις (Φ.Π.Α., εργατικά, αξία υλικών κ.λ.π.) που θα ισχύουν για τις ανάλογες εργασίες.

ΑΡΘΡΟ 5 ΑΠΟΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

5.1 Η διαθεσιμότητα του Αναδόχου όσον αφορά τις αποκαταστάσεις τεχνικών βλαβών του εξοπλισμού πληροφορικής θα είναι τουλάχιστον οκτώ (8) ώρες (8:00πμ – 4:00μμ) x 5 εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα – Παρασκευή) για όλο το ημερολογιακό έτος. Σε περίπτωση κλήσης του Υπευθύνου για ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΕΔΥ και για τα ΚΕΝΤΡΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ:

(Α.1). **Εντός του Νομού Θεσ/νίκης**, κατά το χρονικό διάστημα από τις 8:00πμ έως τις 11:00πμ, ο Ανάδοχος οφείλει να ανταποκριθεί εντός της ίδιας ημέρας έως τις 4:00μμ. Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα 30,00 € ημερησίως.

(Α.2). **Εντός του Νομού Θεσ/νίκης**, κατά το χρονικό διάστημα από τις 11:00πμ και έπειτα, ο Ανάδοχος οφείλει να ανταποκριθεί το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα της κλήσης. Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα 30,00€ ημερησίως.

(B). **Εκτός του Νομού Θεσ/νίκης**, κατά το χρονικό διάστημα από τις 8:00πμ έως τις 4:00μμ, και για κλήσεις που αφορούν εξαιρετικά κρίσιμες βλάβες, μετά από συνεννόηση με τη Διεύθυνση Πληροφορικής της 3^{ης} ΥΠΕ και αξιολόγηση του προβλήματος, ο Ανάδοχος οφείλει να ανταποκριθεί άμεσα και το αργότερο μέσα στις επόμενες δύο (2) ημέρες από την κλήση. Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης θα επιβάλλεται ποινική ρήτρα 30,00€ ημερησίως. Ιδιαίτερη προσοχή για όλα τα παραπάνω θα δοθεί στα **ΚΕΝΤΡΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ**.

- 5.2** Ο Ανάδοχος οφείλει να δίνει λύσεις στις κλήσεις του πελάτη στο χρονικό διάστημα που αναφέρεται παραπάνω (Παράγραφος 5.1) από την αναγγελία της τεχνικής βλάβης. Στην περίπτωση όμως, που η αποκατάσταση της τεχνικής βλάβης από τον Ανάδοχο δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου αυτού χρονικού ορίου, τότε θα πρέπει να προτείνει εναλλακτικούς τρόπους λειτουργίας.
- 5.3** Οι λεπτομέρειες της αποκατάστασης κάθε βλάβης και γενικότερα των υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης καταγράφονται σε **σχετικό έντυπο** και στο σύστημα **ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ>HELPDESK της 3^{ης} ΥΠΕ** (Μηχανογραφικών συστημάτων διαχείρισης / παρακολούθησης των βλαβών του). Ο Ανάδοχος εκτελεί τις εργασίες συντήρησης και αποκατάστασης τεχνικών βλαβών του προβληματικού εξοπλισμού πληροφορικής, βάσει των σχετικών εντύπων τεχνικών βλαβών (tickets). Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραλάβει ένα κωδικό πρόσβασης για να μπορεί να εισέρχεται οποιαδήποτε χρονική στιγμή στο μηχανογραφικό σύστημα **ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ >HELPDESK της 3ης ΥΠΕ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**, έτσι ώστε να έχει άμεση πρόσβαση στην κατάσταση όλων των απεσταλμένων εντύπων (tickets). Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου είναι η ενημέρωση της κατάστασης των βλαβών – tickets στο σύστημα **ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ >HELPDESK**, ώστε να ειδοποιείται η Διευθ/ση Πληροφορικής και η ΜΟΝΑΔΑ ΠΕΔΥ που υπέβαλλε το αίτημα-βλάβη. Οδηγίες για την πρόσβαση και χρήση του συστήματος θα δοθούν από τη Διεύθυνση Πληροφορικής.
- 5.4** Ο Ανάδοχος οφείλει να αποστέλλει για **στατιστικούς λόγους** σε περιοδική βάση (μηνιαία / τριμηνιαία) καταστάσεις σύμφωνα με τις αναγγελθείσες κλήσεις που έλαβε (τεχνικές βλάβες, περιστατικά, αστοχίες, λοιπά προβλήματα) μέσω των σχετικών εντύπων τεχνικών βλαβών (tickets) από τους υπευθύνους των ΚΕΝΤΡΩΝ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ, καθώς και των λοιπών ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ, απαντώντας αν έχουν διεκπεραιωθεί όλα τα παραπάνω έντυπα ή μέρος αυτών και σε μερικές περιπτώσεις να προτείνει εναλλακτικές λύσεις.
- 5.5** Επιπρόσθετα ο Ανάδοχος οφείλει σε κάθε προγραμματιζόμενη προληπτική συντήρηση που πραγματοποιεί τόσο στα ΚΕΝΤΡΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΕΔΥ όσο και στις λοιπές ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΕΔΥ, **ανά τρίμηνο** να εξετάζει τον κύκλο των εκτυπώσεων όλων των Εκτυπωτών – Πολυμηχανημάτων – Φωτοτυπικών που αναφέρονται στον (Πίνακα 1). Η εργασία αυτή πραγματοποιείται εφόσον ο εξοπλισμός υποστηρίζει τη δυνατότητα εξαγωγής τέτοιας πληροφορίας (π.χ. από την εκτύπωση της **ΣΕΛΙΔΑΣ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ**) και στη συνέχεια να προτείνει εναλλακτικές λύσεις καλής λειτουργίας τους στην Διευθ/ση Πληροφορικής της 3^{ης} ΥΠΕ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.
- 5.6** Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου περιλαμβάνεται η εργασία των τεχνικών του, που απαιτείται για την συντήρηση ή για την αποκατάσταση των τεχνικών βλαβών του εξοπλισμού πληροφορικής (Υλικό - Λειτουργικά Συστήματα - Λογισμικό Εφαρμογών Γραφείου) που ανήκει στην δικαιοδοσία της 3^{ης} ΥΠΕ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ και μόνο και που αναφέρεται στον (Πίνακα 1). Εναλλακτικά στις υποχρεώσεις του Αναδόχου περιλαμβάνεται τόσο η τηλεφωνική υποστήριξη, όσο και η υποστήριξη απομακρυσμένης πρόσβασης (π.χ. AnyDesk, Ammyy, TeamViewer) για θέματα που έχουν σχέση με την χρήση του παραπάνω εξοπλισμού πληροφορικής.
- Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι μπορούν να λάβουν γνώση του προς συντήρηση εξοπλισμού από τον συνημμένο στην πρόσκληση ενδιαφέροντος πίνακα σε μορφή excel.