



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**  
**ΝΟΜΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ**  
**ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

**Δ/ΝΣΗ : ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ :** Προϋπολογισμού, Δημοσιονομικών

Αναφορών, Συμβάσεων, Προμηθειών & Συντήρησης

**Αρμόδιος:** Γ. Κατσούλας 2103800627 – 2132121767

**Πληροφ.:** Ρωξάνη Σταθοπούλου 2132121771

**Δ/νση:** Ακαδημίας 68 , 106 78 – Αθήνα

**Email:** proypologismos@nsk.gr

**ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

Αθήνα, **24-02-2021**

Αρ. πρωτ.:**22967**

### ΤΕΥΧΟΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ

Τίτλος Πράξης - Έργου
Συντήρηση του έργου «Ψηφιοποίηση του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίησή του» για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης έως και 31/12/2021

Αντικείμενο Διαγωνισμού
Παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου «Ψηφιοποίηση του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίησή του» για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης έως και 31/12/2021

<b>Αναθέτουσα Αρχή</b>	ΝΟΜΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ (ΝΣΚ)
<b>Προϋπολογισμός</b>	59.400,00 € πλέον ΦΠΑ (24%)
<b>Διαδικασία Ανάθεσης</b>	Συνοπτικός Πρόχειρος Μειοδοτικός Διαγωνισμός
<b>Κριτήριο Ανάθεσης</b>	Χαμηλότερη Τιμή
<b>Ημερομηνία Διενέργειας</b>	17/3/2021, ώρα 13:00



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**  
**ΝΟΜΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ**  
**ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**  
**Δ/ΝΣΗ : ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ :** Προϋπολογισμού, Δημοσιονομικών  
 Αναφορών, Συμβάσεων, Προμηθειών & Συντήρησης  
**Αρμόδιος:** Γ. Κατσούλας 2103800627 – 2132121767  
**Πληροφ.:** Ρωξάνη Σταθοπούλου 2132121771  
**Δ/νση:** Ακαδημίας 68 , 106 78 – Αθήνα  
**Email:** [proypologismos@nsk.gr](mailto:proypologismos@nsk.gr)

**ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΜΕΙΟΔΟΤΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

**ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ**

ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

**ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΕΙ**

Συνοπτικό πρόχειρο μειοδοτικό διαγωνισμό, με σφραγισμένες προσφορές και κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή, με σκοπό την επιλογή αναδόχου για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου «Ψηφιοποίηση του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίησή του» για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης έως και 31/12/2021, συνολικού προϋπολογισμού **59.400,00** πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ.

Ο διαγωνισμός πραγματοποιείται, αφού λήφθηκαν υπόψη τα εξής:

1. Η υπ' αρ. C (2007) 5339/26-10-2007 απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ για την έγκριση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013» για κοινοτική ενίσχυση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης.
2. Η υπ' αριθμ. 8107/05-08-2011 Απόφαση της ΚτΠ Α.Ε. με θέμα: 'Διενέργεια Διεθνούς Ανοικτού Διαγωνισμού για το έργο: «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ "Ψηφιακή Σύγκλιση"»'.
3. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ/10528/15.11.2010/ΕΙΣ ΕΥΔ ΨΣ(155.109/ΨΣ7400-A2/03.11.2010 απόφαση με θέμα: 'Ένταξη Οριζόντιας Πράξης με τίτλο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ "Ψηφιακή Σύγκλιση"».
4. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ 9763/05-10-2011 προσφορά του αναδόχου.

5. Η υπ' αριθμ. πρωτ. 6806/04.06.2013 Απόφαση της ΚτΠ Α.Ε. με Θέμα: Κατακύρωση αποτελέσματος του Διεθνούς Ανοικτού Διαγωνισμού της υπ' αρ. 8107/05-08-2011 διακήρυξης για την επιλογή αναδόχου για το έργο: «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση».
6. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 7732/26.06.2013 επιστολή σύμφωνης γνώμης υπογραφής σύμβασης του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.
7. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 10077/08.08.2013 επιστολή ΕΥΔ ΨΣ πρωτ. 151.863/ΨΣ/3353-B/05-08-2013 με θέμα: Διατύπωση γνώμης για το σχέδιο σύμβασης του υποέργου 1 «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του».
8. Η υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβαση για την υλοποίηση του έργου «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με κωδικό ΟΠΣ: 300282, του Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
9. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 14420/08.08.2014 απόφαση της ΚτΠ Α.Ε με θέμα: Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβασης για το έργο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με κωδικό ΟΠΣ: 300282, του Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση».
10. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 30181/27.05.2015 απόφαση της ΚτΠ Α.Ε με θέμα: Έγκριση άσκησης δικαιώματος προαίρεσης της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβασης για το έργο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με κωδικό ΟΠΣ: 300282, του Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση».
11. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ/32630/29.07.2015/ΕΙΣ ΕΥΔ ΨΣ(152.100/ΨΣ3323-A2/24.07.2015 απόφαση με θέμα: τροποποίηση της απόφασης Ένταξης Οριζόντιας Πράξης με τίτλο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση»'.
12. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 33904/18.09.2015 επιστολή ΕΥΔ ΨΣ πρωτ. 152.242/ΨΣ/4360-B1/16.09.2015 με θέμα: Διατύπωση γνώμης περί σχεδίου σύμβασης του υποέργου 2 Συμπληρωματικές Υπηρεσίες επί του υποέργου 2 «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του».
13. Η υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβαση επέκτασης για το υποέργο 2 «Συμπληρωματικές Υπηρεσίες επί του υποέργου 1 Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», η οποία υπογράφηκε μεταξύ της «Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.» και της εταιρείας με την επωνυμία «UniSystems συστήματα πληροφορικής ανώνυμη εμπορική εταιρεία»

μετά από διενέργεια Δημόσιου Ανοικτού Διαγωνισμού που έγινε από την «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» για λογαριασμό του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, φορέα λειτουργίας και κύριο του Έργου.

14. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ 35428/04.11.2015 απόφαση της ΚτΠ Α.Ε με Θέμα: Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβασης επέκτασης για το υποέργο 2 «Συμπληρωματικές Υπηρεσίες επί του υποέργου 1 Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με την οποία αυξήθηκε το φυσικό και οικονομικό αντικείμενο της αρχικής σύμβασης, κατόπιν ενεργοποίησης σχετικού δικαιώματος προαίρεσης της Αναθέτουσας Αρχής του προαναφερθέντος διαγωνισμού, όπως η ανωτέρω σύμβαση τροποποιήθηκε με την από 06.11.2015 τροποποίηση αυτής, σύμφωνα με τους όρους και τις συμφωνίες που περιλαμβάνονται σε αυτή.
15. Η με αρ. 8/11-12-2017 σύμβαση, που υπογράφηκε μεταξύ του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους ως αναθέτουσας αρχής και της εταιρείας «UniSystems συστήματα πληροφορικής ανώνυμη εμπορική εταιρεία» για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου της ψηφιοποίησης του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευσης του προσωπικού στην αξιοποίησή του για το χρονικό διάστημα από 11/12/2017 έως και 10/12/2019 με δαπάνη συνολικού ύψους 155.585,70 € συμπ. του αναλογούντος ΦΠΑ.
16. Η με αρ. 1/11-3-2020 σύμβαση, που υπογράφηκε μεταξύ του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους ως αναθέτουσας αρχής και της εταιρείας «UniSystems συστήματα πληροφορικής ανώνυμη εμπορική εταιρεία» για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου της ψηφιοποίησης του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευσης του προσωπικού στην αξιοποίησή του για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης έως και 31/12/2020 με δαπάνη συνολικού ύψους 73.036,00 € συμπ. του αναλογούντος ΦΠΑ.

Η προς υπογραφή σύμβαση θα χρηματοδοτηθεί από τον τακτικό προϋπολογισμό του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους οικονομικού έτους 2021 (ελαχιστοβάθμιος αναλυτικός λογαριασμός: 2420989001).

Γίνονται δεκτές προσφορές για το σύνολο των απαιτήσεων. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες προσφορές που υποβάλλονται για μέρος των απαιτήσεων.

**Τόπος κατάθεσης προσφορών:** ΝΟΜΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ, Κεντρική Υπηρεσία Ακαδημίας 68, 2ος όροφος, 106 78 ΑΘΗΝΑ, Τηλ.2132121708, 2132121703 και 2132121704.

**Γλώσσα υποβολής προσφορών:** Ελληνική

**Υποβολή προσφορών:** μέχρι και 17/3/2021, ώρα 12:00

**Ημερομηνία Διενέργειας:** 17/3/2021 ώρα 13:00.

**Τόπος Διενέργειας:** ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ 68, 106 78 ΑΘΗΝΑ

**Γενικές Πληροφορίες** σχετικά με το τεύχος της διακήρυξης δίνονται από το Τμήμα Προϋπολογισμού, Δημοσιονομικών Αναφορών, Συμβάσεων, Προμηθειών και Συντήρησης του Ν.Σ.Κ. στο τηλέφωνο 2132121771 καθώς και από την ιστοσελίδα του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους ([www.nsk.gov.gr](http://www.nsk.gov.gr)), όπου θα αναρτηθεί η παρούσα διακήρυξη καθώς και κάθε σχετική συμπληρωματική πληροφορία.

**Πληροφορίες Ειδικές και Τεχνικής Φύσης** δίνονται κατά τις εργάσιμες ημέρες από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Πληροφορικής και Υποστήριξης Συστημάτων του ΝΣΚ, κ Δημήτριο Φραγκιδάκη, στο τηλέφωνο 2132121761

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α:** Γενικοί και Ειδικοί Όροι Διαγωνισμού

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β:** Ειδικότεροι όροι για το αντικείμενο της σύμβασης

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ:** Επικοινωνία με τις Υπηρεσίες Υποστήριξης – Help Desk

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ:** Εξοπλισμός, που θα συντηρείται

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε:** Προϋπολογισμός

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Στ:** Τιμοκατάλογος παροχής υπηρεσιών, που δεν καλύπτονται από το αντικείμενο της Διακήρυξης-Σύμβασης και τα παραρτήματά τους

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ:** Σχέδιο σύμβασης

Ο Πρόεδρος του ΝΣΚ

ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΧΑΛΚΙΑΣ

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α****ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

## ΑΡΘΡΟ 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Αντικείμενο του διαγωνισμού είναι η επιλογή Αναδόχου για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου «Ψηφιοποίηση του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίησή του» για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης έως και 31/12/2021, σύμφωνα με τους όρους και τις υποχρεώσεις που θέτει η παρούσα διακήρυξη.

Γίνονται δεκτές προσφορές για το σύνολο των απαιτήσεων. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες προσφορές που υποβάλλονται για μέρος των απαιτήσεων.

## ΑΡΘΡΟ 2: ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Συνοπτικός Πρόχειρος Μειοδοτικός Διαγωνισμός με σφραγισμένες προσφορές και κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή.

## ΑΡΘΡΟ 3: ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Ο συνολικός προϋπολογισμός του παρόντος διαγωνισμού ανέρχεται στο ποσό των **59.400,00 €** πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ.

## ΑΡΘΡΟ 4: ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Οι ειδικοί όροι των παρεχόμενων υπηρεσιών αναφέρονται αναλυτικά στο **Παράρτημα Β'** της παρούσας.

## ΑΡΘΡΟ 5: ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Ο διαγωνισμός διενεργείται με βάση το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και συγκεκριμένα σύμφωνα με :

- Α) το π.δ. 118/2007 (Α' 150)
- Β) το ν. 3861/2010 (Α' 112)
- Γ) το ν. 4270/2014 (Α' 143)
- Δ) το ν. 4412/2016 (Α' 147)
- Ε) το π.δ. 80/2016 (Α' 145)
- Στ) την απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης για το οικ. έτος 2021 με αρ. πρωτ. 1923/08-01-2021, α/α 6325/12-02-2021 και ΑΔΑ: Ψ3Ο5ΟΡΡΕ-Ε4Ε, με την οποία δεσμεύθηκε ποσό 73.656,00 € σε πίστωση του ελεχιστοβάθμιου αναλυτικού λογαριασμού 2420989001 του Ειδικού Φορέα 1023-401-000000 οικονομικού έτους 2021, και
- Ζ) το σύντομο ιστορικό, που αναφέρθηκε παραπάνω

## ΑΡΘΡΟ 6: ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

Η διακήρυξη θα αναρτηθεί στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ, στο διαδικτυακό τόπο του ΚΗΜΔΗΣ και στην ιστοσελίδα του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους ([www.nsk.gov.gr](http://www.nsk.gov.gr)), όπου θα αναρτάται κάθε σχετική συμπληρωματική πληροφορία.

## ΑΡΘΡΟ 7: ΤΡΟΠΟΣ ΛΗΨΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η παρούσα Διακήρυξη διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του Διαδικτυακού τόπου της Αναθέτουσας Αρχής, στη διεύθυνση «[www.nsk.gov.gr](http://www.nsk.gov.gr)».

Η Διακήρυξη διατίθεται επίσης, χωρίς καταβολή τιμήματος, από το τμήμα Προϋπολογισμού, Δημοσιονομικών Αναφορών, Συμβάσεων, Προμηθειών & Συντήρησης του ΝΣΚ, Ακαδημίας 68, Αθήνα, 6<sup>ος</sup> όροφος, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες από 10:00 έως 14:00 και η παραλαβή της γίνεται είτε αυτοπροσώπως είτε με courier (εφόσον αναληφθεί η δαπάνη για την ταχυδρομική αποστολή). Στην περίπτωση παραλαβής της διακήρυξης μέσω courier, η Αναθέτουσα Αρχή δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη για την έγκαιρη και σωστή παράδοσή της.

Οι παραλήπτες της Διακήρυξης θα πρέπει να συμπληρώνουν σχετικό έντυπο με τα στοιχεία των ενδιαφερομένων (όπως επωνυμία, διεύθυνση, τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), έτσι ώστε η Αναθέτουσα Αρχή να έχει στη διάθεσή της πλήρη κατάλογο όσων παρέλαβαν τη Διακήρυξη, για την περίπτωση που θα ήθελε να τους αποστείλει τυχόν συμπληρωματικά έγγραφα ή διευκρινίσεις επ' αυτής.

Οι παραλήπτες της Διακήρυξης υποχρεούνται να ελέγξουν άμεσα το αντίτυπο της Διακήρυξης, που παραλαμβάνουν από άποψη πληρότητας, σύμφωνα με το συνολικό αριθμό σελίδων και, εφόσον διαπιστώσουν οποιαδήποτε παράλειψη, να το γνωρίσουν εγγράφως στην Αναθέτουσα Αρχή και να ζητήσουν νέο πλήρες αντίγραφο. Προσφυγές κατά της νομιμότητας του Διαγωνισμού με το αιτιολογικό της μη πληρότητας του παραληφθέντος αντιγράφου της Διακήρυξης θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

## ΑΡΘΡΟ 8: ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων, που:

- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη που έχουν υπογράψει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (Σ.Δ.Σ.) του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, η οποία κυρώθηκε από την Ελλάδα με το Ν. 2513/97 (ΦΕΚ Α'139) υπό τον όρο ότι η σύμβαση καλύπτεται από την Σ.Δ.Σ. – ή
- είναι εγκατεστημένα σε τρίτες χώρες που έχουν συνάψει ευρωπαϊκές συμφωνίες με την Ε.Ε. ή
- έχουν συσταθεί με τη νομοθεσία κράτους – μέλους της Ε.Ε. ή του ΕΟΧ ή του κράτους – μέλους που έχει υπογράψει τη Σ.Δ.Σ. ή της τρίτης χώρας που έχει συνάψει ευρωπαϊκή συμφωνία με την Ε.Ε. και έχουν την κεντρική τους διοίκηση ή την κύρια εγκατάστασή του ή την έδρα τους στο εσωτερικό μιας εκ των ανωτέρω χωρών

**ΑΡΘΡΟ 9: ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΤΟΥΣ**

Όσοι επιθυμούν να λάβουν μέρος στο διαγωνισμό πρέπει να καταθέσουν έγγραφη σφραγισμένη προσφορά σε δυο αντίγραφα (πρωτότυπο – ακριβές αντίγραφο) μέχρι 17/3/2021, ημέρα Τετάρτη και ώρα 12:00. Η προσφορά υποβάλλεται συνταγμένη ή μεταφρασμένη επισήμως στην ελληνική γλώσσα, σε σφραγισμένο φάκελο με τις εξής εξωτερικές ενδείξεις:

**A) Στοιχεία Αποστολέα (υποψήφιου Αναδόχου):**

Όνοματεπώνυμο φυσικού προσώπου ή Επωνυμία νομικού προσώπου, Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο, Αριθμός τηλεομοιοτυπίας και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

**B) Διεύθυνση υποβολής και στοιχεία του διαγωνισμού**

ΠΡΟΣ

ΝΟΜΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ 68, 2ος όροφος, 106 78 ΑΘΗΝΑ

**ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΧΕΙΡΟ ΜΕΙΟΔΟΤΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ**

Διακήρυξη αρ. πρωτ. ....

(Ημερομηνία Διενέργειας.....)

Ημερομηνία και ώρα κατάθεσης προσφοράς .....

Παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου: «Υλοποίηση Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) στο Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (ΝΣΚ)» για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης έως και 31/12/2021

**ΠΡΟΣΟΧΗ: Να ΜΗΝ αποσφραγισθεί από την Ταχυδρομική Υπηρεσία & το Πρωτόκολλο**

Οι προσφορές δεν πρέπει να έχουν ξέσματα, σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις.

Οι προσφέροντες με τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό θεωρείται ότι αποδέχονται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της παρούσας προκήρυξης.

Ειδικότερα οι υποψήφιοι ανάδοχοι υποβάλλουν με την προσφορά τους επί ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα:

A) Ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής»

B) Ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Τεχνική Προσφορά», ο οποίος περιέχει τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς.

Γ) Ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά», ο οποίος περιέχει τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς.

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΚΕΛΟΥ «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ»**

**A.** Υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/1986, του προσφέροντος ή του κατά περίπτωση νόμιμου εκπροσώπου σε περίπτωση νομικού προσώπου, στην οποία να δηλώνει ότι:

**A1.** Δεν υπάρχει τελεσίδικη απόφαση σχετικά με:



α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο αρ. 2 της απόφασης – πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (EEL 300 της 11/11/2008 σ. 42),

β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο αρ. 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς, στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών – μελών της Ένωσης (EEC 195 της 25/09/1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του αρ. 2 της απόφασης πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22/07/2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (EEL 192/31-07-2003, σ. 54) καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του προσφέροντος.

γ) απάτη, κατά την έννοια του αρ. 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EEC 316/27-11-1995, 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48).

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως στα αρ. 1 και 3 της απόφασης πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13/06/2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (EEL 164/22-06-2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο αρ. 4 αυτής.

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο αρ. 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26/10/2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (EEL 309/25-11-2005), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α'166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο αρ. 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 05/04/2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (EEL 101/15-04-2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013.

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης και όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση, είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά ιδίως στις περιπτώσεις:αα) διαχειριστών εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (ΕΠΕ) και προσωπικών εταιρειών (ΟΕ και ΕΕ) και ββ) Διευθύνοντος Συμβούλου και όλων των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου ανώνυμων εταιρειών (ΑΕ).

**A2.** Δεν εκκρεμεί σε βάρος του οικονομικού φορέα οποιαδήποτε δικαστική ή διαιτητική υπόθεση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, ότι έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σύμφωνα με τις διατάξεις της χώρας, όπου είναι εγκατεστημένος.

Σημειώνεται ότι, αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις αφορούν στις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κύριας και επικουρικής.

Η παρούσα δεν έχει εφαρμογή όταν ο οικονομικός φορέας εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης, που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους.

**A3.** Ο οικονομικός φορέας δεν βρίσκεται σε μια από τις ακόλουθες καταστάσεις:

α) Δεν έχει αθετήσει κάποια από τις υποχρεώσεις, που προβλέπονται στο αρ. 18 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

β) Δεν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το Δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση με βάση διατάξεις εθνικού νόμου.

γ) Δεν έχει συνάψει συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με σκοπό τη στρέβλωση του διαγωνισμού.

δ) Δεν βρίσκεται σε κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του αρ. 2<sup>Α</sup>.

ε) Δεν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης, που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.

στ) Δεν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή πληροφοριών, που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά, που απαιτούνται από το αρ. 79.

ζ) Δεν επιχειρεί να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες, που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει από αμέλεια παραπλανητικές πληροφορίες, που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις, που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση.

η) Δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει σε αμφιβολία την ακεραιότητά του.

**Η ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση πρέπει να φέρει ημερομηνία μέσα στις τελευταίες τριάντα ημερολογιακές μέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών και δεν απαιτείται βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από αρμόδια διοικητική αρχή ή ΚΕΠ.**

**B.** Τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του προσφέροντος νομικού προσώπου.

**Γ.** Παραστατικό εκπροσώπησης, αν οι υποψήφιοι μετέχουν με αντιπρόσωπό τους.

**Δ.** Ως προς την απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας απαιτείται από τους υποψήφιους να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα και να προσκομίσουν το αντίστοιχο πιστοποιητικό/βεβαίωση, από το οποίο να προκύπτει η εγγραφή τους σε αυτό ή το ειδικό επάγγελμα.

**Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, που υποβάλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω δικαιολογητικά για κάθε φορέα, που μετέχει στην ένωση.**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΚΕΛΟΥ «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ»**

Ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς περιέχει ιδίως τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά (πχ τεχνικά φυλλάδια, κ.λπ.), που τεκμηριώνουν την τεχνική επάρκεια, χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των προσφορών και περιγράφονται στα έγγραφα της σύμβασης.

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΚΕΛΟΥ «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

Η τιμή της προς προμήθεια υπηρεσίας δίνεται σε Ευρώ (€). Στην τιμή περιλαμβάνονται οι κρατήσεις υπέρ τρίτων, και κάθε άλλη επιβάρυνση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, όπως αναλύεται παρακάτω

Επισημαίνεται πως:

α) Αντιπροσφορές ή εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

β) Διευκρινίσεις, που δίνονται από τους προσφέροντες μετά τη λήξη του χρόνου κατάθεσης των προσφορών δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Ο προσφέρων πρέπει να δηλώνει στην προσφορά του ότι: **«έλαβε γνώση των όρων της διακήρυξης, τους οποίους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα».**

Ο Προϋπολογισμός του έργου ανά εξοπλισμό περιλαμβάνεται αναλυτικά στο Παραρτημα Ε.

#### **ΑΡΘΡΟ 10: ΙΣΧΥΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι Προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους υποψήφιους Αναδόχους για δύο (2) μήνες από την επόμενη μέρα της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Η ισχύς της Προσφοράς παρατείνεται υποχρεωτικά, εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή πριν από τη λήξη της, για διάστημα ακόμη δύο (2) μηνών.

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης του Διαγωνισμού στον Ανάδοχο μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της Προσφοράς, τον δεσμεύει όμως μόνο εφόσον αυτός το αποδεχτεί.

Σε περίπτωση που η εν ισχύ Προσφορά ή μέρος της αποσυρθεί, ο υποψήφιος Ανάδοχος υπόκειται στην απώλεια κάθε δικαιώματος για κατακύρωση.

#### **ΑΡΘΡΟ 11: ΤΙΜΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ - ΝΟΜΙΣΜΑ**

Οι τιμές των Προσφορών θα εκφράζονται σε Ευρώ. Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός από τον ΦΠΑ, για την παροχή υπηρεσιών με τον τρόπο που προβλέπεται από την παρούσα Διακήρυξη.

Σε περίπτωση που αναφέρεται εσφαλμένος ΦΠΑ αυτός θα διορθώνεται από την αρμόδια Επιτροπή.

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος κάνει έκπτωση, οι τιμές που θα αναφέρονται στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς θα είναι οι τελικές τιμές μετά την έκπτωση. Επίσης δεν επιτρέπονται στην Οικονομική Προσφορά συνολικές εκπτώσεις σε επί επιμέρους αθροίσματα ή επί του συνολικού τιμήματος της Προσφοράς.

Προσφερόμενη υπηρεσία, η οποία αναφέρεται στην Οικονομική Προσφορά χωρίς τιμή, θεωρείται ότι προσφέρεται με μηδενική αξία.

#### **Η τιμή χωρίς ΦΠΑ θα λαμβάνεται υπόψη για τη σύγκριση των Προσφορών.**

Προσφορά που δε δίδει τιμή σε ευρώ ή δίδει τιμή σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Οι τιμές των Προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας της Προσφοράς, οι υποψήφιοι Ανάδοχοι δεν δικαιούνται, κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους για την παράταση αυτή, να υποβάλλουν νέους πίνακες τιμών ή να τους τροποποιήσουν.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα για τη τεκμηρίωση των προσφερόμενων τιμών, οι δε προμηθευτές υποχρεούνται να τα παρέχουν.

#### **ΑΡΘΡΟ 12: ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Όσοι επιθυμούν να λάβουν μέρος στο διαγωνισμό πρέπει να υποβάλουν με απόδειξη προσφορά μέσα στην οριζόμενη προθεσμία.

Προσφορές, που περιέρχονται στην αναθέτουσα αρχή με οποιονδήποτε τρόπο πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, δεν αποσφραγίζονται, αλλά παραδίδονται στο αρμόδιο όργανο πριν τη λήξη της προθεσμίας, που καθορίζεται από τη διακήρυξη.

Προσφορές, που υποβάλλονται εκπρόθεσμα, επιστρέφονται χωρίς να αποσφραγισθούν ή να αξιολογηθούν.

Οι προσφορές υπογράφονται και μονογράφονται ανά φύλλο από τον οικονομικό φορέα, ή, σε περίπτωση, νομικών προσώπων, από τον εκπρόσωπο αυτών.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά είτε από όλους τους φορείς, που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπο νόμιμα εξουσιοδοτημένο.

Στην προσφορά πρέπει οπωσδήποτε να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος συμμετοχής κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος αυτής.

#### **ΑΡΘΡΟ 13: ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ- ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ**

Ο Διαγωνισμός θα διεξαχθεί στις 17/3/2021, ημέρα Τετάρτη, ώρα 13:00, στο κτίριο της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΝΣΚ (Ακαδημίας 68, Αθήνα) από τριμελή Επιτροπή Διενέργειας του Διαγωνισμού, η οποία ορίζεται από την Αναθέτουσα Αρχή, και η οποία, αφού παραλάβει τις υποβληθείσες προσφορές, θα πραγματοποιήσει την αποσφράγιση και των έλεγχο αυτών.

Ο Διαγωνισμός θα διεξαχθεί σε ένα στάδιο με κριτήριο κατακύρωσης τη συνολική χαμηλότερη τιμή.

Τα δικαιολογητικά και το τεχνικό μέρος της προσφοράς δεν λαμβάνονται υπόψη για την κατάταξη των προσφορών. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται μόνο για τον αποκλεισμό προσφορών, που δεν πληρούν τους όρους, που θέτει η παρούσα διακήρυξη. Ακολούθως θα καταταγούν οι υποβληθείσες προσφορές, με αύξουσα σειρά της συνολικής τιμής της οικονομικής προσφοράς άνευ ΦΠΑ για το σύνολο των υπό προμήθεια παρεχόμενων υπηρεσιών της παρούσας.

**Ανάδοχος αναδεικνύεται ο προσφέρων την χαμηλότερη τιμή στο σύνολο των υπηρεσιών, με την προϋπόθεση να πληρεί τους γενικούς και ειδικούς όρους της διακήρυξης και των τεχνικών προδιαγραφών αυτής.**

Η κατακύρωση γίνεται μετά από έλεγχο των υποβληθέντων δικαιολογητικών με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Διενέργειας και Αξιολόγησης του Διαγωνισμού.

**Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 3 του αρ. 117 του ν. 4412/2016 η υποβολή μιας μόνο προσφοράς δεν αποτελεί κώλυμα για τη συνέχιση της διαδικασίας του διαγωνισμού.**

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης στον Ανάδοχο θα γίνει εγγράφως από την Αναθέτουσα Αρχή και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στους λοιπούς συμμετέχοντες στον διαγωνισμό.

Με την κοινοποίηση στον Ανάδοχο της ανακοίνωσης κατακύρωσης η σύμβαση θεωρείται ως συναφθείσα με τους στο παρόν αναφερόμενους συμβατικούς όρους, οι οποίοι είναι μη διαπραγματεύσιμοι, το δε έγγραφο της σύμβασης έχει αποδεικτικό μόνο χαρακτήρα. Εάν ο Ανάδοχος δεν προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της κατακύρωσης, λύεται η σύμβαση με τον Ανάδοχο, ενώ η Αναθέτουσα Αρχή επιφυλάσσεται να αναζητήσει κάθε ζημιά από την αιτία αυτή. Στην περίπτωση αυτή η Αναθέτουσα Αρχή προχωρά σε κοινοποίηση κατακύρωσης στον επόμενο υποψήφιο με βάση τον ανωτέρω πίνακα κατάταξης.

#### ΑΡΘΡΟ 14: ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα, μετά από εισήγηση της Επιτροπής Διενέργειας και Αξιολόγησης, να αποφασίσει τη τελική ματαίωση του διαγωνισμού που διενεργεί με την παρούσα διακήρυξη.

Επίσης η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ματαιώσει το διαγωνισμό σε οποιοδήποτε στάδιο αυτού, χωρίς κανείς από τους συμμετέχοντες, να δικαιούνται οποιασδήποτε αποζημίωσης για οποιονδήποτε λόγο.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώσει ή επαναλάβει τον Διαγωνισμό σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, ιδίως:

- (i) για παράτυπη διεξαγωγή, εφόσον από την παρατυπία επηρεάζεται το αποτέλεσμα της διαδικασίας,
- (ii) εάν το αποτέλεσμα της διαδικασίας κρίνεται αιτιολογημένα μη ικανοποιητικό,
- (iii) εάν ο ανταγωνισμός υπήρξε ανεπαρκής ή εάν υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις ότι έγινε συνεννόηση των Διαγωνιζομένων προς αποφυγή πραγματικού ανταγωνισμού,
- (iv) εάν υπήρξε αλλαγή των αναγκών σε σχέση με την υπό ανάθεση παροχή υπηρεσίας.

**Σε περίπτωση ματαίωσης του Διαγωνισμού, οι υποψήφιοι Ανάδοχοι δεν θα έχουν δικαίωμα οποιασδήποτε αποζημίωσης για οποιονδήποτε λόγο.**

#### ΑΡΘΡΟ 15: ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Η απόρριψη Προσφοράς γίνεται με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής Διαγωνισμού και Αξιολόγησης.

Η Προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου απορρίπτεται ως απαράδεκτη σε κάθε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι περιπτώσεις:

1. Χρόνος ισχύος Προσφοράς μικρότερος από το ζητούμενο.
2. Χρόνος ολοκλήρωσης των υπηρεσιών μεγαλύτερος από τον προβλεπόμενο.
3. Προσφορά, που είναι αόριστη, ανεπίδεκτη εκτίμησης, υπό αίρεση ή/ και δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή.
4. Προσφορά, που δεν καλύπτει πλήρως απαραίτατους όρους της Διακήρυξης.
5. Προσφορά, που παρουσιάζει αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της Διακήρυξης.
6. Προσφορά, που αφορά μόνο σε τμήμα της υπηρεσίας και δεν καλύπτει το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών εκτός εάν αυτό προβλέπεται από τη προκήρυξη.
7. Προσφορά, που παρουσιάζει διαφορές μεταξύ των Πινάκων Συμμόρφωσης και των Πινάκων Οικονομικής Προσφοράς.
8. Προσφορά, που το συνολικό της τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Διαγωνισμού.
9. Υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά: Πριν την απόρριψη μιας τέτοιας Προσφοράς θα ζητείται από τον υποψήφιο Ανάδοχο έγγραφη αιτιολόγηση της ανάλυσης 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 Ανάδοχος θα παράσχει την υπηρεσία/ την πρωτοτυπία / καινοτομία της προτεινόμενης λύσης). Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η Προσφορά θα απορρίπτεται.

Η Αναθέτουσα Αρχή επιφυλάσσεται του δικαιώματος να απορρίψει, ανεξάρτητα από το στάδιο που βρίσκεται ο Διαγωνισμός, Προσφορά υποψηφίου Αναδόχου για την οποία προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι απόρριψης ή λόγοι αποκλεισμού του Υποψηφίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα.

#### ΑΡΘΡΟ 16: ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Εναλλακτικές Προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Εάν υποβληθούν τυχόν εναλλακτικές Προσφορές, δεν θα ληφθούν υπόψη. Ο υποψήφιος Ανάδοχος, ο οποίος θα υποβάλλει τέτοιας φύσης προτάσεις, δεν δικαιούται σε καμία περίπτωση να διαμαρτυρηθεί ή να επικαλεστεί λόγους προσφυγής κατά της απόρριψης των προτάσεων αυτών.

## ΑΡΘΡΟ 17: ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση.

Τυχόν υποβολή σχεδίων Σύμβασης από τους υποψηφίους μαζί με τις Προσφορές τους, δε δημιουργεί καμία δέσμευση για την Αναθέτουσα Αρχή.

Η Σύμβαση θα καταρτιστεί στην ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους που περιλαμβάνονται στη Διακήρυξη και την Προσφορά του Αναδόχου, θα διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσας. Το κείμενο της Σύμβασης θα κατισχύει των παραρτημάτων της εκτός προφανών ή πασίδηλων παραδρομών. Για θέματα, που δε θα ρυθμίζονται ρητώς από τη Σύμβαση και τα παραρτήματα αυτής ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι - αντιφατικοί όροι και διατάξεις αυτής, θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά η Τεχνική Προσφορά του Αναδόχου, η Οικονομική του Προσφορά και η παρούσα Διακήρυξη, εφαρμοζομένων επίσης συμπληρωματικώς των οικείων διατάξεων του Αστικού Κώδικα.

Η διάρκεια της σχετικής σύμβασης θα είναι από την ημερομηνία υπογραφής της και μέχρι τις 31/12/2021..

Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών στο πλαίσιο της Διακήρυξης, του Κανονισμού Προμηθειών της Αναθέτουσας Αρχής και του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου δημοσίων συμβάσεων.

## ΑΡΘΡΟ 18: ΧΡΟΝΟΣ, ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ως χρόνος έναρξης των παρεχόμενων υπηρεσιών εκλαμβάνεται η ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης και ως χρόνος ολοκλήρωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών η 31<sup>η</sup>/12/2021.

Σε περίπτωση που δεν υλοποιούνται προσηκόντως οι παρεχόμενες υπηρεσίες και, εφόσον δεν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος και ακολουθείται η προβλεπόμενη διαδικασία για την περίπτωση αυτή. Η Αναθέτουσα Αρχή, επιφυλάσσεται ρητά κάθε αξίωσής της προς αποζημίωση για κάθε θετική ζημιά που υπέστη εκ του λόγου αυτού.

## ΑΡΘΡΟ 19: ΠΑΡΑΛΑΒΗ-ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η πιστοποίηση-ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πραγματοποιείται από την τριμελή Επιτροπή Προμηθειών Παραλαβών της Κ.Υ. του Ν.Σ.Κ. για το έτος 2021 και θα συντάσσεται για το λόγο αυτό Πρωτόκολλο Βεβαίωσης Εκτέλεσης Εργασιών μετά από σχετικό έγγραφο του Τμήματος Πληροφορικής και Υποστήριξης Συστημάτων του ΝΣΚ, με το οποίο έγγραφο θα πιστοποιείται η καλή εκτέλεση των σχετικών υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που διαπιστώνονται σοβαρές αποκλίσεις από τα οριζόμενα στη σύμβαση, η Αναθέτουσα Αρχή κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Προμηθειών Παραλαβών, η οποία θα εισηγείται μετά από έγγραφη γνώμη του Τμήματος Πληροφορικής και Υποστήριξης Συστημάτων του ΝΣΚ, συντάσσει Πρωτόκολλο Απόρριψης τεκμηριώνοντας την απόφασή της και την κοινοποιεί στον Ανάδοχο.

Η Αναθέτουσα Αρχή, επιφυλάσσεται ρητά κάθε αξίωσής της προς αποζημίωση για κάθε θετική ζημιά που υπέστη εκ του λόγου αυτού.

#### ΑΡΘΡΟ 20: ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η καταβολή του τιμήματος στον Ανάδοχο θα γίνει σε ευρώ, σύμφωνα με τις νόμιμες διαδικασίες που ισχύουν στο Δημόσιο. Η καταβολή του τιμήματος, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, θα γίνει σε δύο ισόποσες εξαμηνιαίες δόσεις, μετά την έκδοση από την εταιρεία των σχετικών τιμολογίων ως εξής: την **30<sup>η</sup>/6/2021** και την **19<sup>η</sup>/11/2021** για το δεύτερο εξάμηνο του έτους, λόγω κλεισίματος του οικονομικού έτους 2021.

Ο Ανάδοχος θα επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων οργανισμών, η οποία κατά νόμο τον βαρύνει.

#### ΑΡΘΡΟ 21: ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας, που προκληθεί σε τρίτους, υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

#### ΑΡΘΡΟ 22: ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα εργάσιμες μέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά, που συνιστούν την ανωτέρα βία, να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στο ΝΣΚ τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

#### ΑΡΘΡΟ 23: ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν σύμφωνα με τα ισχύοντα το δικαίωμα αυτό. Τα αντίστοιχα έγγραφα των εγγυήσεων, αν δεν είναι διατυπωμένα στην Ελληνική γλώσσα, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους.

Στην περίπτωση κοινοπραξίας ή ένωσης εταιριών οι εγγυητικές επιστολές πρέπει να είναι κοινές υπέρ όλων των μελών της κοινοπραξίας ή της ένωσης.

#### 23Α. Εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης

Ο μειοδότης προμηθευτής υποχρεούται να προσκομίσει Εγγυητική Επιστολή αναγνωρισμένης Τράπεζας, σύμφωνη με υπόδειγμα πιστωτικού ιδρύματος, εφόσον περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο τα παρακάτω στοιχεία, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς Φ.Π.Α., ως εγγύηση για την καλή εκτέλεση της σύμβασης, με διάρκεια ενός μήνα μετά το συμφωνημένο χρόνο υλοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η εγγυητική επιστολή πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Την ημερομηνία έκδοσης.



2. Τον εκδότη.
3. Την υπηρεσία προς την οποία απευθύνεται.
4. Τον αριθμό της εγγύησης.
5. Το ποσόν που καλύπτει η εγγύηση.
6. Την πλήρη επωνυμία και τη διεύθυνση του προμηθευτή υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση.
7. Τον αριθμό της σχετικής σύμβασης και το αντικείμενο της σύμβασης.
8. Την ημερομηνία λήξης της ισχύος της εγγύησης.

και τους όρους ότι:

9. Η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται της ένστασης της διζήσεως
10. Το ποσόν της εγγύησης τηρείται στην διάθεση της Υπηρεσίας που διενεργεί τον διαγωνισμό και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά μέσα σε τρεις (3) ημέρες μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση.
11. Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσόν της κατάπτωσης υπόκειται σε πάγιο τέλος χαρτοσήμου.
12. την ανάληψη υποχρέωσης από το πιστωτικό ίδρυμα να καταβάλει ορισμένο ποσό μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο και απευθύνεται.
13. Ο εκδότης της εγγύησης υποχρεούται να προβεί στην παράταση της ισχύος της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της αρμόδιας υπηρεσίας, που θα υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της εγγύησης.

#### ΑΡΘΡΟ 24: ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος δε δικαιούται να εκχωρεί τη σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να υποκαθίσταται από τρίτο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία δίδεται, κατά την απόλυτη κρίση της, σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις. Σε περίπτωση εκχώρησης, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στην Αναθέτουσα Αρχή τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτής. Σε καμία δε ανάλογη περίπτωση ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης εργασιών σε τρίτους ή εκχώρησης, ούτε η Αναθέτουσα Αρχή συνδέεται συμβατικά με τα τρίτα αυτά πρόσωπα. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα (ενδεικτικά αναφέρονται έκπτωση Αναδόχου, απομείωση συμβατικού τιμήματος, αναστολή εκτέλεσης της σύμβασης, διακοπή σύμβασης, καταλογισμός ρητρών, συμβιβασμός κλπ.) η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.

Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή και τον Κύριο του Έργου ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/ Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρευουσών από τη Διακήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ

τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσα Αρχή ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση του Έργου.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.

Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσα Αρχή. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία εξετάζει αν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διαδόχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της Σύμβασης.

#### ΑΡΘΡΟ 25 ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Αθηνών, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό και το Κοινοτικό δίκαιο.

#### ΑΡΘΡΟ 26 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Ενστάσεις – προσφυγές υποβάλλονται για τους λόγους και με τη διαδικασία που προβλέπεται από το άρθρο 15 του Π.Δ. 118/2007

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Ειδικότεροι όροι για το αντικείμενο της σύμβασης

Αντικείμενο της παρούσας διακήρυξης και της προς υπογραφή σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου «Ψηφιοποίηση του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίησή του» για τη χρονική περίοδο από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2021.

Η συντήρηση καλύπτει τον Εξοπλισμό και Λογισμικό που περιγράφονται στο Παράρτημα Δ της παρούσας διακήρυξης, που αποτελεί τον Επικαιροποιημένο Εξοπλισμό και Λογισμικό που παραδόθηκε στο ΝΣΚ στο πλαίσιο της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 Σύμβασης και της από 05.06.2015 τροποποίησής της, καθώς και τον εξοπλισμό που παραδόθηκε στο ΝΣΚ στο πλαίσιο της υπ' αριθμ. 1147/25.09.2015 επέκτασης της ανωτέρω σύμβασης και την υπ' αριθμ. 1147/06.11.2015 τροποποίηση της επέκτασης

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια της παρούσας υποχρεούται να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες συντήρησης :

- Την προληπτική και επανορθωτική συντήρηση όλου του προσφερόμενου εξοπλισμού
- Την αποκατάσταση βλαβών όλου του προσφερόμενου εξοπλισμού στους χρόνους αποκρίσεως που αναφέρονται στο σχετικό άρθρο Α.3.6 της Διακήρυξης του έργου
- Την παροχή βοήθειας για βελτιστοποίηση (tuning) του εξοπλισμού και λογισμικού
- Την διόρθωση των σφαλμάτων (bugs) των εφαρμογών που θα αναπτύξει
- Την παράδοση αντιτύπων των μεταβολών - επανεκδόσεων - τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού

Έγκαιρη παράταση των αδειών χρήσης του λογισμικού όπως αυτό περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ

Συγκεκριμένα:

### Παρεχόμενες Υπηρεσίες Συντήρησης στο χώρο του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους

#### 1.1 Επανορθωτική (κατασταλτική) Συντήρηση

Γίνεται σε κάθε περίπτωση βλάβης και αφορά στις ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στο υλικό (hw) 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 θα προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου στο πλαίσιο της επανορθωτικής συντήρησης είναι οι εξής:

- Αποκατάσταση των προβλημάτων λειτουργίας του υλικού.

- Σε περίπτωση αντικατάστασης ολόκληρου ή τμήματος του υλικού με άλλο, αυτό θα είναι τουλάχιστον ισοδύναμο.
- Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την ευθύνη και οποιοδήποτε κόστος απαιτηθεί για την εξασφάλιση της συμβατότητας του εξοπλισμού που θα αλλάξει. Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει το φορέα λειτουργίας για τα χαρακτηριστικά του νέου εξοπλισμού.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού.

## 1.2 Προληπτική Συντήρηση

Η Προληπτική (Preventive) Συντήρηση αποσκοπεί στην πρόληψη προβλημάτων λειτουργίας και στην βελτίωση λειτουργίας του συστήματος ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή λειτουργία του συστήματος, όπως αυτή έχει προδιαγραφεί και συμφωνηθεί. Δεν περιλαμβάνει εκ των υστέρων αλλαγές στην λειτουργικότητα του συστήματος.

Η Προληπτική Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη των Εφαρμογών Λογισμικού καλύπτει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Αλλαγές στο λογισμικό με σκοπό να αποφευχθούν τυχόν μελλοντικά προβλήματα ή δυσλειτουργίες,
- Αλλαγές στο λογισμικό με σκοπό την τεχνική βελτίωση του.

## 1.3 Ανταλλακτικά

Ο Ανάδοχος για την περίοδο Συντήρησης εξασφαλίζει επαρκή και έγκαιρο ανεφοδιασμό με ανταλλακτικά, ώστε να καθίσταται δυνατή η κατάλληλη συντήρηση του προσφερόμενου εξοπλισμού.

Σε περίπτωση που κάποιος εξοπλισμός δεν υποστηρίζεται πια από τον κατασκευαστή του (end of support), ο Ανάδοχος θα ενημερώσει σχετικά το φορέα λειτουργίας εγγράφως εντός τριάντα (30) ημερών από την επίσημη ανακοίνωση του κατασκευαστή (end of support). Το γεγονός αυτό δε διαφοροποιεί καθόλου τις υποχρεώσεις του Αναδόχου για τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών.

## 1.4 Αναλώσιμα

Τα αναλώσιμα του εξοπλισμού δεν περιλαμβάνονται στις Υπηρεσίες Υποστήριξης. Αυτά τα αναλώσιμα ορίζονται στην Παράγραφο 1.10.4.

## 1.5 Τηλεδιάγνωση

Η υπηρεσία τηλεδιάγνωσης σκοπό έχει την επισκευή ή συντήρηση από απόσταση πληροφοριακών συστημάτων άμεσα και αποτελεσματικά από τους μηχανικούς του Αναδόχου.

Φυσικά απαιτείται δικτυακή επικοινωνία με ελεύθερη πρόσβαση από τα firewalls και ότι άλλο σχετικό για να είναι εφικτή η επικοινωνία των δύο σημείων.

Η υπηρεσία τηλεδιάγνωσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνον κατόπιν σχετικής άδειας. Τότε ο χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργιών που δεν απαιτούν αντικατάσταση υλικού, ελαχιστοποιείται μέσω αυτής της υπηρεσίας.

### 1.6 Τεχνική Υποστήριξη

- **Τεχνική Υποστήριξη 1ου Βαθμού – Help Desk:** Είναι το κεντρικό σημείο υποδοχής αναφορών προβλημάτων από την Αναθέτουσα Αρχή, τις οποίες θα δρομολογεί στην Ομάδα Υποστήριξης και θα παρακολουθεί έως την οριστική επίλυση τους. Το Help Desk στελεχώνουν τεχνικοί εκπαιδευμένοι στο σύνολο του υλικού και του λογισμικού του συστήματος.

Η Υποστήριξη σε αυτό το επίπεδο θα γίνεται είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω fax/e-mail/www ανάλογα με τον τύπο και την ιδιομορφία της υπόθεσης. Σε περιπτώσεις που αυτό απαιτείται από τη φύση, την κρισιμότητα και την πολυπλοκότητα της υπόθεσης, ενημερώνεται το 2ο επίπεδο υποστήριξης για να άμεση επίσκεψη.

- **Τεχνική Υποστήριξη 2ου Βαθμού – On Site Υποστήριξη:** Το στελεχώνουν τεχνικοί εκπαιδευμένοι στο σύνολο του υλικού και του λογισμικού του συστήματος οι οποίοι επισκέπτονται για να επιλύσουν το πρόβλημα.

#### ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:               <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>- 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 και εφαρμογής/ών</li> <li>- Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> <li>- Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου</li> </ul> </li> </ul>

### 1.7 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια.

#### Ορισμοί

- Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ): ορίζεται το διάστημα μεταξύ **08:00 και 15:00** κάθε εργάσιμης μέρας.
- Εργάσιμες Ημέρες (EM): οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση.
- Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ): είναι η ομάδα του Αναδόχου, που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση προβλημάτων του έργου, όταν τεθεί σε λειτουργία.

- **Χρόνος απόκρισης:** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή που το Helpdesk του Αναδόχου λαμβάνει μία κλήση από την Υπηρεσία μέσω της προκαθορισμένης διαδικασίας ως τη χρονική στιγμή ανταπόκρισης του Αναδόχου. Ως ανταπόκριση του Αναδόχου νοείται η **επιτόπια παρουσία του** (ή τηλεφωνική αποκατάσταση του προβλήματος) στην υπηρεσία που παρέχεται on-site συντήρηση.
- **Χρόνος επίλυσης:** ορίζεται ο χρόνος από τη στιγμή της επιβεβαίωσης της διάγνωσης βλάβης από τον μηχανικό του Αναδόχου, έως την στιγμή που οι λειτουργίες τις οποίες επιτελούσε το σύστημα γίνονται πάλι διαθέσιμες.
- **Χρόνος αποκατάστασης:** της βλάβης εννοείται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης από την Υπηρεσία, έως την στιγμή που η βλάβη επιδιορθώθηκε

**Σημείωση: Ειδικά ο εξοπλισμός (HW), που αφορά στο WSA και ESA, είναι εκτός SLA και θα εξυπηρετείται best effort και με βάση τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών.**

### 1.8 Διασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας

Χρόνος Απόκρισης & Αποκατάστασης (Αποστολή Τεχνικού on site)
<p>Από ώρα αναγγελίας της Βλάβης :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφόσον η ειδοποίηση έγινε εντός ΚΩΚ μέσα σε 8 εργάσιμες ώρες για βλάβες εντός Αττικής και σε 36 εργάσιμες ώρες για βλάβες στην περιφέρεια, από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης.</li> <li>• Το πρωί, 08:00 η ώρα, της επόμενης εργάσιμης ημέρας για βλάβες εντός Αττικής και σε 2 εργάσιμες ημέρες για βλάβες στην περιφέρεια εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός ΚΩΚ.</li> </ul>

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας, ο Ανάδοχος θα υφίσταται τις προβλεπόμενες από τη Διακήρυξη ρήτρες.

Το ως άνω εγγυημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών περιορίζεται στη λειτουργικότητα των εφαρμογών και μόνον στην ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του λογισμικού που αποτέλεσε το αντικείμενο υλοποίησης του έργου «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» και της επέκτασης αυτού.

### 1.9 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

Στις περιπτώσεις που θα απαιτηθεί η διενέργεια διακοπών της Υπηρεσίας αυτές θα είναι απολύτως προγραμματισμένες (Planned Outages), σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο Φορέα, και θα τεκμηριώνεται κατάλληλα.

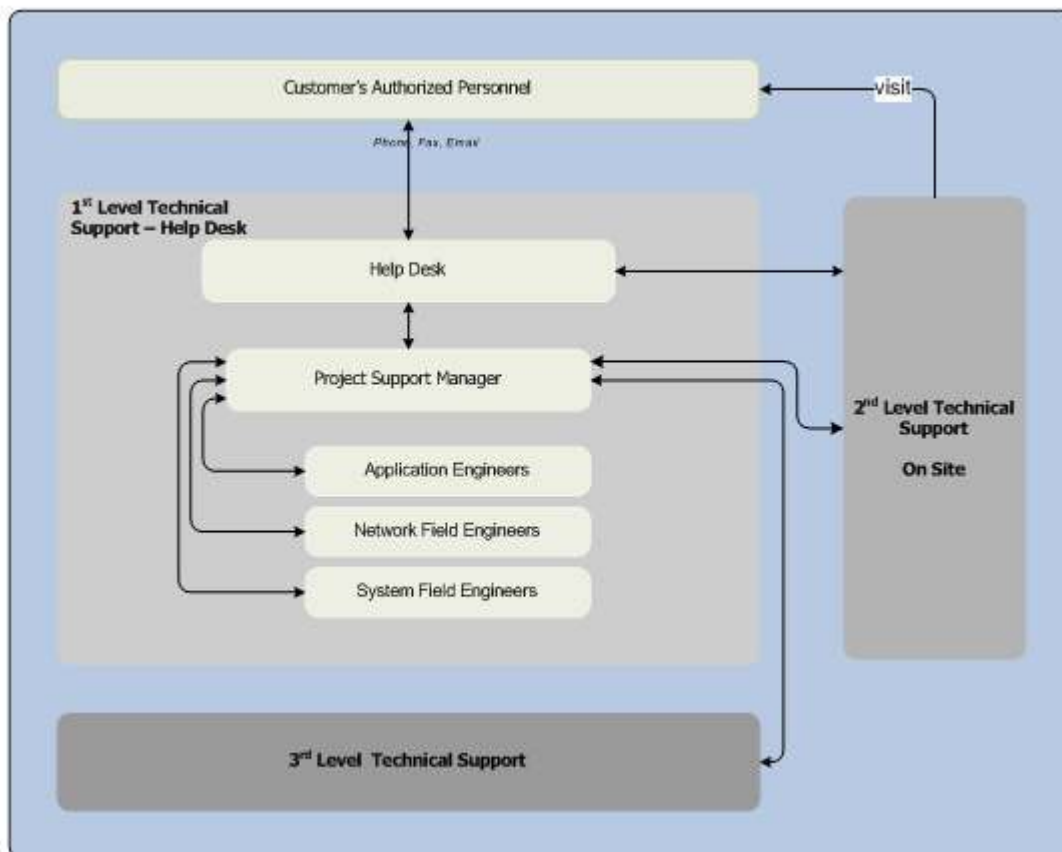
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε ώρες ΕΩΚ (όπως αυτές ορίζονται παραπάνω).
- Η χρονική 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 θα θεωρείται ως βλάβη.

### 1.10 Διαδικασίες Τεχνικής Υποστήριξης

#### 1.10.1 Οργάνωση Υποστήριξης

Η οργάνωση των Υπηρεσιών Υποστήριξης είναι δομημένη σε διάφορα επίπεδα όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.



#### 1.10.2 Ρόλοι - Όργανα

**Τεχνική Υποστήριξη 1ου Βαθμού – Help Desk:** Είναι το κεντρικό σημείο υποδοχής αναφορών προβλημάτων από την Αναθέτουσα Αρχή, τις οποίες θα δρομολογεί στην Ομάδα Υποστήριξης και θα

παρακολουθεί έως την οριστική επίλυση τους. Το Help Desk στελεχώνουν τεχνικοί εκπαιδευμένοι στο σύνολο του υλικού και του λογισμικού του συστήματος.

Η Υποστήριξη σε αυτό το επίπεδο θα γίνεται είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω fax/e-mail/ εφαρμογή WEB ανάλογα με τον τύπο και την ιδιομορφία της υπόθεσης. Σε περιπτώσεις που αυτό απαιτείται από την φύση, την κρισιμότητα και την πολυπλοκότητα της υπόθεσης, ενημερώνεται το 2ο επίπεδο υποστήριξης για άμεση επίσκεψη.

**Τεχνική Υποστήριξη 2ου Βαθμού – On Site Υποστήριξη:** Το στελεχώνουν τεχνικοί εκπαιδευμένοι στο σύνολο του υλικού και του λογισμικού του συστήματος και οι οποίοι επισκέπτονται τις εγκαταστάσεις του ΝΣΚ για να επιλύσουν το πρόβλημα επί τόπου.

### 1.10.3 Υποστήριξη Χρηστών 1ου Επιπέδου (Help Desk)

Ο Ανάδοχος διαθέτει γραφείο τεχνικής υποστήριξης (Help Desk), το οποίο θα είναι διαθέσιμο στα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι αναγγελίες για ενδεχόμενες βλάβες θα γίνονται με όποιον τρόπο επιθυμούν τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής (Τηλέφωνο, e-mail, Fax, εφαρμογή WEB).

Ο χρόνος απόκρισης του Help Desk σε κλήσεις των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής θα είναι μικρότερος από 30”.

Τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα έχουν πρόσβαση στην πύλη αυτή (Help Desk) με ενιαίο τρόπο μέσω συγκεκριμένου λογαριασμού (username/ password).

Οι αναγγελίες για ενδεχόμενες βλάβες θα λαμβάνουν χαρακτηριστικά όπως: μοναδιαίο κλειδί αναφοράς και θα καταγράφονται τουλάχιστον οι εξής πληροφορίες :

- Αναθέτουσα Αρχή / Υπηρεσία / Γραφείο,
- Είδος εξοπλισμού, εφαρμογών κλπ.
- Περιγραφή βλάβης,
- Ωρα αναγγελίας,
- Χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος,
- Περιγραφή του προβλήματος και οι ενέργειες επίλυσης,
- Υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

Ο Ανάδοχος θα διαθέτει σε ετοιμότητα το τεχνικό προσωπικό της στα πλαίσια της υποστήριξης του έργου.

Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει ο ίδιος τις Τεχνικές Ομάδες Υποστήριξης (ΤΟΥ) για την παροχής τεχνικής υποστήριξης. Τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα δίνουν τις κλήσεις στο Help Desk του Αναδόχου.

Η Υποστήριξη Χρηστών 1ου επιπέδου (Help Desk) συνίσταται στη εκτέλεση συγκεκριμένων ροών εξυπηρέτησης. Η ροή εξυπηρέτησης μιας τυπικής κλήσης/αιτήματος (case) από την Αναθέτουσα Αρχή εμφανίζεται παρακάτω:



**Βήμα 1:** Υποδοχή Αιτήματος

Ένα αίτημα τεχνικής εξυπηρέτησης (case) μπορεί να φθάσει στην υπηρεσία Help Desk με τους εξής τρόπους:

- Μέσω Τηλεφώνου
- Μέσω e-Mail

Ανεξαρτήτως του τρόπου άφιξης του αιτήματος, θα πρέπει να υπάρχουν και να καταγραφούν οι ακόλουθες πληροφορίες:

- Στοιχεία επικοινωνίας (αν δεν υπάρχουν)
- Ημερομηνία και ώρα αιτήματος
- Περιγραφή προβλήματος
- Άλλα βοηθητικά στοιχεία για την διάγνωση

**Βήμα 2:** Καταχώρηση αιτήματος

Ανεξαρτήτως του τρόπου άφιξης του αιτήματος (τηλέφωνο, FAX, Email) θα ανοιχθεί ειδικό Trouble Ticket Form σε περιβάλλον λογισμικού IT-Help desk. Για το κάθε αίτημα θα γίνει εισαγωγή των στοιχείων που απαιτούνται (περιγραφή προβλήματος, όνομα υπευθύνου, στοιχεία επικοινωνίας γραφείου, ημέρα και ώρα).

**Βήμα 3:** Προσπάθεια επίλυσης

Ο Τεχνικός της υπηρεσίας που αναλαμβάνει να εξυπηρετήσει το αίτημα θα επιχειρήσει να απαντήσει στο αίτημα χρησιμοποιώντας είτε την εμπειρία του είτε την βάση γνώσης (Knowledge base) του λογισμικού με παρόμοια αιτήματα και πιθανές επιλύσεις.

**Βήμα 4:** Επίλυση

Σε περίπτωση που το αίτημα μπορεί να επιλυθεί τότε γίνεται η ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής και καταγράφεται η κατάσταση του αιτήματος ως «Ολοκληρωμένο».

**Βήμα 5:** Κατηγοριοποίηση-Δρομολόγηση

Σε περίπτωση που δεν μπορεί να δοθεί άμεσα απάντηση ο Τεχνικός εκτιμάει την κρισιμότητα (criticality) κάθε προβλήματος. Αν δεν μπορεί θα ζητήσει την βοήθεια του Υπευθύνου Βάρδιας. Η κατηγοριοποίηση κάθε προβλήματος και κατά συνέπεια η προτεραιότητα επίλυσης δίνεται πρωταρχικά από τον Τεχνικό μέσω του συστήματος. Με βάση την κρισιμότητα και την κατηγοριοποίηση του κάθε προβλήματος γίνεται η δρομολόγηση στις ομάδες υποστήριξης 2ου επιπέδου (2nd Level) που θα πρέπει να επικοινωνήσουν με τον χρήστη εντός μιας ώρας από την αναγγελία της βλάβης.

**Βήμα 6:** Πρόβλημα Υλικοτεχνικής Υποδομής

Αν το πρόβλημα αναφέρεται σε πρόβλημα του εξοπλισμού του ΝΣΚ και καλύπτεται στα πλαίσια της Συντήρησης, τότε το πρόβλημα δρομολογείται στην Ομάδα Υποστήριξης Υλικοτεχνικής Υποδομής.

**Βήμα 7:** Απόφαση Κινητοποίησης 2ου Επιπέδου (On Site)

Αν το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί τηλεφωνικά, ο Τεχνικός στον οποίο ανατίθεται το πρόβλημα προς επίλυση έχει την ευθύνη επικοινωνίας με την Αναθέτουσα Αρχή για παροχή λύσης στο αίτημα. Όταν το πρόβλημα έχει επιλυθεί τότε η κατάσταση του αιτήματος στο λογισμικό του IT Help Desk αλλάζει από «Ανοικτό» σε «Ολοκληρωμένο». Αν το πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί τηλεφωνικά, τότε ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Υποστήριξης Έργου ο οποίος αποφασίζει για την κινητοποίηση τεχνικών του 2ου επιπέδου υποστήριξης για επιτόπου εξέταση / επίλυση.

Ο Υπεύθυνος Βάρδιας του IT Help-Desk είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της ομαλής επίλυσης των προβλημάτων. Συγκεκριμένα, θα παρακολουθεί την εξέλιξη:

- των προβλημάτων που έχουν δρομολογηθεί στην Ομάδα Υποστήριξης Υλικοτεχνικής Υποδομής,
- των προβλημάτων που έχουν δρομολογηθεί στην Ομάδα Υποστήριξης Εφαρμογών Λογισμικού
- των προβλημάτων που δηλώνονται σαν επιλυθέντα από το IT Help-Desk και επανέρχονται σαν μην επιλυθέντα.

Επίσης ο Υπεύθυνος Βάρδιας έχει την αρμοδιότητα να επιλύει τυχόν διαφωνίες που προκύπτουν μεταξύ των διαφόρων ομάδων τεχνικών, σχετιζόμενες με την λύση ενός αιτήματος χρήστη.

#### **1.10.4** Διαδικασία escalation

Τα μέλη της ομάδας Help-Desk καταβάλλουν προσπάθεια για να δώσουν στον χρήστη την πληρέστερη δυνατή απάντηση, χρησιμοποιώντας:

- Την πείρα και τεχνογνωσία τους
- Τις Βάσεις Δεδομένων που έχουν διαθέσιμες
- Τις δυνατότητες επικοινωνίας με άλλες Βάσεις Δεδομένων

Εάν παρ' όλες τις προσπάθειές τους, δεν είναι δυνατή η ανεύρεση λύσης στο πρόβλημα, τότε ακολουθείται η διαδικασία escalation.

#### **Δεν καλύπτονται από την παρούσα Σύμβαση**

- Αποκατάσταση προβλημάτων που προκαλούνται από ιούς.
- Αποκατάσταση βλαβών που προήλθαν από ατύχημα, φυσική καταστροφή, φωτιά, νερό, πράξη πολέμου ή τρομοκρατική, χρήση μη σύμφωνη με τα εγχειρίδια, καθώς και επέμβαση μη εξουσιοδοτημένων ατόμων, στον εξοπλισμό που υποστηρίζει η Ανάδοχος στην παρούσα Σύμβαση.
- Την αξία εργασίας για ζητούμενες από το ΝΣΚ τροποποιήσεις των τεχνικών χαρακτηριστικών των συσκευών π.χ. αναβάθμιση μνήμης, επέκταση με επιπλέον δίσκο κλπ.
- Αναλώσιμα υλικά, όπως αυτά ορίζονται από τους κατασκευαστές των προϊόντων. Ενδεικτικά, αναλώσιμα υλικά θεωρούνται τα: τόνερ, μελανοταινίες, knob, maintenance kit, hummer modules, drum, κεφαλές εκτυπωτών Dot Matrix, μαγνητικές ταινίες, μπαταρίες UPS, μπαταρίες Notebook κλπ. όπως επίσης και η εργασία αντικατάστασής τους. Αποκατάσταση βλαβών που οφείλονται σε χρήση αναλωσίμων, που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή ή παρουσίασαν πρόβλημα στη λειτουργία τους και σε συσκευές που δεν υποστηρίζει ο Ανάδοχος και είναι συνδεδεμένες με τα μηχανήματα που καλύπτει την παρούσα Σύμβαση.

- Αποκατάσταση βλαβών που προκαλούνται από μηχανήματα, υλικά ή προγράμματα, που δεν καλύπτει η παρούσα Σύμβαση.
- Αποκατάσταση βλαβών που αφορούν μειωμένη φωτεινότητα σε display Notebook ή οθόνη, οι οποίες οφείλονται στην παλαιότητα της συσκευής (άνω των τριών ετών χρήση προϊόντος), ή στην παρατεταμένη προβολή σχημάτων και εικόνων.
- Την αξία εργασίας για μετεγκατάσταση εξοπλισμού (μεταφορά εξοπλισμού σε άλλο Site) ή αλλαγές τοπολογίας δικτύων.
- Την αξία εργασίας εγκατάστασης νέου εξοπλισμού, αντικατάστασης παλαιού με νέο καθώς και αναβαθμίσεις.
- Το συμβόλαιο δεν καλύπτει χωρίς προηγούμενη γραπτή ενημέρωση και αμοιβαία συμφωνία νέες αγορές εξοπλισμού ή αντικαταστάσεις παλαιού με νέο.
- Αποκατάσταση δυσλειτουργίας εξοπλισμού, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη. π.χ. νερό ή καφές στο πληκτρολόγιο, σπάσιμο από πτώση κλπ.
- Οι εργασίες για όλες τις παραπάνω περιπτώσεις είναι χρεώσιμες.

#### ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ

##### Υποχρεώσεις ΝΣΚ

- Να παρέχει στους τεχνικούς του Αναδόχου άμεση πρόσβαση στο μηχανολογικό εξοπλισμό.
- Να χρησιμοποιεί τις συσκευές σύμφωνα με ορισμένους βασικούς κανόνες χρήσης τους, όπως αναφέρονται στα εγχειρίδια χρήσης των μηχανημάτων, στερούμενος του δικαιώματος τροποποίησης ή επιδιόρθωσης αυτών χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του Αναδόχου.
- Να χρησιμοποιεί κλιματισμό, όταν απαιτείται και σταθεροποιητή τάσεως -UPS- (σε βιομηχανικό ή προβληματικό περιβάλλον) καθώς και μηχανογραφικό υλικό (δελτίο, μελανοταινίες, χαρτοταινίες, ταινίες, κλπ.), σύμφωνα με τις προδιαγραφές κάθε προϊόντος.
- Το ΝΣΚ έχει την ευθύνη για την διαφύλαξη ή την ανάκτηση δεδομένων ή προγραμμάτων και την ασφάλεια των απορρήτων πληροφοριών του. Σε περίπτωση που συμφωνηθεί η ανάκτηση δεδομένων από τον Ανάδοχο, το ΝΣΚ θα χρεώνεται σύμφωνα με τον τρέχοντα κατά τη διενέργεια της ανάκτησης τιμοκατάλογο του Αναδόχου (ο ισχύων κατά την υπογραφή της παρούσας τιμοκατάλογος επισυνάπτεται στο Παράρτημα IV), εκτός και εάν η ανάγκη για ανάκτηση δεδομένων δημιουργήθηκε από υπαιτιότητα του Αναδόχου, ο οποίος τότε αναλαμβάνει και τα σχετικά έξοδα.

##### Υποχρεώσεις Αναδόχου

- Ο Ανάδοχος ευθύνεται απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή για την καλή εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης. Σε περίπτωση παράβασης των όρων της παρούσας για λόγους που ανάγονται σε αποκλειστική υπαιτιότητα του Αναδόχου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να επιδιώξει με νόμιμο τρόπο την αποκατάσταση κάθε θετικής ζημίας μέχρι ανώτατο όριο το ποσό του τιμήματος της παρούσας Σύμβασης, ποσό στο οποίο ρητά συμφωνούν οι συμβαλλόμενοι ότι περιορίζεται η ευθύνη του Αναδόχου, μη ευθυνόμενου περαιτέρω για οποιαδήποτε άλλη ζημία (θετική, αποθετική, διαφυγόντα κέρδη κλπ) ήθελε

προκληθεί στην Αναθέτουσα Αρχή από τυχόν αντισυμβατική συμπεριφορά του.

- Ειδικότερα, σε περίπτωση που προκληθεί ζημία στον εξοπλισμό της Αναθέτουσας, η οποία οφείλεται άμεσα και αποκλειστικά σε υπαίτια πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει τον βλαβέντα εξοπλισμό με δικό του συμβατό, όμοιο, ή μεγαλύτερης δυναμικότητας και να θέσει αυτόν σε πλήρη λειτουργία. Η Αναθέτουσα περὶν την ευθύνη της παρούσας παραγράφου, ουδεμία περαιτέρω ευθύνη φέρει για αποκατάσταση τυχόν ζημιών που προκλήθηκαν στον εξοπλισμό της Αναθέτουσας.
- Ο Ανάδοχος δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης των όρων της παρούσας Σύμβασης λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας ή άλλων τυχαίων γεγονότων, για την απώλεια ή την αλλοίωση δεδομένων καθώς και για βλάβες που προέρχονται από βανδαλισμό, καταστροφή ή παρεμβάσεις τρίτων. Στις περιπτώσεις αυτές η δαπάνη για την επισκευή των μηχανών θα ορίζεται με κοινή συμφωνία των συμβαλλομένων μερών.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει το σύνολο των Υπηρεσιών Συντήρησης – Τεχνικής Υποστήριξης κατά τις συνήθεις εργάσιμες ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 8:00 π.μ. έως τις 16:00.

#### ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1. Οι συμβαλλόμενοι υποχρεούνται να τηρούν απόλυτη εχεμύθεια και να μην προβαίνουν σε οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δημοσίευση προς τρίτους οποιονδήποτε στοιχείων, πληροφοριών, εγγράφων και οτιδήποτε σχετικού με τις υπηρεσίες, τον τρόπο εργασίας, τον εξοπλισμό, τις εγκαταστάσεις και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες (“Εμπιστευτικές Πληροφορίες”) του άλλου συμβαλλόμενου μέρους στις οποίες έχουν πρόσβαση στα πλαίσια της εκτέλεσης της Σύμβασης, που θα υπογραφεί, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση του αντισυμβαλλόμενου. Υποχρεούνται να χρησιμοποιούν, τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες μόνο για τους σκοπούς της σύμβασης, που θα υπογραφεί, και στο αναγκαίο μέτρο για την εκπλήρωση των σχετικών υποχρεώσεών τους, καθώς και να εξασφαλίζουν ότι, όποιοι υπάλληλοι ή τρίτα πρόσωπα χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης, δεσμεύονται να τηρούν την ως άνω υποχρέωση τήρησης απορρήτου και εχεμύθειας.

2. Τα μέρη αναγνωρίζουν ότι είναι πιθανό κατά την εκτέλεση της σύμβασης, που θα υπογραφεί, ή εξ' αφορμής αυτής να τεθούν υπόψη του Αναδόχου εμπιστευτικές πληροφορίες ή προσωπικά δεδομένα τρίτων. Ως εκ τούτου, αμφότερα τα μέρη δεσμεύονται ότι θα συμμορφώνονται με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**

**Επικοινωνία με τις Υπηρεσίες Υποστήριξης - Help -Desk**

**Επικοινωνήστε με το Help-Desk για οποιοδήποτε τεχνικό πρόβλημα.**

Ώρες Τηλεφωνικής Κάλυψης:	08:00-15:00 Δευτέρα-Παρασκευή
Τηλέφωνο:	
Fax:	
E-mail:	

Τι θα ερωτηθείτε:

- ✓ Το όνομά σας
- ✓ Τη διεύθυνσή σας
- ✓ Το τηλέφωνό σας
- ✓ **Τον Αριθμό Συμβολαίου**
- ✓ τύπος προϊόντος με πρόβλημα
- ✓ Το Serial Number του προϊόντος
- ✓ Μία σύντομη περιγραφή του προβλήματος

**Γνωστοποίησης βλάβης μέσω Web:**

- Στη σελίδα login, εισάγετε τον κωδικό:
- Συμπληρώστε τα στοιχεία της φόρμας
- Πατήστε το πλήκτρο **Αποστολή**, για αποστολή της αίτησης, ή το πλήκτρο **Ακύρωση** για ακύρωση της διαδικασίας.

Επικοινωνήστε με τους υπεύθυνους στο αντίστοιχο τμήμα, εάν υπάρχουν αλλαγές ή απορίες για:

<b>Το συμβόλαιό σας</b>	
<b>Help Desk</b>	

**Escalation Procedure Level 1**

**Customer Support Manager:**

**Escalation Procedure Level 2**

**Technical Director:**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ**

Επικαιροποιημένα προϊόντα		
A/A	Περιγραφή	Ποσότητα
<b>1</b>	<b>Σταθμοί Εργασίας</b> Fujitsu 'ESPRIMO P420 E85+ Base unit: Mainboard type D3230 μATX; Chipset Intel® H81, max. 16 GB, 2 DIMM (DDR3) slots 1600 MHz, Dual channel support. For dual channel performance, 2 memory modules have to be ordered. Capacity per channel has to be the same; Graphics: Intel® HD Graphics, HD Graphics 4400, HD Graphics 4600 (depending on CPU); Audio: Realtek ALC663; LAN: 10/100/1000 MBit/s Realtek RTL 8111G; Slots: 2 x PCI-Express x1, 1 x PCI-Express 2.0 x16, Drive bays: 1 x 3.5-inch external bays, 2 x 3.5-inch internal bays, 2 x 5.25-inch external bays; 2 x Serial ATA III (6 Gbit), 1 x Serial ATA II (3 Gbit), NCQ AHCI; 280 W Max. output of power supply; Optical USB wheel mouse; Interfaces: 1 x Audio: line-in, 1 x Audio: line-in / microphone, 1 x Audio: line-out, 1 x Front audio: headphone, 1 x Front audio: microphone, 1 x DVI-D, 1 x VGA, 2 x USB 3.0 total, 6 x USB 2.0 total, 2x USB 2.0 front, 2x USB 2.0 / 2x USB 3.0 rear, 2x USB 2.0 internal, 1 x Ethernet (RJ-45), 2x PS/2	75
<b>2</b>	S26361-K1019-V200	75
<b>3</b>	Pentium G3220	75
<b>4</b>	4GB DDR3-1600	75
<b>5</b>	ATI Radeon HD7350 1GB FH	75
<b>6</b>	DVD SuperMulti SATA	75
<b>7</b>	HDD SATA III 500GB 7.2k	75
<b>8</b>	Country kit Euro-cable (EU+)	75
<b>9</b>	KB410 PS2 BLACK GR/US	75
<b>10</b>	License - Windows 8.1 Pro	75
<b>11</b>	OS RDVD Windows 8.1 Pro (64)	75
<b>12</b>	RDVD Downgrade Win7 Pro (32/64)	75
<b>13</b>	Win7-Load Pro64 EM-SE+Office2013	75
<b>14</b>	Drivers&Utilities DVD (WIN7 + WIN8) ESPR	75

Επικαιροποιημένα προϊόντα			
A/A	Περιγραφή	Τύπος	Ποσότητα
15	DISPLAY E20T-6 LED, EU cable	S26361-K1432-V160	75
16	Acrobat Reader		75
17	WinPro SA OLP NL Gov	FQC-02398	150
18	Άδεια χρήσης F-Secure Client Security για 3 χρόνια		75
19	Ανανέωση άδειας χρήσης F-Secure Client Security για 1 χρόνο		75
20	Patch Cord Χαλκού 1m cat 6	01-60-801/C	75
21	Patch Cord Χαλκού 3m cat 6	01-60-803/C	75
22	<b>Φορητοί Υπολογιστές</b>		
23	FUJITSU LIFEBOOK A544 NG	S26391-K383-V100	60
24	39.6 cm (15.6") HD compound LED		60
25	Intel Core i5-4200M up to 3.1GHz 3MB		60
26	4 GB DDR3 1600 MHz PC3-12800		60
27	DVD Super Multi (reader/writer)		60
28	SATA 500 GB 5.4k		60
29	Intel Wireless-N7260 b/g/n incl. BT 4.0		60
30	Bluetooth Module V4.0		60
31	2x digital array mic & FHD cam		60
32	USB Fingerprint Sensor		60
33	Country Kit Int		60
34	AC Adapter 19V/65W + EU cable		60
35	1st Battery 6cell 63Wh (5,800mAh)		60
36	2-pin Power cable EU		60
37	Keyboard black w/o TS 10key GR		60
38	License - Windows 8.1 Pro		60
39	Win7-Load Pro64 EM-SE+Office 1mthTrial		60
40	OS TWIN RDVD Win8.1Pro/Win7Pro (64bit)		60
41	RDVD Downgrade Win7 Pro (32/64)		60



Επικαιροποιημένα προϊόντα			
A/A	Περιγραφή	Τύπος	Ποσότητα
42	DU-DVD LIFEBOOK		60
42	DU-DVD (Win8.1) LIFEBOOK		60
43	Nero 12 Essentials XL		60
44	Notebook Mouse M410		60
45	CASUAL ENTRY CASE 16	S26391-F1191-L107	60
46	WinSvrCAL 2012 OLP NL Gov DvcCAL	R18-04290	60
47	WinSvrCAL SA OLP NL Gov DvcCAL	R18-01636	120
48	WinPro SA OLP NL Gov	FQC-02398	120
49	OfficeStd 2013 OLP NL Gov	021-10271	60
50	OfficeStd SA OLP NL Gov	021-07161	120
51	Άδεια χρήσης F-Secure Client Security για 3 χρόνια		60
52	Ανανέωση άδειας χρήσης F-Secure Client Security για 1 χρόνο		60
53	Patch Cord Χαλκού 1m cat 6	01-60-801/C	60
54	Patch Cord Χαλκού 3m cat 6	01-60-803/C	60
55	<b>Μεταγωγείς</b>		
56	Catalyst 2960-X 24 GigE 4 x 1G SFP LAN Base	WS-C2960X-24TS-L	7
57	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	CAB-ACE	7
58	<b>Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος</b>		
59	Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος	C66 D5 (S3.8)	1
60	<b>Επιτραπέζιος Σαρωτής A4</b>		
61	FUJITSU SCANNER Fi-7260-4Y WAR.CAR.IN	PA03670-B551	10
62	<b>Ασπρόμαυρος Εκτυπωτής Laser A4</b>		
63	Lexmark MS810dn Laser Printer	40G0130	30
64	<b>Επιπέδων αποθηκευτικός χώρος στο κεντρικό υπολογιστικό σύστημα</b>		
65	HP M5314B FC Drive Rmkt Enclosure	AD542BR	1
66	HP 1TB FATA EVA Fac Integrated Rmkt HDD	AG883AR	8
67	HP EVA 8000-A Loop Switch Option	AD553BR	1
68	<b>Επιπέδων μνήμη στο κεντρικό υπολογιστικό σύστημα</b>		

Επικαιροποιημένα προϊόντα			
A/A	Περιγραφή	Τύπος	Ποσότητα
69	HP Servers 8GB DDR2 Memory Rmkt Module	AB455AR	4
70	<b>Λογισμικό Οπτικής Αναγνώρισης Χαρακτήρων (OCR)</b>		
71	ABBY Recognition Server 3.5 – Solo with Advanced Export (without SMA)		2
	ABBY 2 SMA 1year (for RS 3.5 Solo + advanced export)		8
72	<b>Σύστημα Ανίχνευσης &amp; Προστασίας από Δικτυακές Επιθέσεις (IPS &amp; IDS)</b>		
73	NGFW ASA 5545-X w/ SW 8GE Data 1GE Mgmt AC 3DES/AES 2 SSD120	ASA5545-2SSD120-K9	2
	ASA 9.1 Software image for ASA 5500-X Series,5585-X & ASA-SM	SF-ASA-X-9.1-K8	2
	ASA 5500 Series CX Software v9.1	SF-ASA-CX-9.1-K8	2
	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	ASA-PWR-AC	2
	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	CAB-ACE	2
	ASA 5545-X AVC & NGFW IPS 3Year	ASA5545-AI3Y	2
	ASA 5545-X Botnet Traffic Filter License for 1 Year	ASA5545-BOT-1YR	6
	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	CAB-ACE	2
	Cisco VPN Client Software (Windows Solaris Linux Mac)	ASA-VPN-CLNT-K9	2
	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	ASA-PWR-AC	2
	ASA 5500 Strong Encryption License (3DES/AES)	ASA5500-ENCR-K9	2
	ASA 5500 AnyConnect Client + Cisco Security Desktop Software	ASA-ANYCONN-CSD-K9	2
	ASA 5512-X through 5555-X 120GB MLC SED SSD (Incl.)	ASA5500X-SSD120INC	4
	ASA 5545 IPS Part Number with which PCB Serial is associated	ASA5545-MB	2
74	Prime Security Manager - Software - 25 Device Management	PRSMV9-SW-25-K9	1
	PRSM – License (eDelivery) - Manage 10 Additional Devices	L-PRSM-DEV-10=	1
	<b>Prime Security Manager Server</b>		
	<b>HP DL360p</b> Gen8 4-LFF CTO Server	655651-B21	1
	Europe - Multilingual Localization	655651-B21 B19	1
	HP DL360p Gen8 E5-2620 FIO Kit	654782-L21	1
	HP 4GB 1Rx4 PC3L-10600R-9 Kit	647893-B21	3
	HP 500GB 6G SATA 7.2k 3.5in SC MDL HDD	658071-B21	2
	HP 3TB 6G SATA 7.2k 3.5in SC MDL HDD	628061-B21	2

Επικαιροποιημένα προϊόντα			
A/A	Περιγραφή	Τύπος	Ποσότητα
	HP 1.83m 10A C13 EU Power Cord	AF568A	2
	HP Ethernet 1GbE 4P 331FLR FIO Adptr	684208-B21	1
	HP 1U LFF Easy Install Rail Kit	734809-B21	1
	HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply Kit	503296-B21	2
<b>75</b>	<b>Σύστημα Προστασίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail security)</b>		
	ESA C170 Email Security Appliance with Software	ESA-C170-K9	2
	ESA Premium SW Bundle (AS AV OF DLP ENC) License	ESA-ESP-LIC=	500
	Premium SW Bundle(AS+AV+OF+ENC+DLP) 3YR Lic 500-999 Users	ESA-ESP-3Y-S3	500
	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	CAB-ACE	2
	ESA Async OS v7.5.2	SF-ESA-7.5.2-K9	2
	Content Sec 250 GB HD for ESA C170 SMA M170 WSA S170	CCS-HD-250GB-	4
<b>77</b>	<b>Σύστημα Προστασίας Διαδικτυακών Εφαρμογών (web application security)</b>		
<b>78</b>	WSA S370 Web Security Appliance with Software	WSA-S370-K9	2
	Web Premium SW Bundle (WREP+WUC+AMAL) Licenses	WSA-WSP-LIC	1000
	Web Premium SW Bundle (WREP+WUC+AMAL) 3YR 1K-1999 Users	WSA-WSP-3Y-S4	1000
	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M	CAB-ACE	4
	WSA Async OS v7.5.0	SF-WSA-7.5.0-K9	2
	Content Sec AC Power Supply for ESA WSA SMA x70 Models	CCS-PWR-AC-870W-	4
	WSA 450 GB HD for WSA S370 and S670 (R710 Model)	WSA-HD-450GB-	8
<b>79</b>	Citrix NetScaler MPX 8200 Platinum Edition(6x10/100/1000 and 6x1000BASE-X SFP)	3005706-G1	2
	<b>Εξοπλισμός Επέκτασης</b>		
<b>80</b>	Σταθμοί Εργασίας	Fujitsu 'ESPRIMO P420 E85+	26
<b>81</b>	Φορητοί Υπολογιστές	Fujitsu Lifebook E554 HM 86	22
<b>82</b>	Ασπρόμαυρος Εκτυπωτής Laser A4	Lexmark MS810dn Laser Printer	11
<b>83</b>	Επιτραπέζιος Σαρωτής A4	Fujitsu scanner fi-7260	2

Επικαιροποιημένα προϊόντα			
A/A	Περιγραφή	Τύπος	Ποσότητα
84	Εξυπηρετητές	HP DL360 Gen9 4LFF CTO Server	2
85	Επιπλέον Αποθηκευτικό Χώρος στο Κεντρικό Υπολογιστικό Σύστημα	HP MSA 2040 SAN DC LFF Storage	1

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε**  
**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	
				1 έτος
<b>1</b>	<b>Σταθμοί Εργασίας</b>			
<b>2</b>	Fujitsu 'ESPRIMO P400 E85+ Base unit: ; Mainboard type D2990 ATX; Chipset Intel H61, max. 8 GB, 2 DIMM (DDR3) slots 1333Speed MHz, Dual channel support. For dual channel performance, identical memory modules in each channel are necessary (minimum 2 modules).; Graphics: Intel HD Graphics or HD Graphics 2000 (depending on CPU); Audio: Realtek ALC663; LAN: 10/100/1000 MBit/s Realtek RTL 8111E; Slots: 2 x PCI-Express x1, 1 x PCI-Express 2.0 x16, Drive bays: 1 x 3.5-inch external bays, 2 x 3.5-inch internal bays, 2 x 5.25-inch external bays; 4 x Serial ATA II (3 Gbit) NCQ AHCI; 330 W power supply; Optical USB wheel mouse, Keyboard; ; Interfaces: 1 x Audio: line-in, 1 x Audio: line-in / microphone, 1 x Audio: line-out, 1 x Front audio: headphoned, 1 x Front audio: microphone, 1 (DVI-D) x DVI, 8 x USB 2.0 total, 2 x USB front, 4 x USB rear, 2 x USB internal, 1 x Ethernet (RJ-45), 2 x Mouse / Keyboard (PS/2), 1 x VGA	75		€3.908,50
<b>3</b>	Pentium G620	75		Περιλαμβάνεται
<b>4</b>	4GB DDR3-1333	75		Περιλαμβάνεται
<b>5</b>	ATI Radeon HD5450 512 MB	75		Περιλαμβάνεται
<b>6</b>	DVD SuperMulti SATA	75		Περιλαμβάνεται

7	HDD SATA III 320GB 7.2k	75	Περιλαμβάνεται
8	Country kit (INT, power cord EU)	75	Περιλαμβάνεται
9	KB400 PS2 black GR/GB	75	Περιλαμβάνεται
10	License EU/MM - Windows 7 Professional	75	Περιλαμβάνεται
11	REC-DVD Win7 Prof. 32+64bit All MuLi	75	Περιλαμβάνεται
12	REC-DVD 2 Win7 EM+SE+Office2010s	75	Περιλαμβάνεται
13	Win7 Pro64 EM+SE+Office2010s	75	Περιλαμβάνεται
14	Drivers&Utilities DVD (VISTA/7) ESPRIMO	75	Περιλαμβάνεται
15	Monitor Fujitsu E19W-5	75	€912,34
16	Acrobat Reader	75	€0,00
17	WinPro SA OLP NL Gov	150	€1.441,82
18	SYMC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER BNDL STD LIC GOV BAND A BASIC 36 MONTHS	75	€245,01
19	SYMC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER INITIAL BASIC 12 MONTHS GOV BAND A	75	€56,40
20	Patch Cord Χαλκού 1m cat 6	75	€11,39
21	Patch Cord Χαλκού 3m cat 6	75	€21,56
22	Fujitsu 'ESPRIMO P420 E85+	26	€1.354,95

23	Φορητοί Υπολογιστές		
24	<p>Fujitsu Lifebook E751 Base unit, Chipset Intel HM65, supports Dual Channel DDR3 1333MHz PC10600 RAM (2 DIMM slots). Modular bay concept for optical drives, 2nd Battery or 2nd hard disk. Mobile Intel® HD integrated graphics, serial ATA HDD interface, 10/100/1000 MBit Intel 82579 V LAN, Intel High Definition Audio, 1 Express Card slot type 34/54, 1xSmart Card reader, SD Card reader, integrated Touchpad with Gesture support, LED-Status display, connector for Kensington Lock, Interfaces: 1x VGA, 1x Displayport, 4x USB 2.0 thereof 1x E-SATA/USB combo, RJ45, RJ11 optional, 1x audio in, 1x audio out, 1x serial (RS232), 1x Docking connector Fujitsu Recovery (Hard Disk Based Recovery) global model</p>	60	€4.799,65
25	39.6 cm (15.6") HD compound LED	60	Περιλαμβάνεται
26	Intel Core i3-2310M 2.1GHz 3MB	60	Περιλαμβάνεται
27	2 GB DDR3 1333 MHz PC3-10600	60	Περιλαμβάνεται
28	DVD Super Multi (reader/writer)	60	Περιλαμβάνεται
29	HDD SATA 320 GB 5.4k	60	Περιλαμβάνεται
30	Intel Centrino 6205 802.11a\b\g\η (WW)	60	Περιλαμβάνεται
31	Bluetooth module V3.0	60	Περιλαμβάνεται
32	2x digital array mics & 1.3Mpix Webcam	60	Περιλαμβάνεται
33	Fingerprint sensor & software	60	Περιλαμβάνεται
34	Country Kit Int	60	Περιλαμβάνεται
35	AC Adapter 19V/80W	60	Περιλαμβάνεται
36	1st Battery 6cell 63Wh (5,800mAh)	60	Περιλαμβάνεται
37	Power cable EU	60	Περιλαμβάνεται
38	Keyboard black w/o TS GR	60	Περιλαμβάνεται
39	License EU/MM - Windows 7 Professional	60	Περιλαμβάνεται
40	Win7 Pro64 EM-SE+Office2010s	60	Περιλαμβάνεται
41	REC-DVD Win7 Prof. 32+64bit All MuLi	60	Περιλαμβάνεται

42	REC-DVD 2 Win7 EM+SE+Office2010s	60	Περιλαμβάνεται
43	Drivers&Utility DVD (Win7) LIFEBOOK	60	Περιλαμβάνεται
44	Nero 9 Essentials XL	60	Περιλαμβάνεται
45	Mouse 400NB Black	60	Περιλαμβάνεται
46	CASUAL ENTRY CASE 16	60	Περιλαμβάνεται
47	WinSvrCAL 2008 OLP NL Gov DvccAL	60	€155,03
48	WinSvrCAL SA OLP NL Gov DvccAL	120	€66,00
49	WinPro SA OLP NL Gov	120	€1.153,45
50	OfficeStd 2010 OLP NL Gov	60	€1.978,02
51	OfficeStd SA OLP NL Gov	120	€2.295,00
52	SYMC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER BNDL STD LIC GOV BAND A BASIC 36 MONTHS	60	€196,01
53	SYMC ENDPOINT PROTECTION 12.1 PER USER INITIAL BASIC 12 MONTHS GOV BAND A	60	€45,12
54	Patch Cord Χαλκού 1m cat 6	60	€9,11
55	Patch Cord Χαλκού 3m cat 6	60	€17,25
56	Fujitsu Lifebook E554 HM 86	22	€1.759,87
57	<b>Εξυπηρετητές</b>		
58	HP DL360 Gen9 4LFF CTO Server	2	€1.700,97
59	<b>Επιπλέον Αποθηκευτικό Χώρος στο Κεντρικό Υπολογιστικό Σύστημα</b>		
60	HP MSA 2040 SAN DC LFF Storage	1	€2.028,29
61	<b>Μεταγωγείς</b>		
62	Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image	7	€1.033,01
63	AC Power Cord (Europe), C13, CEE 7, 1.5M	7	€0,00
64	<b>Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος</b>		
65	Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος HFW-60 T5	1	€2.128,07



66	<b>Επιτραπέζιος Σαρωτής A4</b>			
67	Fujitsu fi-6230	10	€1.569,38	
68	Fujitsu scanner fi-7260	2	€313,88	
69	<b>Ασπρόμαυρος Εκτυπωτής Laser A4</b>			
70	Lexmark T652dn Laser Printer	30	€1.280,61	
71	Lexmark MS810dn Laser Printer	11	€469,56	
72	<b>Επιπέδον αποθηκευτικός Χώρος στο κεντρικό υπολογιστικό σύστημα</b>			
73	HP M5314C FC Drive Rmkt Enclosure	1	€258,66	
74	HP 1TB FATA EVA Add-on HDD	8	€959,83	
75	HP EVA 8000 A-Loop Rmkt Switch	1	€809,80	
76	<b>Επιπέδον μνήμη στο κεντρικό υπολογιστικό σύστημα</b>			
77	HP Mid 8GB (2x4GB) PC2-4200 R Memory	4	€2.854,39	
78	<b>Λογισμικό Οπτικής Αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR)</b>			
79	eDocScan	90	€2.259,90	
80	<b>Σύστημα Ανίχνευσης &amp; Προστασίας από Δικτυακές Επιθέσεις (IPS &amp; IDS)</b>			
81	SF 3D2500 w/ IPS 8 Port Copper with Fail Open	2	€6.803,27	
82	DC1500 with 500 RNA Host Licenses	1	€3.401,64	
83	<b>Σύστημα Προστασίας Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail security)</b>			
84	Cisco Ironport C 160 Email Bundle, Dual Appliance, Anti-Spam, Anti-Virus, Outbreak Filters, Encryption, Data Loss Prevention, Centralized Management, and Platinum Support	500	€1.133,72	

85	<b>Σύστημα Προστασίας Διαδικτυακών Εφαρμογών (web application security)</b>		
86	Cisco Ironport Web Bundle, Dual Appliances, Web Usage Controls, Web Reputation, Dual Anti-Malware Filtering, Sawmill Enterprise 5 Profile and Platinum Support	1.000	€3.042,08
87	Citrix NetScaler MPX 7500 Platinum Edition(8X10/100/1000)	2	€6.926,47
			<b>€59.400,00</b>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ**

**Τιμοκατάλογος Παροχής Υπηρεσιών που δεν καλύπτονται από το αντικείμενο της Διακήρυξης-Σύμβασης και τα Παραρτήματά τους**

<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	<b>ΩΡΙΑΙΑ ΧΡΕΩΣΗ (€)</b>
<b>Επιχειρησιακός Σύμβουλος (Business Consultant)</b>	<b>60,00</b>
<b>Σύμβουλος Ανάλυσης (Analysis Consultant)</b>	<b>65,00</b>
<b>Σύμβουλος Εφαρμογής (Implementation Consultant)</b>	<b>60,00</b>
<b>Ανάπτυξης Αναφορών (Reports Developer)</b>	<b>65,00</b>
<b>Μηχανικός Ανάπτυξης Εφαρμογών Λογισμικού (S/W Engineer)</b>	<b>70,00</b>
<b>Εκπαιδευτής Εφαρμογών Λογισμικού (Application S/W Trainer)</b>	<b>60,00</b>
<b>Τεχνικός Υποστήριξης (Support Engineer)</b>	<b>55,00</b>

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ**

**ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

**Αρ. Σύμβασης /**

**για τη Συντήρηση του έργου «Ψηφιοποίηση του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίησή του»**

Στην Αθήνα και στο Γραφείο του Προέδρου του ΝΣΚ (οδός Ακαδημίας αρ. 68, Αθήνα 106 78) σήμερα, την ..... του έτους ....., ημέρα ..... και ώρα ..... μεταξύ:

**αφενός**

του Υπουργού Οικονομικών, στον οποίο υπάγεται απευθείας το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (Άρθρο 1 Ν.3086/2002 «Οργανισμός του ΝΣΚ και κατάσταση των Λειτουργιών και των Υπαλλήλων του», ΦΕΚ Α'/324), που εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο του Ν.Σ.Κ. Ιωάννη-Κωνσταντίνο Γ. Χαλκιά, που εφεξής θα αναφέρεται στην παρούσα Σύμβαση ως «**η Αναθέτουσα Αρχή**» και που εδρεύει στην Αθήνα (οδός Ακαδημίας 68, Τ.Κ. 10678)

**και αφετέρου**

της εταιρείας....., όπως εκπροσωπείται νόμιμα από ..... και αναφέρεται στο εξής ως «**ο Ανάδοχος**».

**Αφού ελήφθησαν υπόψη τα εξής:**

1. Η υπ' αρ. C (2007) 5339/26-10-2007 απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ για την έγκριση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007-2013» για κοινοτική ενίσχυση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης.
2. Η υπ' αριθμ. 8107/05-08-2011 Απόφαση της ΚτΠ Α.Ε. με θέμα: 'Διενέργεια Διεθνούς Ανοικτού Διαγωνισμού για το έργο: «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ "Ψηφιακή Σύγκλιση"»'.
3. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ/10528/15.11.2010/ΕΙΣ ΕΥΔ ΨΣ(155.109/ΨΣ7400-Α2/03.11.2010 απόφαση με θέμα: Ένταξη Οριζόντιας Πράξης με τίτλο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ "Ψηφιακή Σύγκλιση"»'.
4. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ 9763/05-10-2011 προσφορά του αναδόχου.
5. Η υπ' αριθμ. πρωτ. 6806/04.06.2013 Απόφαση της ΚτΠ Α.Ε. με Θέμα: Κατακύρωση αποτελέσματος του Διεθνούς Ανοικτού Διαγωνισμού της υπ' αρ. 8107/05-08-2011 διακήρυξης για την επιλογή αναδόχου για το έργο: «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και

- Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση»».
6. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 7732/26.06.2013 επιστολή σύμφωνης γνώμης υπογραφής σύμβασης του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.
  7. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 10077/08.08.2013 επιστολή ΕΥΔ ΨΣ πρωτ. 151.863/ΨΣ/3353-B/05-08-2013 με θέμα: Διατύπωση γνώμης για το σχέδιο σύμβασης του υποέργου 1 «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του».
  8. Η υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβαση για την υλοποίηση του έργου «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με κωδικό ΟΠΣ: 300282, του Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
  9. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 14420/08.08.2014 απόφαση της ΚτΠ Α.Ε με θέμα: Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβασης για το έργο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με κωδικό ΟΠΣ: 300282, του Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση».
  10. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 30181/27.05.2015 απόφαση της ΚτΠ Α.Ε με θέμα: Έγκριση άσκησης δικαιώματος προαίρεσης της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβασης για το έργο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με κωδικό ΟΠΣ: 300282, του Ε.Π «Ψηφιακή Σύγκλιση».
  11. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ/32630/29.07.2015/ΕΙΣ ΕΥΔ ΨΣ(152.100/ΨΣ3323-A2/24.07.2015 απόφαση με θέμα: τροποποίηση της απόφασης Ένταξης Οριζόντιας Πράξης με τίτλο «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» με Κωδικό ΟΠΣ: 300282, του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση»».
  12. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ Α.Ε 33904/18.09.2015 επιστολή ΕΥΔ ΨΣ πρωτ. 152.242/ΨΣ/4360-B1/16.09.2015 με θέμα: Διατύπωση γνώμης περί σχεδίου σύμβασης του υποέργου 2 Συμπληρωματικές Υπηρεσίες επί του υποέργου 2 «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του».
  13. Η υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβαση επέκτασης για το υποέργο 2 «Συμπληρωματικές Υπηρεσίες επί του υποέργου 1 Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», η οποία υπογράφηκε μεταξύ της «Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.» και της εταιρείας με την επωνυμία «UniSystems συστήματα πληροφορικής ανώνυμη εμπορική εταιρεία» μετά από διενέργεια Δημόσιου Ανοικτού Διαγωνισμού που έγινε από την «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.» για λογαριασμό του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, φορέα λειτουργίας και κύριο του Έργου.

14. Η υπ' αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ 35428/04.11.2015 απόφαση της ΚτΠ Α.Ε με Θέμα: Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 σύμβασης επέκτασης για το υποέργο 2 «Συμπληρωματικές Υπηρεσίες επί του υποέργου 1 Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του», με την οποία αυξήθηκε το φυσικό και οικονομικό αντικείμενο της αρχικής σύμβασης, κατόπιν ενεργοποίησης σχετικού δικαιώματος προαίρεσης της Αναθέτουσας Αρχής του προαναφερθέντος διαγωνισμού, όπως η ανωτέρω σύμβαση τροποποιήθηκε με την από 06.11.2015 τροποποίηση αυτής, σύμφωνα με τους όρους και τις συμφωνίες που περιλαμβάνονται σε αυτή.
15. Η με αρ. 8/11-12-2017 σύμβαση, που υπογράφηκε μεταξύ του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους ως αναθέτουσας αρχής και της εταιρείας «UniSystems συστήματα πληροφορικής ανώνυμη εμπορική εταιρεία» για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου της ψηφιοποίησης του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευσης του προσωπικού στην αξιοποίησή του για το χρονικό διάστημα από 11/12/2017 έως και 10/12/2019 με δαπάνη συνολικού ύψους 155.585,70 € συμπ. του αναλογούντος ΦΠΑ.
16. Η με αρ. 1/11-3-2020 σύμβαση, που υπογράφηκε μεταξύ του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους ως αναθέτουσας αρχής και της εταιρείας «UniSystems συστήματα πληροφορικής ανώνυμη εμπορική εταιρεία» για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου της ψηφιοποίησης του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευσης του προσωπικού στην αξιοποίησή του για το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της σύμβασης έως και 31/12/2020 με δαπάνη συνολικού ύψους 73.036,00 € συμπ. του αναλογούντος ΦΠΑ.
17. Την απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης για το οικονομικό έτος 2021 με αρ. πρωτ. 1923/08-01-2021 (ΑΔΑ: Ψ3Ο5ΟΡΡΕ-Ε4Ε)
18. Το από .....Πρακτικό Κατακύρωσης (ΑΔΑ:.....) στην εταιρεία ....., κατόπιν διενέργειας πρόχειρου μειοδοτικού διαγωνισμού στις....., σύμφωνα με τη Διακήρυξη με αρ. πρωτ.....

**συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:**

Με την παρούσα συνάπτεται μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, σύμβαση για την παροχή των υπηρεσιών συντήρησης που αναφέρονται στο Άρθρο 1 της παρούσας, για τη χρονική περίοδο από την υπογραφή της μέχρι και 31 Δεκεμβρίου 2021, με δαπάνη ..... € συμπεριλαμβανομένου του νόμιμου ΦΠΑ. Ειδικότερα η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος συμφώνησαν και δέχθηκαν αμοιβαία τα εξής:

**Άρθρο 1**

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ**

Αντικείμενο της παρούσας διακήρυξης και της προς υπογραφή σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης του έργου «Ψηφιοποίηση του αρχειακού υλικού δικαστικών γραφείων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (ΝΣΚ) και εκπαίδευση του

προσωπικού στην αξιοποίησή του» για τη χρονική περίοδο από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης μέχρι και 31 Δεκεμβρίου 2021 (εφεξής «Περίοδος συντήρησης»).

Η συντήρηση καλύπτει τον Εξοπλισμό και Λογισμικό που περιγράφονται στο Παράρτημα Δ της παρούσας διακήρυξης, που αποτελεί τον Επικαιροποιημένο Εξοπλισμό και Λογισμικό που παραδόθηκε στο ΝΣΚ στο πλαίσιο της υπ' αριθμ. 1147/05.09.2013 Σύμβασης και της από 05.06.2015 τροποποίησής της, καθώς και τον Εξοπλισμό που παραδόθηκε στο ΝΣΚ στο πλαίσιο της υπ' αριθμ. 1147/25.09.2015 επέκτασης της ανωτέρω σύμβασης και την υπ' αριθ. 1147/06.11.2015 τροποποίηση της επέκτασης αυτής.

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια της παρούσας υποχρεούται να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες συντήρησης :

- Την προληπτική και επανορθωτική συντήρηση όλου του προσφερόμενου Εξοπλισμού
- Την αποκατάσταση βλαβών όλου του προσφερόμενου Εξοπλισμού στους χρόνους αποκρίσεως που αναφέρονται στο σχετικό άρθρο Α.3.6 της Διακήρυξης του έργου
- Την παροχή βοήθειας για βελτιστοποίηση (tuning) του Εξοπλισμού και Λογισμικού
- Την διόρθωση των σφαλμάτων (bugs) των εφαρμογών που θα αναπτύξει
- Την παράδοση αντιτύπων των μεταβολών - επανεκδόσεων - τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού

Έγκαιρη παράταση των αδειών χρήσης του Λογισμικού όπως αυτό περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ

Συγκεκριμένα:

## **Παρεχόμενες Υπηρεσίες Συντήρησης στο χώρο του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους**

### **1.11 Επανορθωτική (κατασταλτική) Συντήρηση**

Γίνεται σε κάθε περίπτωση βλάβης και αφορά στις ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στο υλικό (hw) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία του μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου θα προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου στο πλαίσιο της επανορθωτικής συντήρησης είναι οι εξής:

- Αποκατάσταση των προβλημάτων λειτουργίας του υλικού.
- Σε περίπτωση αντικατάστασης ολόκληρου ή τμήματος του υλικού με άλλο, αυτό θα είναι τουλάχιστον ισοδύναμο.
- Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την ευθύνη και οποιοδήποτε κόστος απαιτηθεί για την εξασφάλιση της συμβατότητας του Εξοπλισμού που θα αλλάξει. Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει το φορέα λειτουργίας για τα χαρακτηριστικά του νέου Εξοπλισμού.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του Εξοπλισμού.

### 1.12 Προληπτική Συντήρηση

Η Προληπτική (Preventive) Συντήρηση αποσκοπεί στην πρόληψη προβλημάτων λειτουργίας και στην βελτίωση λειτουργίας του συστήματος ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή λειτουργία του συστήματος, όπως αυτή έχει προδιαγραφεί και συμφωνηθεί. Δεν περιλαμβάνει εκ των υστέρων αλλαγές στην λειτουργικότητα του συστήματος.

Η Προληπτική Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη των Εφαρμογών Λογισμικού καλύπτει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Αλλαγές στο Λογισμικό με σκοπό να αποφευχθούν τυχόν μελλοντικά προβλήματα ή δυσλειτουργίες,
- Αλλαγές στο Λογισμικό με σκοπό την τεχνική βελτίωση του.

### 1.13 Ανταλλακτικά

Ο Ανάδοχος για την Περίοδο Συντήρησης εξασφαλίζει επαρκή και έγκαιρο ανεφοδιασμό με ανταλλακτικά, ώστε να καθίσταται δυνατή η κατάλληλη συντήρηση του προσφερόμενου Εξοπλισμού.

Σε περίπτωση που κάποιο μέρος του Εξοπλισμού δεν υποστηρίζεται πια από τον κατασκευαστή του (end of support), ο Ανάδοχος θα ενημερώσει σχετικά το φορέα λειτουργίας εγγράφως εντός τριάντα (30) ημερών από την επίσημη ανακοίνωση του κατασκευαστή (end of support). Το γεγονός αυτό δε διαφοροποιεί καθόλου τις υποχρεώσεις του Αναδόχου για τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών.

### 1.14 Αναλώσιμα

Τα αναλώσιμα του εξοπλισμού δεν περιλαμβάνονται στις Υπηρεσίες Υποστήριξης. Αυτά (τα αναλώσιμα) ορίζονται στην Παράγραφο 1.20.4.

### 1.15 Τηλεδιάγνωση

Η υπηρεσία τηλεδιάγνωσης σκοπό έχει την επισκευή ή συντήρηση από απόσταση πληροφοριακών συστημάτων άμεσα και αποτελεσματικά από τους μηχανικούς του Αναδόχου.

Προκειμένου για την παροχή της ως άνω υπηρεσίας από τον Ανάδοχο, απαιτείται δικτυακή επικοινωνία με ελεύθερη πρόσβαση από τα firewalls και ότι άλλο σχετικό για να είναι εφικτή η επικοινωνία των δύο σημείων.

Η υπηρεσία τηλεδιάγνωσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνον κατόπιν σχετικής άδειας. Τότε ο χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργιών που δεν απαιτούν αντικατάσταση υλικού, ελαχιστοποιείται μέσω αυτής της υπηρεσίας.

### 1.16 Τεχνική Υποστήριξη

- **Τεχνική Υποστήριξη 1ου Βαθμού – Help Desk:** Είναι το κεντρικό σημείο υποδοχής αναφορών προβλημάτων από την Αναθέτουσα Αρχή, τις οποίες θα δρομολογεί στην Ομάδα Υποστήριξης του Αναδόχου και θα παρακολουθεί έως την οριστική επίλυση τους. Το Help Desk στελεχώνουν τεχνικοί εκπαιδευμένοι στο σύνολο του υλικού και του Λογισμικού του συστήματος.



Η Υποστήριξη σε αυτό το επίπεδο θα γίνεται είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω fax/e-mail/www ανάλογα με τον τύπο και την ιδιομορφία της υπόθεσης. Σε περιπτώσεις που αυτό απαιτείται από τη φύση, την κρισιμότητα και την πολυπλοκότητα της υπόθεσης, ενημερώνεται το 2ο επίπεδο υποστήριξης για να άμεση επίσκεψη.

- **Τεχνική Υποστήριξη 2ου Βαθμού – On Site Υποστήριξη:** Το στελεχώνουν τεχνικοί του Αναδόχου εκπαιδευμένοι στο σύνολο του υλικού και του λογισμικού του συστήματος οι οποίοι επισκέπτονται για να επιλύσουν το πρόβλημα.

**ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ / ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:**

Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:               <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>- 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 και εφαρμογής/ών</li> <li>- Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> <li>- Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου</li> </ul> </li> </ul>

**1.17 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες**

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια.

**Ορισμοί**

- Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ): ορίζεται το διάστημα μεταξύ **08:00 και 15:00** κάθε εργάσιμης μέρας.
- Εργάσιμες Ημέρες (ΕΜ): οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση.
- Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ): είναι η ομάδα του Αναδόχου, που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση προβλημάτων του έργου, όταν τεθεί σε λειτουργία.
- Χρόνος απόκρισης: ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή που το Helpdesk του Αναδόχου λαμβάνει μία κλήση από την Υπηρεσία μέσω της προκαθορισμένης διαδικασίας ως τη χρονική στιγμή ανταπόκρισης του Αναδόχου. Ως ανταπόκριση του Αναδόχου νοείται η **επιτόπια παρουσία του** (ή τηλεφωνική αποκατάσταση του προβλήματος) στην υπηρεσία που παρέχεται on-site συντήρηση.
- Χρόνος επίλυσης: ορίζεται ο χρόνος από τη στιγμή της επιβεβαίωσης της διάγνωσης βλάβης από τον μηχανικό του Αναδόχου, έως την στιγμή που οι λειτουργίες τις οποίες επιτελούσε το σύστημα γίνονται πάλι διαθέσιμες.

- Χρόνος αποκατάστασης: της βλάβης εννοείται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης από την Υπηρεσία, έως την στιγμή που η βλάβη επιδιορθώθηκε

### 1.18 Διασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας

Χρόνος Απόκρισης & Αποκατάστασης (Αποστολή Τεχνικού on site)
<p>Από ώρα αναγγελίας της Βλάβης :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφόσον η ειδοποίηση έγινε εντός ΚΩΚ μέσα σε 8 εργάσιμες ώρες για βλάβες εντός Αττικής και σε 36 εργάσιμες ώρες για βλάβες στην περιφέρεια, από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης.</li> <li>• Το πρωί, 08:00 η ώρα, της επόμενης εργάσιμης ημέρας για βλάβες εντός Αττικής και σε 2 εργάσιμες ημέρες για βλάβες στην περιφέρεια εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός ΚΩΚ.</li> </ul>

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας, ο Ανάδοχος θα υφίσταται τις προβλεπόμενες από τη Διακήρυξη ρήτρες.

Το ως άνω εγγυημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών περιορίζεται στη λειτουργικότητα των εφαρμογών και μόνον στην ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του Λογισμικού που αποτέλεσε το αντικείμενο υλοποίησης του έργου «Ψηφιοποίηση αρχειακού υλικού δικαστικών υποθέσεων περιφερειακών οργανικών μονάδων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και Εκπαίδευση του προσωπικού στην αξιοποίηση του» και της επέκτασης αυτού.

### 1.19 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

Στις περιπτώσεις που θα απαιτηθεί η διενέργεια διακοπών της Υπηρεσίας αυτές θα είναι απολύτως προγραμματισμένες (Planned Outages), σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

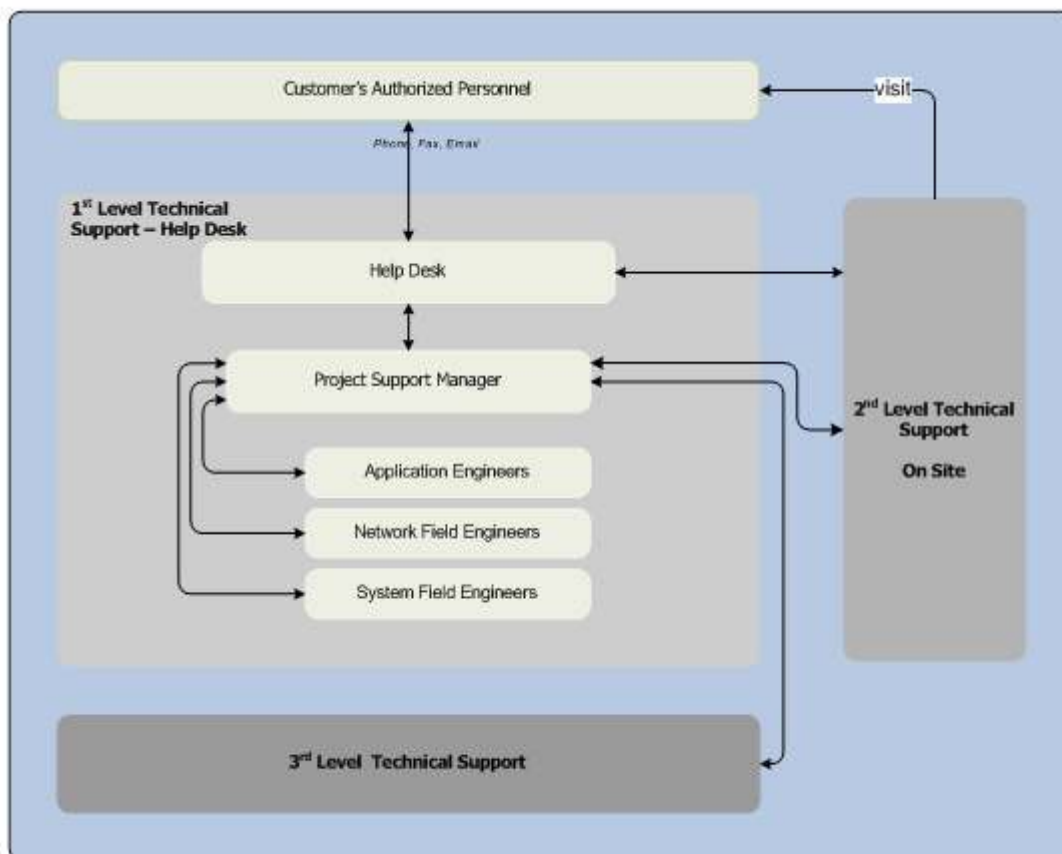
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην Αναθέτουσα Αρχή, και θα τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε ώρες ΕΩΚ (όπως αυτές ορίζονται παραπάνω).
- 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 θα θεωρείται ως βλάβη.

## 1.20 Διαδικασίες Τεχνικής Υποστήριξης

### 1.20.1 Οργάνωση Υποστήριξης

Η οργάνωση των Υπηρεσιών Υποστήριξης είναι δομημένη σε διάφορα επίπεδα όπως παρουσιάζεται στο σχήμα που ακολουθεί.



### 1.20.2 Υποστήριξη Χρηστών 1ου Επιπέδου (Help Desk)

Ο Ανάδοχος διαθέτει γραφείο τεχνικής υποστήριξης (Help Desk), το οποίο θα είναι διαθέσιμο στα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι αναγγελίες για ενδεχόμενες βλάβες θα γίνονται με όποιον τρόπο επιθυμούν τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής (Τηλέφωνο, e-mail, Fax, εφαρμογή WEB).

Ο χρόνος απόκρισης του Help Desk σε κλήσεις των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής θα είναι μικρότερος από 30'.

Τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα έχουν πρόσβαση στην πύλη αυτή (Help Desk) με ενιαίο τρόπο μέσω συγκεκριμένου λογαριασμού (username/ password).

Οι αναγγελίες για ενδεχόμενες βλάβες θα λαμβάνουν χαρακτηριστικά όπως: μοναδιαίο κλειδί αναφοράς και θα καταγράφονται τουλάχιστον οι εξής πληροφορίες :

- Αναθέτουσα Αρχή / Υπηρεσία / Γραφείο,
- Είδος εξοπλισμού, εφαρμογών κλπ.
- Περιγραφή βλάβης,
- Ώρα αναγγελίας,
- Χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος,
- Περιγραφή του προβλήματος και οι ενέργειες επίλυσης,
- Υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

Ο Ανάδοχος θα διαθέτει σε ετοιμότητα το τεχνικό προσωπικό του στα πλαίσια της υποστήριξης του έργου.

Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει ο ίδιος τις Τεχνικές Ομάδες Υποστήριξης (ΤΟΥ) για την παροχής τεχνικής υποστήριξης. Τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα δίνουν τις κλήσεις στο Help Desk του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος θα υποβάλει κάθε μήνα στην Αναθέτουσα Αρχή έκθεση για την λειτουργία και απόκριση του γραφείου της τεχνικής υποστήριξης.

Τα στατιστικά στοιχεία της λειτουργίας του γραφείου θα είναι διαθέσιμα On Line.

Η Υποστήριξη Χρηστών 1ου επιπέδου (Help Desk) συνίσταται στη εκτέλεση συγκεκριμένων ροών εξυπηρέτησης. Η ροή εξυπηρέτησης μιας τυπικής κλήσης/αιτήματος (case) από την Αναθέτουσα Αρχή εμφανίζεται παρακάτω:

#### **Βήμα 1:** Υποδοχή Αιτήματος

Ένα αίτημα τεχνικής εξυπηρέτησης (case) μπορεί να φθάσει στην υπηρεσία Help Desk με τους εξής τρόπους:

- Μέσω Τηλεφώνου
- Μέσω e-Mail

Ανεξαρτήτως του τρόπου άφιξης του αιτήματος, θα πρέπει να υπάρχουν και να καταγραφούν οι ακόλουθες πληροφορίες:

- Στοιχεία επικοινωνίας (αν δεν υπάρχουν)
- Ημερομηνία και ώρα αιτήματος
- Περιγραφή προβλήματος
- Άλλα βοηθητικά στοιχεία για την διάγνωση

#### **Βήμα 2:** Καταχώρηση αιτήματος

Ανεξαρτήτως του τρόπου άφιξης του αιτήματος (τηλέφωνο, FAX, Email) θα ανοιχθεί ειδικό Trouble Ticket Form σε περιβάλλον λογισμικού IT-Help desk. Για το κάθε αίτημα θα γίνει εισαγωγή των στοιχείων που απαιτούνται (περιγραφή προβλήματος, όνομα υπευθύνου, στοιχεία επικοινωνίας γραφείου, ημέρα και ώρα).

**Βήμα 3:** Προσπάθεια επίλυσης

Ο Τεχνικός της υπηρεσίας που αναλαμβάνει να εξυπηρετήσει το αίτημα θα επιχειρήσει να απαντήσει στο αίτημα χρησιμοποιώντας είτε την εμπειρία του είτε την βάση γνώσης (Knowledge base) του λογισμικού με παρόμοια αιτήματα και πιθανές επιλύσεις.

**Βήμα 4:** Επίλυση

Σε περίπτωση που το αίτημα μπορεί να επιλυθεί τότε γίνεται η ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής και καταγράφεται η κατάσταση του αιτήματος ως «Ολοκληρωμένο».

**Βήμα 5:** Κατηγοριοποίηση-Δρομολόγηση

Σε περίπτωση που δεν μπορεί να δοθεί άμεσα απάντηση ο Τεχνικός εκτιμάει την κρισιμότητα (criticality) κάθε προβλήματος. Αν δεν μπορεί να ζητήσει την βοήθεια του Υπευθύνου Βάρδιας. Η κατηγοριοποίηση κάθε προβλήματος και κατά συνέπεια η προτεραιότητα επίλυσης δίνεται πρωταρχικά από τον Τεχνικό μέσω του συστήματος. Με βάση την κρισιμότητα και την κατηγοριοποίηση του κάθε προβλήματος γίνεται η δρομολόγηση στις ομάδες υποστήριξης 2ου επιπέδου (2nd Level) που θα πρέπει να επικοινωνήσουν με τον χρήστη εντός μιας ώρας από την αναγγελία της βλάβης.

**Βήμα 6:** Πρόβλημα Υλικοτεχνικής Υποδομής

Αν το πρόβλημα αναφέρεται σε πρόβλημα του εξοπλισμού του ΝΣΚ και καλύπτεται στα πλαίσια της Συντήρησης, τότε το πρόβλημα δρομολογείται στην Ομάδα Υποστήριξης Υλικοτεχνικής Υποδομής.

**Βήμα 7:** Απόφαση Κινητοποίησης 2ου Επιπέδου (On Site)

Αν το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί τηλεφωνικά, ο Τεχνικός στον οποίο ανατίθεται το πρόβλημα προς επίλυση έχει την ευθύνη επικοινωνίας με την Αναθέτουσα Αρχή για παροχή λύσης στο αίτημα. Όταν το πρόβλημα έχει επιλυθεί τότε η κατάσταση του αιτήματος στο λογισμικό του IT Help Desk αλλάζει από «Ανοικτό» σε «Ολοκληρωμένο». Αν το πρόβλημα δεν μπορεί να λυθεί τηλεφωνικά, τότε ενημερώνεται ο Υπεύθυνος Υποστήριξης Έργου ο οποίος αποφασίζει για την κινητοποίηση τεχνικών του 2ου επιπέδου υποστήριξης για επιτόπου εξέταση / επίλυση.

Ο Υπεύθυνος Βάρδιας του IT Help-Desk είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της ομαλής επίλυσης των προβλημάτων. Συγκεκριμένα, θα παρακολουθεί την εξέλιξη:

- των προβλημάτων που έχουν δρομολογηθεί στην Ομάδα Υποστήριξης Υλικοτεχνικής Υποδομής,
- των προβλημάτων που έχουν δρομολογηθεί στην Ομάδα Υποστήριξης Εφαρμογών Λογισμικού
- των προβλημάτων που δηλώνονται σαν επιλυθέντα από το IT Help-Desk και επανέρχονται σαν μην επιλυθέντα.

Επίσης ο Υπεύθυνος Βάρδιας έχει την αρμοδιότητα να επιλύει τυχόν διαφωνίες που προκύπτουν μεταξύ των διαφόρων ομάδων τεχνικών, σχετιζόμενες με την λύση ενός αιτήματος χρήστη.

**1.20.3 Διαδικασία escalation**

Τα μέλη της ομάδας Help-Desk καταβάλλουν προσπάθεια για να δώσουν στον χρήστη την πληρέστερη δυνατή απάντηση, χρησιμοποιώντας:

- Την πείρα και τεχνογνωσία τους
- Τις Βάσεις Δεδομένων που έχουν διαθέσιμες
- Τις δυνατότητες επικοινωνίας με άλλες Βάσεις Δεδομένων

Εάν παρ' όλες τις προσπάθειές τους, δεν είναι δυνατή η ανεύρεση λύσης στο πρόβλημα, τότε ακολουθείται η διαδικασία escalation.

#### **Δεν καλύπτονται από την παρούσα Σύμβαση**

- Αποκατάσταση προβλημάτων που προκαλούνται από ιούς.
- Αποκατάσταση βλαβών που προήλθαν από ατύχημα, φυσική καταστροφή, φωτιά, νερό, πράξη πολέμου ή τρομοκρατική, χρήση μη σύμφωνη με τα εγχειρίδια, καθώς και επέμβαση μη εξουσιοδοτημένων ατόμων, στον Εξοπλισμό που υποστηρίζει η Ανάδοχος σύμφωνα με την παρούσα Σύμβαση.
- Την αξία εργασίας για ζητούμενες από το ΝΣΚ τροποποιήσεις των τεχνικών χαρακτηριστικών των συσκευών π.χ. αναβάθμιση μνήμης, επέκταση με επιπλέον δίσκο κλπ.
- Αναλώσιμα υλικά, όπως αυτά ορίζονται από τους κατασκευαστές των προϊόντων. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αναλώσιμα υλικά θεωρούνται τα: τόνερ, μελανοταινίες, knob, maintenance kit, hummer modules, drum, κεφαλές εκτυπωτών Dot Matrix, μαγνητικές ταινίες, μπαταρίες UPS, μπαταρίες Notebook κλπ. όπως επίσης και η εργασία αντικατάστασής τους. Αποκατάσταση βλαβών που οφείλονται σε χρήση αναλωσίμων, που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή ή παρουσίασαν πρόβλημα στη λειτουργία τους και σε συσκευές που δεν υποστηρίζει ο Ανάδοχος και είναι συνδεδεμένες με τα μηχανήματα που καλύπτει την παρούσα Σύμβαση.
- Αποκατάσταση βλαβών που προκαλούνται από μηχανήματα, υλικά ή προγράμματα, που δεν καλύπτει η παρούσα Σύμβαση.
- Αποκατάσταση βλαβών που αφορούν μειωμένη φωτεινότητα σε display Notebook ή οθόνη, οι οποίες οφείλονται στην παλαιότητα της συσκευής (άνω των τριών ετών χρήση προϊόντος), ή στην παρατεταμένη προβολή σχημάτων και εικόνων.
- Την αξία εργασίας για μετεγκατάσταση εξοπλισμού (μεταφορά εξοπλισμού σε άλλο Site) ή αλλαγές τοπολογίας δικτύων.
- Την αξία εργασίας εγκατάστασης νέου εξοπλισμού, αντικατάστασης παλαιού με νέο καθώς και αναβαθμίσεις.
- Η παρούσα σύμβαση δεν καλύπτει χωρίς προηγούμενη γραπτή ενημέρωση και αμοιβαία συμφωνία νέες αγορές εξοπλισμού ή αντικαταστάσεις παλαιού με νέο.
- Αποκατάσταση δυσλειτουργίας εξοπλισμού, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη. π.χ. νερό ή καφές στο πληκτρολόγιο, σπάσιμο από πτώση κλπ.
- Οι εργασίες για όλες τις παραπάνω περιπτώσεις είναι χρεώσιμες.

#### **ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΤΙΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ**

##### **Υποχρεώσεις ΝΣΚ**

- Να παρέχει στους τεχνικούς του Αναδόχου άμεση πρόσβαση στο μηχανολογικό εξοπλισμό.

- Να χρησιμοποιεί τις συσκευές σύμφωνα με ορισμένους βασικούς κανόνες χρήσης τους, όπως αναφέρονται στα εγχειρίδια χρήσης των μηχανημάτων, στερούμενος του δικαιώματος τροποποίησης ή επιδιόρθωσης αυτών χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του Αναδόχου.
- Να χρησιμοποιεί κλιματισμό, όταν απαιτείται και σταθεροποιητή τάσεως -UPS- (σε βιομηχανικό ή προβληματικό περιβάλλον) καθώς και μηχανογραφικό υλικό (δελτίο, μελανοταινίες, χαρτοταινίες, ταινίες, κλπ.), σύμφωνα με τις προδιαγραφές κάθε προϊόντος.
- Το ΝΣΚ έχει την ευθύνη για την διαφύλαξη ή την ανάκτηση δεδομένων ή προγραμμάτων και την ασφάλεια των απορρήτων πληροφοριών του. Σε περίπτωση που συμφωνηθεί η ανάκτηση δεδομένων από τον Ανάδοχο, το ΝΣΚ θα χρεώνεται σύμφωνα με τον τρέχοντα κατά τη διενέργεια της ανάκτησης τιμοκατάλογο του Αναδόχου (ο ισχύων κατά την υπογραφή της παρούσας τιμοκατάλογος επισυνάπτεται στο Παράρτημα IV), εκτός και εάν η ανάγκη για ανάκτηση δεδομένων δημιουργήθηκε από υπαιτιότητα του Αναδόχου, ο οποίος τότε αναλαμβάνει και τα σχετικά έξοδα.

#### **Υποχρεώσεις Αναδόχου**

- Ο Ανάδοχος ευθύνεται απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή για την καλή εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης. Σε περίπτωση παράβασης των όρων της παρούσας για λόγους που ανάγονται σε αποκλειστική υπαιτιότητα του Αναδόχου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να επιδιώξει με νόμιμο τρόπο την αποκατάσταση κάθε θετικής ζημίας μέχρι ανώτατο όριο το ποσό του τιμήματος της παρούσας Σύμβασης, ποσό στο οποίο ρητά συμφωνούν οι συμβαλλόμενοι ότι περιορίζεται η ευθύνη του Αναδόχου, μη ευθυνόμενου περαιτέρω για οποιαδήποτε άλλη ζημία (θετική, αποθετική, διαφυγόντα κέρδη κλπ) ήθελε προκληθεί στην Αναθέτουσα Αρχή από τυχόν αντισυμβατική συμπεριφορά του.
- Ειδικότερα, σε περίπτωση που προκληθεί ζημία στον εξοπλισμό της Αναθέτουσας, η οποία οφείλεται άμεσα και αποκλειστικά σε υπαίτια πράξη ή παράλειψη του Αναδόχου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει τον βλαβέντα εξοπλισμό με δικό του συμβατό, όμοιο, ή μεγαλύτερης δυναμικότητας και να θέσει αυτόν σε πλήρη λειτουργία. Ο Ανάδοχος περάν της ευθύνης της παρούσας παραγράφου, ουδεμία περαιτέρω ευθύνη φέρει για αποκατάσταση τυχόν ζημιών που προκλήθηκαν στον εξοπλισμό της Αναθέτουσας.
- Ο Ανάδοχος δε φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης των όρων της παρούσας Σύμβασης λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας ή άλλων τυχαίων γεγονότων, για την απώλεια ή την αλλοίωση δεδομένων καθώς και για βλάβες που προέρχονται από βανδαλισμό, καταστροφή ή παρεμβάσεις τρίτων. Στις περιπτώσεις αυτές η δαπάνη για την επισκευή των μηχανών θα ορίζεται με κοινή συμφωνία των συμβαλλομένων μερών.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει το σύνολο των Υπηρεσιών Συντήρησης – Τεχνικής Υποστήριξης κατά τις συνήθεις εργάσιμες ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή από τις 8:00 π.μ. έως τις 15:00.

**Άρθρο 2**

**ΤΙΜΗΜΑ & ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

1. Το συμβατικό τίμημα της συντήρησης για τη χρονική περίοδο, από την υπογραφή της σύμβασης μέχρι 31 Δεκεμβρίου 2021, ανέρχεται στο ποσό των ..... € **μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ** [η συνολική δαπάνη σύμβασης για το έτος 2021 συμπεριλαμβανομένου του ισχύοντος ΦΠΑ κατά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των .....€ (..... € + ..... € Φ.Π.Α. 24% ].

2. Η καταβολή του τιμήματος στον Ανάδοχο θα γίνει σε Ευρώ, σύμφωνα με τις νόμιμες διαδικασίες που ισχύουν στο Δημόσιο. Ειδικότερα, η καταβολή του τιμήματος, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, θα γίνει σε δύο ισόποσες εξαμηνιαίες δόσεις, εντός τριάντα (30) ημερών από την έκδοση από τον Ανάδοχο των σχετικών τιμολογίων, τα οποία θα εκδοθούν την **30<sup>η</sup>/6/2021** και την **19<sup>η</sup>/11/2021** για το δεύτερο εξάμηνο του έτους, λόγω κλεισίματος του οικονομικού έτους 2021.

3. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει Εγγυητική Επιστολή αναγνωρισμένης Τράπεζας, εντός δέκα (10) ημερών από την υπογραφή της παρούσας, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς Φ.Π.Α., ως εγγύηση για την καλή εκτέλεση της σύμβασης, με διάρκεια ενός μήνα μετά το συμφωνημένο χρόνο υλοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η εγγυητική επιστολή πρέπει να περιλαμβάνει όσα αναφέρονται στο άρθρο 23<sup>Α</sup> του Παραρτήματος Α της παρούσας διακήρυξης.

**Άρθρο 3**

**ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η περίοδος συντήρησης στην οποία αφορά η παρούσα, αρχίζει από την υπογραφή της σύμβασης και ολοκληρώνεται την 31 Δεκεμβρίου 2021.

**Άρθρο 4**

**ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

1. Οι συμβαλλόμενοι υποχρεούνται να τηρούν απόλυτη εχεμύθεια και να μην προβαίνουν σε οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δημοσίευση προς τρίτους οποιονδήποτε στοιχείων, πληροφοριών, εγγράφων και οτιδήποτε σχετικού με τις υπηρεσίες, τον τρόπο εργασίας, τον εξοπλισμό, τις εγκαταστάσεις και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες (“Εμπιστευτικές Πληροφορίες”) του άλλου συμβαλλόμενου μέρους στις οποίες έχουν πρόσβαση στα πλαίσια της εκτέλεσης της Σύμβασης, που θα υπογραφεί, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση του αντισυμβαλλόμενου. Υποχρεούνται να χρησιμοποιούν, τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες μόνο για τους σκοπούς της σύμβασης, που θα υπογραφεί, και στο αναγκαίο μέτρο για την εκπλήρωση των σχετικών υποχρεώσεών τους, καθώς και να εξασφαλίζουν ότι, όποιοι υπάλληλοι ή τρίτα πρόσωπα χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης, δεσμεύονται να τηρούν την ως άνω υποχρέωση τήρησης απορρήτου και εχεμύθειας.

2. Τα μέρη αναγνωρίζουν ότι είναι πιθανό κατά την εκτέλεση της σύμβασης, που θα υπογραφεί, ή εξ' αφορμής αυτής να τεθούν υπόψη του Αναδόχου εμπιστευτικές πληροφορίες ή προσωπικά δεδομένα τρίτων. Ως εκ τούτου, αμφότερα τα μέρη δεσμεύονται ότι, σε τέτοια περίπτωση, θα συμμορφώνονται με



την εκάστοτε ισχύουσα κοινοτική και εθνική νομοθεσία περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

#### **Άρθρο 5**

#### **ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά την διάρκεια της ισχύος της σύμβασης, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών.

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών ως προς το κύρος, την ερμηνεία και την εκτέλεση της σύμβασης αυτής και τις αξιώσεις που γεννώνται από αυτήν θα επιλύεται από τα αρμόδια Δικαστήρια της Αθήνας.

Στη σύμβαση θα προσαρτηθούν και θα αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής τα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ Γ, Δ και Ε της παρούσας Διακήρυξης.

Αθήνα, ..... 2021

**Για το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους**

**Για την εταιρεία .....**

ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Γ. ΧΑΛΚΙΑΣ  
Πρόεδρος του Ν.Σ.Κ.