

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ



ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ (ΣΤΑ.ΣΥ.) Α.Ε.
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΕΣΩΝ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΡΟΧΙΑΣ
ΕΔΡΑ: ΑΘΗΝΑΣ 67 - ΑΘΗΝΑ 105 52
ΑΦΜ: 099939745

Δ.Ο.Υ. :ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ
ΤΗΛ. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ: 214-4141369 & 214-4141138
FAX: 210-3223935

Αριθ. Πρωτ. :10330
Ημερομηνία :06/06/2014

Αρμόδια : Γ. Καρανικά
Τηλέφωνο : 214-4141339

ΘΕΜΑ: Πρόχειρος μειοδοτικός διαγωνισμός για την συντήρηση του Συστήματος Πολυπλεξίας της Οπτικής Ίνας SDH του δικτύου του συστήματος της γραμμής 1 της ΣΤΑΣΥ Α.Ε, με τη διαδικασία Ηλεκτρονικού Πλειστηριασμού. (ΤΔ-077/14).

Ενδεικτική Προϋπολογιζόμενη δαπάνη για την αρχική διάρκεια της σύμβασης:
Είκοσι τρεις χιλιάδες Ευρώ (23.000,00€) πλέον ΦΠΑ.

Η ΣΤΑΣΥ ΑΕ καλεί τους ενδιαφερόμενους (φυσικά και νομικά πρόσωπα καθώς και ενώσεις αυτών, συνεταιρισμούς κ.λ.π. που από το καταστατικό τους προκύπτει ότι η παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών στον παρόντα διαγωνισμό εντάσσεται στον εταιρικό τους σκοπό) να υποβάλουν σφραγισμένη προσφορά για την συντήρηση του Συστήματος Πολυπλεξίας της Οπτικής Ίνας SDH του δικτύου του συστήματος της γραμμής 1 της ΣΤΑΣΥ Α.Ε.

Προκειμένου να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα και η απρόσκοπη λειτουργία του συστήματος, διενεργείται ο εν λόγω διαγωνισμός το αντικείμενο του οποίου αφορά την ανάληψη ολοκληρωμένης συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του συστήματος SDH, σύμφωνα με τις Τεχνικές Προδιαγραφές που περιγράφονται στο συνημμένο Τεύχος Α.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης συνοπτικά είναι οι εξής:

- Υπηρεσία Προληπτικής Συντήρησης (ΥΠΣ)
- Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστήριξης (ΥΤΥ)

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

- Διαθεσιμότητα προσωπικού του αναδόχου για την περίπτωση εκτάκτων βλαβών.

Η παρούσα διακήρυξη διατίθεται ηλεκτρονικά και στην ιστοσελίδα της ΣΤΑΣΥ www.stasy.gr. Στην ίδια ιστοσελίδα θα αναρτούνται οποιοσδήποτε τυχόν ενημερωτικές επιστολές, βελτιώσεις, συμπληρώσεις, ή διευκρινίσεις που αφορούν τον συγκεκριμένο διαγωνισμό.

Προκειμένου να δοθεί στους ενδιαφερόμενους η δυνατότητα να διαμορφώσουν άποψη για το αντικείμενο του εν λόγω διαγωνισμού, πριν από την υποβολή των προσφορών τους, θα διοργανωθεί από την ΣΤΑΣΥ επίσκεψη την **13.06.2014**. Οι διαγωνιζόμενοι θα πρέπει να δηλώσουν δικαίωμα συμμετοχής στην επίσκεψη αυτή επικοινωνώντας με τα γραφεία της ΣΤΑΣΥ στο τηλέφωνο 214-4141339, το αργότερο μία (1) εργάσιμη ημέρα πριν από την επίσκεψη.

Η σύμβαση που θα υπογραφεί μεταξύ της ΣΤΑΣΥ και του Αναδόχου θα είναι χρονικό διάστημα ενός (1) έτους. Η ΣΤΑΣΥ δύναται να παρατείνει την διάρκεια της σύμβασης μέχρι ένα (1) επιπλέον έτος.

Για πληροφορίες τεχνικής φύσεως μπορείτε να επικοινωνείτε με τον κ. Ιωάννη Αποστολόπουλο στο τηλ. 214-4141524 & 697.4039163 και τον κ. Αργύρη Καραθανάση στο τηλ. 214-4141509 & 6974114710.

1. Υποβολή Προσφοράς

Οι προσφορές θα υποβληθούν σε σφραγισμένο φάκελο μέχρι και την **23.06.2014 και ώρα 10.00** στο Γραφείο Κεντρικής Γραμματείας της ΣΤΑΣΥ ΑΕ, Αθηνάς 67, Αθήνα. Στο φάκελο της προσφοράς να αναγράφεται :

**ΣΦΡΑΓΙΣΜΕΝΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
ΓΙΑ ΤΟΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟ ΤΔ - 077/14**

« Συντήρηση του Συστήματος Πολυπλεξίας της Οπτικής Ίνας SDH του δικτύου του συστήματος της γραμμής 1 της ΣΤΑΣΥ Α.Ε.

»

**Προς:
ΣΤΑΣΥ Α.Ε.
ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
Αθηνάς 67
Τ.Κ. 105 52 Αθήνα
Υπόψη: Επιτροπής Διαγωνισμού**

**ΝΑ ΜΗΝ ΑΝΟΙΧΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ**

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Σημειώνουμε:

1. Με ευθύνη των συμμετεχόντων, γίνονται δεκτές και προσφορές που θα σταλούν ταχυδρομικά , με την προϋπόθεση ότι αυτές θα έχουν παραληφθεί αποδεδειγμένα πριν την ανωτέρω ημερομηνία και ώρα.
2. Οι προσφορές θα έχουν ισχύ για ενενήντα (90) ημέρες.
3. Δεν επιτρέπεται η υποβολή προσφοράς για μέρος των ζητούμενων υπηρεσιών ή η υποβολή εναλλακτικής προσφοράς..

Η αποσφράγιση των προσφορών θα πραγματοποιηθεί την **23.06.2014 και ώρα 10.30** στα γραφεία της εταιρείας Αθηνάς 67, Αθήνα- αίθουσα «Αθηνά» , 2^{ος} όροφος. Εφόσον το επιθυμείτε μπορείτε να παρευρεθείτε.

2. Περιεχόμενα Φακέλου Προσφοράς

2.1 Νομιμοποιητικά έγγραφα

α) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από Αρμόδια Αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης και το οποίο να είναι σε ισχύει κατά την τελική ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών.

β) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια Αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις, το οποίο να είναι σε ισχύ κατά την ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών.

γ) Πιστοποιητικό, έκδοσης τελευταίου 3μήνου από το οικείο Επιμελητήριο με το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή τους σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους, ή βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος από άλλη αρμόδια Αρχή, έκδοσης τελευταίου τριμήνου.

δ) Επίσημο αντίγραφο της απόφασης με την οποία συγκροτήθηκε σε σώμα το εν ενεργεία Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας και ΦΕΚ όπου έγινε η αντίστοιχη δημοσίευση, από το οποίο θα προκύπτει το πρόσωπο που εκπροσωπεί την εταιρία.

ε) Ισχύνον καταστατικό με τις τυχόν τροποποιήσεις και πιστοποιητικό περί καταστατικών τροποποιήσεων από την αρμόδια αρχή

στ) Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86 που θα υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του διαγωνιζομένου, στην οποία θα δηλώνεται :

- ότι έχει μελετήσει λεπτομερώς τα στοιχεία του έργου και έχει λάβει γνώση όλων των στοιχείων της παρούσας Πρόσκλησης καθώς και των συνθηκών που αφορούν το έργο (τόπος έργου, συνθήκες προσπέλασης, και μεταφοράς υλικών κλπ.) μετά από λεπτομερή εξέταση και ότι αναλαμβάνει την εκτέλεση του έργου υπό τους όρους του Διαγωνισμού αυτού.
- ότι τα υποβαλλόμενα στοιχεία και πληροφορίες που υποβάλλει με την προσφορά του είναι ακριβή.

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

- ότι έχει μελετήσει επακριβώς του όρους του παρόντος Διαγωνισμού και τα Τεύχη αυτού και τους αποδέχεται.

2.2 Ουσιαστικά προσόντα

Απαραίτητη προϋπόθεση, για τους συμμετέχοντες είναι να έχουν εκτελέσει κατά την τελευταία πενταετία και με ημερομηνία υπογραφής μετά την 01.06.2009, μία (1) τουλάχιστον ετήσιας διάρκειας σύμβαση συντήρησης συστημάτων πολυπλεξίας της οπτικής ίνας SDH, με πολυπλέκτες ALCATEL, με ετήσιο συμβατικό αντικείμενο τουλάχιστον το ποσό των είκοσι τριών χιλιάδων Ευρώ (23.000,00€) άνευ ΦΠΑ ή συμβάσεις παρομοίου αντικειμένου, με ημερομηνία υπογραφής μετά την 01.06.2009, τουλάχιστον τρίμηνης διάρκειας, των οποίων το άθροισμα των συμβατικών τιμημάτων θα είναι τουλάχιστον 23.000,00€ ενώ η κάθε μία ξεχωριστά θα πρέπει να έχει συμβατικό τίμημα τουλάχιστον 6.000,00€ , άνευ ΦΠΑ.

Οι διαγωνιζόμενοι προς απόδειξη των ανωτέρω θα πρέπει να προσκομίσουν

α) ΠΙΝΑΚΑ στον οποίο θα αναγράφονται:

- Ο πελάτης,
- Το όνομα και τηλέφωνο του προσώπου επικοινωνίας (Η ΣΤΑΣΥ επιφυλάσσεται, εάν το επιθυμεί, να κάνει ενδεικτικούς ελέγχους επαλήθευσης των στοιχείων που θα υποβληθούν)
- Το είδος και το μέγεθος των εγκαταστάσεων που αφορούν αυτές οι συμβάσεις,
- Την τρέχουσα αξία των συμβάσεων
- Τη διάρκεια των συμβάσεων

β) Βεβαίωση του πελάτη για την καλή εκτέλεση της σύμβασης

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Σε περίπτωση, που στη σύμβαση, που επικαλείται ο διαγωνιζόμενος για την απόδειξη της εμπειρίας του, συμμετείχε σε κοινοπραξία, θα πρέπει η ζητούμενη από τη διακήρυξη εμπειρία να καλύπτεται από το ποσοστό συμμετοχής του διαγωνιζόμενου στη κοινοπραξία.

Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος είναι σύμπραξη/κοινοπραξία, θα πρέπει η ζητούμενη από τη διακήρυξη εμπειρία να καλύπτεται τουλάχιστον από ένα μέλος αυτής.

2.3 Οικονομική Προσφορά

Στην Οικονομική Προσφορά θα περιέχονται όλα τα στοιχεία που απαιτούνται, σύμφωνα με το Παράρτημα Ι «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ».

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

3. Διενέργεια ηλεκτρονικού πλειστηριασμού

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η Επιτροπή του διαγωνισμού θα ενημερώσει εγγράφως τους διαγωνιζόμενους για την ημερομηνία διεξαγωγής του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού καλώντας συγχρόνως να επιβεβαιώσουν τις υποβληθείσες οικονομικές τους προσφορές.

Η διαδικασία του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού περιγράφεται στο παράρτημα IV.

Η ηλεκτρονικός πλειστηριασμός θα διεξαχθεί μόνον εφόσον ο αριθμός των αποδεκτών προσφορών είναι τουλάχιστον δύο (2).

Η διεξαγωγή του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού θα παρακολουθηθεί από την επιτροπή διενέργειας του διαγωνισμού.

Το τμήμα εκκίνησης του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού είναι το τμήμα του χαμηλότερου συμβατικού τιμήματος που θα προκύψει από τη διαδικασία αποσφράγισης των οικονομικών προσφορών.

Αμέσως μετά την ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού, η εταιρεία στο δικτυακό τόπο της οποίας θα διεξαχθεί, θα παραδώσει στην Επιτροπή του Διαγωνισμού έγγραφη και πλήρη αναφορά για το αποτέλεσμα του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού. Η Επιτροπή θα συντάξει σχετικό πρακτικό με βάση τα αποτελέσματα της διεξαγωγής του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού και τις αρχικές έντυπες οικονομικές προσφορές των υποψηφίων.

4. Κριτήριο Ανάθεσης

Η επιλογή του Αναδόχου θα γίνει μεταξύ των διαγωνιζομένων που πληρούν τους όρους συμμετοχής στο διαγωνισμό και δεν συντρέχει λόγος αποκλεισμού τους με βάση τον έλεγχο των υποβληθέντων Νομιμοποιητικών εγγράφων και Ουσιαστικών Προσόντων.

Ανάδοχος θα ανακηρυχθεί εκείνος που θα υποβάλλει το χαμηλότερο ετήσιο συμβατικό τμήμα που θα αφορά στην παροχή Βασικών Υπηρεσιών Υποστήριξης, όπως αυτές περιγράφονται συνοπτικά στο άρθρο 3 του Τεύχους «ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ» και αναλυτικά στο παράρτημα Β αυτού, κατά την διαδικασία του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού και δεν θα υπερβαίνει την προϋπολογιζόμενη δαπάνη

Το ποσό του ετήσιου συμβατικού τιμήματος, σύμφωνα με το Παράρτημα Ι -Οικονομική Προσφορά, θα είναι το μοναδικό κριτήριο για την ανάδειξη του μειοδότη.

5. Υπογραφή Σύμβασης

Ο Ανάδοχος πριν την υπογραφή της σύμβασης θα προσκομίσει, Εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης για ποσό ίσο με το 10% του συμβατικού τιμήματος που θα προσφερθεί. Η εγγυητική επιστολή θα εκδίδεται από αναγνωρισμένη Τράπεζα που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή στις χώρες μέλη της ΕΕ και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και έχει

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

το δικαίωμα έκδοσης εγγυητικών επιστολών, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και σύμφωνα με το συνημμένο υπόδειγμα (Παράρτημα ΙΙ του τεύχους διακήρυξης). Εγγυητική επιστολή που δεν εκδίδεται σύμφωνα με το υπόδειγμα δεν γίνεται αποδεκτή. Σε περίπτωση που ο διαγωνιζόμενος είναι κοινοπραξία / σύμπραξη, η εγγυητική επιστολή αυτή πρέπει να εκδοθεί υπέρ όλων των μελών της κοινοπραξίας / σύμπραξης και όχι υπέρ μεμονωμένων μελών ξεχωριστά.

Γίνονται δεκτές και εγγυητικές επιστολές από το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων ή από το ΤΣΜΕΔΕ.

Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης ισχύει και παραμένει σε ισχύ και ενέργεια, μέχρι να ολοκληρωθούν ικανοποιητικά όλες οι απαιτήσεις της Σύμβασης. Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης επιστρέφεται άτοκα στον Ανάδοχο μετά την λύση ή λήξη της Σύμβασης με την προϋπόθεση ότι δεν εκκρεμούν αξιώσεις της ΣΤΑΣΥ για οποιαδήποτε υπαίτια ή ανυπαίτια αθέτηση των όρων της Σύμβασης και δεν έχει υπάρξει λόγος για κατάπτωση της ολική ή μερική.

6. Ποινική Ρήτρα

Σε περίπτωση μη προσήκουσας εκ μέρους του Αναδόχου εκτέλεσης των εργασιών της Σύμβασης θα επιβάλλονται στον Ανάδοχο ποινικές ρήτρες οι οποίες έχουν ως εξής :

1. Η με υπαιτιότητα του Αναδόχου μη εκτέλεση εντός της συγκεκριμένης ημέρας της προγραμματισμένης συντήρησης , θα συνεπάγεται σε βάρος του χρηματικό πρόστιμο εκ ποσού **1.000€** ανά γεγονός.
2. Η παντελής αποχή του Αναδόχου από την εκτέλεση των ανειλημμένων με την παρούσα υποχρεώσεων του πέραν των πέντε (5) ημερών, θα συνεπάγεται την σε βάρος του έκπτωση και σε όφελος της ΣΤΑΣΥ όλου του ποσού της εγγυητικής επιστολής και την κήρυξη του ως εκπτώτου .
3. Η μη έγκαιρη ανταπόκριση του Αναδόχου σε κλήση για έκτακτη βλάβη σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του άρθρου « Χρόνοι απόκρισης-Αποκατάσταση βλάβης» του Παραρτήματος ΙΙΙ των Τεχνικών Προδιαγραφών , θα συνεπάγεται **την σε βάρος του επιβολή χρηματικού προστίμου:**
1500€ για την πρώτη φορά ,
2500€ για την δεύτερη φορά και
3500€ για την τρίτη φορά.

Περαιτέρω περιπτώσεις μη έγκυρης ανταπόκρισης σε κλήση για έκτακτη βλάβη οδηγεί αυτόματα σε λύση του συμβολαίου συντήρησης εις βάρος του συντηρητή και την κήρυξη του ως εκπτώτου.

7. Τρόπος Πληρωμής

Η τιμολόγηση των παρεχόμενων «Βασικών Υπηρεσιών» όπως αυτές περιγράφονται στο άρθρο 3 «Ετήσιο Βασικό Τμήμα» του Τεύχους Τεχνικές Προδιαγραφές, θα γίνεται ανά τρίμηνο.

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Το τριμηνιαίο τίμημα θα τιμολογείται εντός των πέντε (5) πρώτων εργασιμών ημερών της αρχής του επόμενου τριμήνου και θα καταβάλλεται σε εξήντα (60) ημέρες μετά από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου του συντηρητή και αφού έχει προηγηθεί πιστοποίηση καλής εκτέλεσης των εργασιών από την Αρμόδια Υπηρεσία της ΣΤΑΣΥ. Σε περίπτωση που η παραλαβή του τιμολογίου καθυστερήσει πέραν των πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του, η πληρωμή θα γίνεται εξήντα (60) ημέρες μετά την παραλαβή του

Λοιπές υπηρεσίες θα τιμολογούνται με το πέρας αυτών και η αξία κάθε τιμολογίου θα καταβάλλεται με τον ως άνω τρόπο.

Για προμήθεια αξίας άνω των 1467,40 €, είναι απαραίτητη η προσκόμιση των κάτωθι δικαιολογητικών:

Φορολογικό Παραστατικό (Τιμολόγιο).

Πιστοποιητικό Φορολογικής Ενημερότητας.

Βεβαίωση Πληρωμής Ασφαλιστικών Εισφορών (ΙΚΑ, ΤΣΜΕΔΕ, κλπ)

Το τιμολόγιο θα προσκομισθεί στη Κεντρική Γραμματεία της ΣΤΑΣΥ και θα έχει τα παρακάτω στοιχεία:

ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.

Λειτουργία Μέσων Σταθερής Τροχιάς

Αθηνάς 67,

105 52 ΑΘΗΝΑ

ΑΦΜ:099939745,

ΔΟΥ: ΦΑΕ Αθηνών

Για πληροφορίες σχετικά με την εξόφληση του τιμολογίου μπορείτε να επικοινωνείτε με το Λογιστήριο.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Ν. 4013/2011 επιβάλλεται κράτηση ύψους 0,10% υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και θα παρακρατηθεί στην πρώτη πληρωμή.

Νικόλαος Χ. Παπαθανάσης
Πρόεδρος Δ.Σ & Διευθύνων Σύμβουλος

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι - Οικονομική Προσφορά

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - Υπόδειγμα Εγγυητικής Επιστολής Καλής Εκτέλεσης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - Όροι Ηλεκτρονικού Πλειστηριασμού

Τεύχος Α - Τεχνικές Προδιαγραφές

ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΤΔ-077/14

**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΥΠΛΕΞΙΑΣ ΤΗΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ
SDH ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 1 ΤΗΣ ΣΤΑΣΥ**



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

ΜΑΙΟΣ 2014

1. ΓΕΝΙΚΑ

Η Οικονομική Προσφορά θα δοθεί σε Ευρώ, αποκλειόμενης της εξάρτησης με οποιοδήποτε τρόπο του τιμήματος από την ισοτιμία του Ευρώ με άλλα νομίσματα.

Οι προσφορές πρέπει να μην φέρουν διορθώσεις (σβησίματα, διαγραφές, προσθήκες κλπ.) επί ποινή αποκλεισμού. Οικονομική προσφορά που είναι αόριστη ή υπό αίρεση απορρίπτεται ως μη αποδεκτή, μετά από γνωμοδότηση της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Εξάλλου, διατύπωση σχολίων ή αιρέσεων ή όρων στην οικονομική προσφορά ή επιφυλάξεις επί αυτής, θα θεωρηθούν ως επιφυλάξεις επί των όρων του διαγωνισμού και θα οδηγήσουν στην απόρριψη της οικονομικής προσφοράς του διαγωνιζομένου. Σε περίπτωση ύπαρξης αριθμητικών λαθών στην Οικονομική Προσφορά, η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στη διόρθωση των αριθμητικών πράξεων και χρησιμοποιεί για την κατάταξη των προσφορών, την διορθωμένη πλέον προσφορά του διαγωνιζόμενου.

Η Οικονομική Προσφορά υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του διαγωνιζομένου, ο οποίος επίσης μονογράφει όλα τα φύλλα αυτής. Μονογραφές που τυχόν λείπουν, θα μπουν από την Επιτροπή του Διαγωνισμού και η προσφορά θα θεωρείται ισχυρή. Προσφορά όμως που θα υποβληθεί ανυπόγραφη θεωρείται άκυρη. Σε περίπτωση σύμπραξης Εταιρειών η προσφορά υπογράφεται και μονογράφεται αντίστοιχα από τους νόμιμους εκπροσώπους όλων των Εταιρειών που συμμετέχουν στη σύμπραξη.

Διευκρινίζεται ότι εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.

Οι διαγωνιζόμενοι, πρέπει να συντάξουν την προσφορά τους με τυποποιημένο τρόπο βάσει του συνημμένου Τιμολογίου Προσφοράς.

Στην οικονομική τους προσφορά πρέπει να υπολογίζουν τις νόμιμες υπέρ Δημοσίου και τρίτων κρατήσεων καθώς της κράτησης **ύψους 0,10% του Ν. 4013/2011, η οποία υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας, προ ΦΠΑ, υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, η οποία θα παρακρατηθεί από την πληρωμή του Αναδόχου.**

Οι τιμές της Οικονομικής Προσφοράς που θα δοθούν από τους διαγωνιζομένους, αποτελούν την πλήρη αποζημίωσή τους για την πλήρη, επιτυχή και εμπρόθεσμη εκτέλεση όλων των ζητούμενων της Σύμβασης σύμφωνα με τους όρους του Παραρτήματος III - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ. Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης οι τιμές αυτές είναι και θα παραμείνουν σταθερές και δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή επικαιροποίηση για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία.

Προσφορές που θα υπερβαίνουν την προϋπολογιζόμενη δαπάνη, δεν θα γίνονται αποδεκτές.

Η ΣΤΑΣΥ βαρύνεται με τον οφειλόμενο Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί των εκάστοτε πληρωτέων ποσών.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Οι διαγωνιζόμενοι θα καταθέσουν προσφορά η οποία θα περιλαμβάνει απαραίτητα τα εξής:

1. Ετήσιο Συμβατικό Τμήμα(€) =.....πλέον ΦΠΑ.
(αριθμητικώς και ολογράφως)

Αφορά την παροχή Βασικών Υπηρεσιών Υποστήριξης, όπως αυτές περιγράφονται συνοπτικά στο άρθρο 3 του Τεύχους Α - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ και αναλυτικά στο Παράρτημα Β' αυτού.

2. Τιμοκατάλογο Χρέωσης μη περιλαμβανομένων υπηρεσιών στο ανωτέρω ετήσιο τμήμα, όπως αυτές περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ - ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ.

Οι παρακάτω χρεώσεις δεν αξιολογούνται και αφορούν υπηρεσίες που καλύπτονται από τη παρούσα σύμβαση αλλά το τίμημά τους δεν καλύπτεται από το ετήσιο συμβατικό τίμημα:

A. ΧΡΕΩΣΗ ΣΕ ΠΕΛΑΤΗ για εργασίες εντός ωραρίου

Ελάχιστη χρέωση δύο (2) ώρες εργασίας, €

Δεν υφίσταται χρέωση για χρόνο μικρότερο των δύο (2) ωρών.

Για επιπλέον ώρες πέραν των 2 ωρών η χρέωση θα προσαυξάνεται κατά €. ανά ώρα.

Σε περίπτωση που η χρέωση γίνεται ανά ημέρα (8 ώρες) , το ποσό ανέρχεται σε €.

B. ΧΡΕΩΣΗ ΣΕ ΠΕΛΑΤΗ για εργασίες πέραν του κανονικού ωραρίου

Οι χρεώσεις θα επιβαρύνονται με τις νόμιμες προσαυξήσεις για νυχτερινή εργασία ή εργασία σε αργίες/εορτές.

Οι προσαυξήσεις αυτές ισχύουν μόνο στις τιμές της περίπτωσης A.

Ισχύς Προσφοράς.....

(*) Τίθεται η Υπογραφή του Νομίμου Εκπροσώπου του Διαγωνιζομένου και η σφραγίδα της εταιρείας (περίπτωση κοινοπραξίας/ σύμπραξης τίθενται οι υπογραφές των νομίμων εκπροσώπων όλων των εταιρειών που συμμετέχουν στην κοινοπραξία/ σύμπραξη και η σφραγίδα έκαστης εκ των συμπραττουσών εταιρειών).

-----//-----
ΤΕΛΟΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΤΔ-077/14

**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΥΠΛΕΞΙΑΣ ΤΗΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ
SDH ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 1 ΤΗΣ ΣΤΑΣΥ**



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

ΜΑΙΟΣ 2014

Προς την
 ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
 ΑΘΗΝΑΣ 67
 105 52, ΑΘΗΝΑ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. ΓΙΑ ΠΟΣΟ..... Ευρώ.

1. Με την επιστολή αυτή σας γνωστοποιούμε ότι εγγυόμαστε ρητά, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ευθυνόμενοι απέναντί σας εις ολόκληρο και ως αυτοφειλέτες υπέργια ποσό Στο ως άνω ποσό περιορίζεται η ευθύνη μας για την καλή εκτέλεση των όρων της μεταξύ της ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. και της ως άνω εταιρείας Σύμβασης για την συντήρηση του Συστήματος Πολυπλεξίας της Οπτικής Ίνας SDH του δικτύου του συστήματος της γραμμής 1 της ΣΤΑΣΥ Α.Ε., (Διαγωνισμός ΤΔ-077/14).
 2. Παραιτούμαστε ρητά και ανεπιφύλακτα από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και διζήσεως, από το δικαίωμα προβολής εναντίον σας όλων των ενστάσεων του πρωτοφειλέτη ακόμη και των μη προσωποπαγών και ιδιαίτερα οποιασδήποτε άλλης ένστασης των άρθρων 852-856, 862-864 και 866-869 του Αστικού Κώδικα, όπως και από τα δικαιώματά μας που τυχόν απορρέουν από τα υπόψη άρθρα.
 3. Σε περίπτωση που, αποφανθείτε με την ελεύθερη και αδέσμευτη κρίση σας την οποία θα μας γνωστοποιήσετε ότι η υπέρ ης η παρούσα εγγύηση εταιρεία δεν εκπλήρωσε την υποχρέωσή της για την καλή εκτέλεση της σύμβασης που αναφέρεται ανωτέρω, σας δηλώνουμε ότι αναλαμβάνουμε με την παρούσα επιστολή, τη ρητή υποχρέωση να σας καταβάλουμε αυθημερόν, με την κοινοποίηση στην Τράπεζά μας της σχετικής ειδοποίησής σας, χωρίς οποιαδήποτε αντίρρηση, ολόκληρο ή μέρος του ποσού της εγγύησης, σύμφωνα με τις οδηγίες σας.
 4. Για την καταβολή της υπόψη εγγύησης δεν απαιτείται καμία εξουσιοδότηση, ενέργεια ή συγκατάθεση της υπέρ ης η παρούσα εγγύηση εταιρείας ούτε θα ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε τυχόν ένσταση ή επιφύλαξη ή προσφυγή αυτής στη διαιτησία ή στα δικαστήρια, με αίτημα τη μη κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής, ή τη θέση αυτής υπό δικαστική μεσεγγύηση.
 5. Σας δηλώνουμε ακόμη ότι η υπόψη εγγύησή μας θα παραμείνει σε πλήρη ισχύ μέχρι να επιστραφεί σ'εμάς η παρούσα εγγυητική επιστολή, μαζί με έγγραφη δήλωσή σας ότι μας απαλλάσσετε από την υπόψη εγγύηση. Μέχρι τότε, θα παραμείνουμε υπεύθυνοι για την άμεση καταβολή σ'εσάς του ποσού της εγγύησης.
 6. Σε περίπτωση που ανακύψει διαφωνία ως προς την εγγύηση αυτή η τις σχετικές πληρωμές, η διαφορά θα επιλύεται στα καθ' ύλη αρμόδια δικαστήρια των Αθηνών.
- Βεβαιούμε επίσης ότι, με την έκδοση της παρούσας εγγυητικής επιστολής, δεν υφίσταται παράβαση των διατάξεων που αφορούν το καθορισμό ανώτατου ορίου για την έκδοση εγγυητικών επιστολών από τη Τράπεζα μας.

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΤΔ-077/14



ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΥΠΛΕΞΙΑΣ ΤΗΣ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ SDH ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 1 ΤΗΣ ΣΤΑΣΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (ΙΙΙ)

ΟΡΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΥ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΟΡΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΥ
(ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΑΣ)

1. Η Ηλεκτρονική Δημοπρασία θα διενεργηθεί για λογαριασμό της εταιρείας ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. αποκλειστικά στο Internet site (www.cosmo-one.gr) της εταιρείας cosmoONE Hellas MarketSite (εφεξής cosmoONE). Διευκρινίζεται ότι υποχρεωτικά κάθε συμμετέχων προμηθευτής θα πρέπει να συμπληρώνει εγκαίρως την φόρμα καταχώρισης στοιχείων, στην ιστοσελίδα <http://www.cosmo-one.gr/data.htm> ώστε να λάβει τους κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία καθώς και την σχετική εκπαίδευση μέσω e-learning. Διευκρινίζεται ότι οι προμηθευτές που διαθέτουν ήδη κωδικό πρόσβασης παρακάμπτουν το βήμα αυτό.
2. Όροι & κανόνες που διέπουν τη συγκεκριμένη Ηλεκτρονική Δημοπρασία:
 - 2.1. **Γλώσσα**
Η δημοπρασία θα διεξαχθεί μόνο στην Ελληνική γλώσσα.
 - 2.2. **Νόμισμα**
Το νόμισμα με βάση το οποίο θα διεξαχθεί η Δημοπρασία θα είναι το ΕΥΡΩ (€). Ο ΦΠΑ δεν θα περιλαμβάνεται στις προσφορές.
 - 2.3. **Διάρκεια**
Η διάρκεια της δημοπρασίας θα είναι είκοσι (20') λεπτά. Εάν όμως εντός του τελευταίου τρίλεπτου πριν από τη λήξη του χρόνου της δημοπρασίας υπάρχει προσφορά αποδεκτή από το Σύστημα, το πέρας του χρονικού διαστήματος θα παρατείνεται αυτομάτως για ένα τρίλεπτο. Δεν υπάρχει περιορισμός στην ανανέωση των παρατάσεων.
 - 2.4. **Ποσότητα υπό προμήθεια**
Οι διαγωνιζόμενοι θα προσφέρουν τα τμήματά τους για το είδος, ή και τα είδη που αξιολογήθηκαν επιτυχώς .
 - 2.5. **Τύπος δημοπρασίας και Κανόνας δημοπρασίας**
Η δημοπρασία θα είναι Αγγλικού μειοδοτικού τύπου, κατά τη διεξαγωγή της δημοπρασίας ως αποδεκτές προσφορές ορίζονται προσφορές που ικανοποιούν ταυτόχρονα τα εξής κριτήρια:

- Είναι χρονικά έγκυρες δηλ. επεξεργάζονται από το σύστημα της cosmoONE εντός του χρόνου διάρκειας της δημοπρασίας και των τυχών παρατάσεων της. Ο χρόνος μετράται αποκλειστικά κατά την έναρξη επεξεργασίας της προσφοράς στα εν λόγω συστήματα της εταιρείας cosmoONE και όχι από το χρόνο αποστολής που αναφέρεται ως ένδειξη στην οθόνη του συμμετέχοντος, καθόσον μεσολαβεί το χρονικό διάστημα για την μεταβίβαση της προσφοράς από το σύστημα του συμμετέχοντος στο σύστημα της cosmoONE και την επεξεργασία της προσφοράς από το σύστημα της cosmoONE (όπως ακριβώς περιγράφεται στην παράγραφο 5.4.1).
- Βελτιώνουν την υπερισχύουσα προσφορά κατά ακέραιο πολλαπλάσιο του βήματος της δημοπρασίας. Ειδικά η πρώτη προσφορά στο σύστημα, γίνεται αποδεκτή εφόσον είναι ίση με την τιμή εκκίνησης (εφ' όσον υπάρχει τιμή εκκίνησης) ή την βελτιώνει κατά ακέραιο πολλαπλάσιο του βήματος της δημοπρασίας.

2.6. Υπερισχύουσα προσφορά

Κατά τη διεξαγωγή της Δημοπρασίας ως υπερισχύουσα προσφορά ορίζεται η προσφορά με το χαμηλότερο τίμημα.

Στο τέλος της δημοπρασίας η υπερισχύουσα προσφορά, δεν συνεπάγεται και αυτόματη κατακύρωση της προμήθειας στον αντίστοιχο συμμετέχοντα αλλά αποτελεί μέρος της διαδικασίας που περιγράφεται στη Διακήρυξη, η γνώση και η αποδοχή του περιεχομένου της οποίας τεκμαίρεται από τη συμμετοχή του συμμετέχοντα στην παρούσα δημοπρασία.

2.7. Τιμήμα εκκίνησης

Η χαμηλότερη γραπτή οικονομική προσφορά θα χρησιμοποιηθεί σαν τιμή εκκίνησης στον Ηλεκτρονικό Πλειστηριασμό και θα ανακοινωθεί εγκαίρως από την ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ ή/και την cosmoONE πριν από την διεξαγωγή της δημοπρασίας.

2.8. Βήμα Δημοπρασίας

Το βήμα βελτίωσης της προσφοράς θα ανακοινωθεί εγκαίρως από την ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ ή/και την cosmoONE πριν από την διεξαγωγή της δημοπρασίας.

2.9. Σχόλια

Οι συμμετέχοντες δεν επιτρέπεται να περιλαμβάνουν σχόλια στις προσφορές τους, ούτε αυτά λαμβάνονται υπόψη κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της δημοπρασίας.

Το τίμημα που θα προσφερθεί στη Δημοπρασία δεν θα τελεί υπό προϋποθέσεις, αιρέσεις ή περιορισμούς.

3. Δημοσιότητα στοιχείων και συμμετεχόντων κατά τη δημοπρασία.

Βασικά στοιχεία που εμφανίζονται ανά πάσα στιγμή σαν πληροφορία στην οθόνη κάθε συμμετέχοντα είναι:

- το τίμημα εκκίνησης
- το τίμημα της υπερισχύουσας προσφοράς
- η θέση/κατάταξη του συμμετέχοντος σε σχέση με το τίμημα της υπερισχύουσας προσφοράς
- οι τιμές της τελευταίας υποβληθείσας προσφοράς του
- ο χρόνος του συστήματος

Τα ονόματα των εταιριών που υποβάλλουν τις προσφορές δεν είναι διαθέσιμα στους άλλους συμμετέχοντες κατά τη διεξαγωγή της δημοπρασίας.

Ισχύς προσφορών

Από τη στιγμή που γίνεται αποδεκτή μια προσφορά από το Σύστημα δεν είναι δυνατόν να ανακληθεί. Προσφορές θεωρούνται έγκυρες μόνο μέσω του συστήματος και κατά τη διάρκεια της δημοπρασίας.

Κάθε νέα προσφορά που γίνεται αποδεκτή από το Σύστημα, ακυρώνει όλες τις προηγούμενες προσφορές του ίδιου συμμετέχοντα.

4. Χρονοδιάγραμμα δημοπρασίας

Οι συμμετέχοντες στη δημοπρασία θα ειδοποιηθούν εγκαίρως από την cosmoONE ή/και την ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ για το χρονοδιάγραμμα το οποίο περιλαμβάνει μεταξύ των άλλων την εκπαίδευση, την εικονική δημοπρασία και την κανονική δημοπρασία.

Οι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων θα παραλάβουν από την cosmoONE, σε ηλεκτρονική μορφή (e-mail), τους κωδικούς τους οποίους θα χρησιμοποιήσουν για τη συμμετοχή τους στην Ηλεκτρονική Δημοπρασία (εικονική και κανονική), αφού συμπληρώσουν τη φόρμα των στοιχείων τους, η οποία αποτελεί την αίτηση δημιουργίας κωδικών, στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

<http://www.cosmo-one.gr/data.htm>

Πριν την κανονική δημοπρασία προηγείται η εικονική δημοπρασία (για το ακριβές χρονοδιάγραμμα θα ενημερωθείτε από την cosmoONE μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Τονίζεται ότι οι συμμετέχοντες που δεν έχουν εκπαιδευτεί πρέπει να συμμετέχουν τόσο σε εκπαίδευση όσο και στην εικονική δημοπρασία. Σε περίπτωση μη συμμετοχής, η cosmoONE και η ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ δεν ευθύνονται για λανθασμένα εκ μέρους των συμμετεχόντων χρήση του συστήματος.

5. Κανόνες που διέπουν όλες τις Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες μέσω του συστήματος της cosmoONE.

➤ Πριν τη δημοπρασία

5.1. Υποδομή συμμετέχοντος

Για την συμμετοχή των διαγωνιζομένων στην Ηλεκτρονική Δημοπρασία απαιτείται η ακόλουθη υποδομή:

5.1.1 Η/Υ

- Η/Υ (τουλάχιστον Pentium III στα 1000 Mhz και μνήμη RAM στα 512MB),
- Λειτουργικό Microsoft Windows (2000/XP/Vista/7) και πλοηγός Internet Explorer 5.5 ή νεότερος, με τις ακόλουθες ρυθμίσεις ασφαλείας:
 - Security: Medium ή χαμηλότερη
 - Privacy:Medium ή χαμηλότερη,

5.1.2 Δίκτυο

- Ο συμμετέχων για τη σύνδεσή του με την εφαρμογή των Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών της cosmoONE, θα πρέπει να διαθέτει σύνδεση για το Internet μέσω παροχέα (ISP) όπως για παράδειγμα: ΟΤΕ, Hellas On Line, Forthnet κ.α. (με ταχύτητα τουλάχιστον 33,6 Kbps για τις dial-up συνδέσεις).
- Ο συμμετέχων θα πρέπει να διαθέτει και θυρίδα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail account), διαμέσω κάποιου παροχέα Internet (ISP).
- Για λόγους ασφαλείας και ομαλής παρακολούθησης, κατά τη διάρκεια της δημοπρασίας **δεν επιτρέπεται** η πολλαπλή (πέραν της μίας) ταυτόχρονη είσοδος (multiple logins) στην εφαρμογή, είτε από τον ίδιο είτε από διαφορετικό υπολογιστή.

5.2. Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση περιλαμβάνει οδηγίες σύνδεσης με την εφαρμογή και την εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας της εφαρμογής Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών. Οι τρόποι εκπαίδευσης της cosmoONE είναι οι παρακάτω:

- Ηλεκτρονική Εφαρμογή Εκμάθησης (e-Learning)
- Τηλεφωνική Εκπαίδευση
- Φυσική Εκπαίδευση

Στις περιπτώσεις όπου ο χρήστης επιθυμεί να παρακολουθήσει μία φυσική ή τηλεφωνική εκπαίδευση ενώ αυτή είναι διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή, τότε η εκπαίδευση αυτή είναι χρεώσιμη. Η φυσική εκπαίδευση γίνεται στους χώρους της cosmoONE (ή του Δημοπρατούντος), σε κατάλληλα διαμορφωμένο περιβάλλον από έμπειρα στελέχη της cosmoONE.

Η τηλεφωνική γραμμή του Help-desk της cosmoONE είναι διαθέσιμη για διευκρινίσεις και απορίες που προκύπτουν από την εκπαίδευση στην εφαρμογή των Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών.

Η cosmoONE έχει φροντίσει ώστε ανάλογα με τον επιλεγμένο τρόπο εκπαίδευσης των χρηστών, να είναι διαθέσιμο σε αυτούς το αντίστοιχο εκπαιδευτικό υλικό (εγχειρίδιο χρήσης).

5.3. Εικονική Δημοπρασία

Στην εικονική Δημοπρασία που θα ακολουθήσει της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να ελέγξουν:

- την πρόσβαση μέσω του δικτύου τους, στο σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών από μία ή/και περισσότερες θέσεις και εγκαταστάσεις τους,
- να εντοπίσουν τυχόν τεχνικά προβλήματα και να τα αναφέρουν στην cosmoONE προς επίλυση πριν την κανονική δημοπρασία,
- να διαπιστώσουν ότι έχουν ετοιμότητα πολλαπλών και εναλλακτικών τρόπων διασύνδεσης και ότι οι ρυθμίσεις τους είναι σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές,
- να εξοικειωθούν με το σύστημα της δημοπρασίας ώστε να μην έχουν ερωτήματα κατά την διάρκεια της κανονικής δημοπρασίας κλπ.

Η συμμετοχή στην εικονική Δημοπρασία είναι επιβεβλημένη και πρέπει να υποβληθούν προσφορές από όλους τους Κωδικούς Πρόσβασης της εταιρείας που θα συμμετάσχουν στην κανονική Δημοπρασία.

Διευκρινίζεται ότι οι συμμετέχοντες θεωρούνται ότι είναι πλήρως κατατοπισμένοι για το Σύστημα Ηλεκτρονικής Δημοπρασίας μετά την ενημέρωση που θα γίνει από την cosmoONE και την εικονική Δημοπρασία στην οποία θα συμμετάσχουν.

Η ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ και η cosmoONE δεν θα ευθύνονται για τυχόν λανθασμένη κατανόηση ή λανθασμένη χρήση του Συστήματος κατά την διεξαγωγή της Ηλεκτρονικής Δημοπρασίας.

➤ **Κατά τη διάρκεια της δημοπρασίας**

5.4. Αποδεκτές προσφορές

Η προσφορά ενός συμμετέχοντα γίνεται δεκτή από το σύστημα μόνο όταν ισχύουν ταυτόχρονα οι δύο παρακάτω προϋποθέσεις:

5.4.1 Επεξεργάζεται από το σύστημα της cosmoONE εντός ισχύοντος χρόνου (χρονικά έγκυρη)

Ειδικότερα

- Η προσφορά θεωρείται ότι είναι χρονικά έγκυρη και υποβάλλεται στο σύστημα δημοπρασιών, όταν επεξεργάζεται από τα συστήματα της cosmoONE κατά την διάρκεια της δημοπρασίας και των τυχόν παρατάσεων της, του χρόνου μετρούμενου αποκλειστικά κατά την έναρξη επεξεργασίας της από τα συστήματα της εταιρείας cosmoONE, και όχι του χρόνου μετρούμενου από το χρόνο άφιξης της προσφοράς στα εν λόγω συστήματα, μηδέ του χρόνου μετρούμενου από το χρόνο αποστολής που αναφέρεται ως ένδειξη στην οθόνη του συμμετέχοντος. Ο χρόνος επεξεργασίας έπεται του χρόνου άφιξης της προσφοράς, και ο χρόνος άφιξης της προσφοράς έπεται του χρόνου αποστολής της προσφοράς, καθόσον μεσολαβεί το χρονικό διάστημα για την μεταβίβαση της προσφοράς από το σύστημα του συμμετέχοντος στο σύστημα της cosmoONE και το χρονικό διάστημα για την έναρξη επεξεργασίας της προσφοράς από το σύστημα της cosmoONE.
- Σε περίπτωση που υποβαλλόμενη προσφορά περιλαμβάνει πάνω από μία προσφορές τιμών, τότε δεν υφίσταται μοναδικός χρόνος επεξεργασίας του συνόλου της προσφοράς, αλλά κάθε τιμή που υποβάλλεται μέσω της προσφοράς έχει ως ισχύοντα χρόνο αναφοράς, τον χρόνο επεξεργασίας της τιμής αυτής ξεχωριστά.
- Κάθε χρονικά έγκυρη προσφορά θεωρείται ότι υπεβλήθη και γίνεται δεκτή ή απορρίπτεται ανάλογα με τα παρακάτω αναφερόμενα.

5.4.2 Είναι σύμφωνη με τον κανόνα της εκάστοτε δημοπρασίας

- Κάθε δημοπρασία μπορεί να έχει συγκεκριμένο τύπο.
- Κάθε τύπος έχει συγκεκριμένους κανόνες (χαμηλότερη τιμή, συνδυασμός τιμής και ποσότητας, συνδυασμός τιμής και χρόνου υποβολής κλπ.).

- Ο τύπος και ο κανόνας αναφέρονται στους όρους κάθε δημοπρασίας όπως αναγράφονται στην παράγραφο 2.5.

Κάθε φορά που μία προσφορά υποβάλλεται στο Σύστημα, επιστρέφεται μια ένδειξη (μήνυμα) στην οθόνη του συμμετέχοντα, για τον εάν έχει γίνει αποδεκτή η προσφορά του ή όχι. Προσφορά που δεν ικανοποιεί τους όρους που αναγράφονται στην παράγραφο 2.5 δεν γίνεται αποδεκτή από το Σύστημα και θεωρείται ως μη γενόμενη και δεν λαμβάνεται υπόψη σε οποιοδήποτε σημείο της δημοπρασίας.

5.4.3 Βλάβες και τεχνικά προβλήματα

Η cosmoONE έχει λάβει όλα τα αναγκαία και δυνατά μέτρα ώστε να αποτρέψει την πιθανότητα εμφάνισης τεχνικού προβλήματος κατά την διάρκεια της κανονικής δημοπρασίας.

Σε περίπτωση εμφάνισης τεχνικού προβλήματος ισχύουν τα ακόλουθα.

5.4.4 Τεχνικό πρόβλημα της cosmoONE

- Σε περίπτωση ύπαρξης σοβαρού προβλήματος της τεχνικής υποδομής του συστήματος (π.χ. υποδομή της cosmoONE) κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της Ηλεκτρονικής Δημοπρασίας, η ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ διατηρεί το δικαίωμα της προσωρινής διακοπής της δημοπρασίας και της συνέχισης της, μετά την άρση του προβλήματος, του χρόνου της Δημοπρασίας παρατεινομένου αντίστοιχα (κατ' ελάχιστον τρία λεπτά), μετά την έγκαιρη ενημέρωση των συμμετεχόντων που θα γίνει από την ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ ή και την cosmoONE.
- Σε περίπτωση κατά την οποία το τεχνικό πρόβλημα δεν δύναται να αποκατασταθεί, η ΣΤΑ.ΣΥ. ΑΕ ή η cosmoONE ενημερώνει τους συμμετέχοντες για την ύπαρξη προβλήματος και η Ηλεκτρονική Δημοπρασία ακυρώνεται και επαναλαμβάνεται σε ημερομηνία και ώρα που η ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ θα γνωστοποιήσει εντός ευλόγου χρόνου στους διαγωνιζόμενους μέσω fax η/ και e-mail.

5.4.5 Τεχνικό πρόβλημα συμμετέχοντος

- Σε περίπτωση προβλήματος της υποδομής (σύνδεση Internet, βλάβη Η/Υ, πτώση τάσεως κλπ) ενός συμμετέχοντα, αυτός μπορεί να συνεχίσει τη συμμετοχή του στη Δημοπρασία με τη χρήση των εναλλακτικών τρόπων πρόσβασης, οι οποίοι είναι επιλογής και ευθύνης του διαγωνιζόμενου), όπως έχει ενημερωθεί κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης παρέχονται δωρεάν από την cosmoONE), όπως έχει ενημερωθεί κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης και έχει δοκιμάσει κατά την εικονική δημοπρασία (δεύτερο account από ανεξάρτητη σύνδεση στο Internet, άλλο Η/Υ κ.λ.π.).

- Η δημοπρασία δεν διακόπτεται για λόγους προβλήματος υποδομής συμμετέχοντα ή αδυναμίας υποβολής προσφοράς συμμετέχοντα.

5.4.6 Εγγυήσεις

- Η cosmoONE και η ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ δεν ευθύνονται και δεν παρέχουν οποιαδήποτε εγγύηση έναντι των συμμετεχόντων ότι η πρόσβαση, η χρήση και η επικοινωνία τους με το Σύστημα των Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών θα είναι απρόσκοπτη, πλην των περιπτώσεων δόλου και βαριάς αμέλειας.
- Επίσης, η cosmoONE και η ΣΤΑ. ΣΥ. ΑΕ δεν ευθύνονται για την μη παροχή ή την πλημμελή παροχή της Υπηρεσίας που οφείλεται σε ή σχετίζεται με γεγονότα που βρίσκονται πέρα από την σφαίρα ελέγχου της (γεγονότα ανώτερης βίας).

Αποδοχή όρων

Οι διαγωνιζόμενοι που λαμβάνουν μέρος στην Ηλεκτρονική Δημοπρασία αποδέχονται ρητά και ανεπιφύλακτα όλους τους παραπάνω όρους καθώς και αυτούς που εμφανίζονται στο site της cosmoONE.

ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΤΔ-077/14



**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΛΥΠΛΕΞΙΑΣ ΤΗΣ
ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ SDH ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ 1 ΤΗΣ ΣΤΑΣΥ**

ΤΕΥΧΟΣ Α
-ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

| | |
|--|----|
| ΑΡΘΡΟ 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ | 2 |
| ΑΡΘΡΟ 2: ΟΡΙΣΜΟΙ | 2 |
| ΑΡΘΡΟ 3: ΕΤΗΣΙΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ (ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ):..... | 3 |
| ΑΡΘΡΟ 4: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ..... | 5 |
| ΑΡΘΡΟ 5: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ..... | 6 |
| ΑΡΘΡΟ 6: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ..... | 7 |
| ΑΡΘΡΟ 7: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ..... | 7 |
| ΑΡΘΡΟ 8: ΑΛΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ | 13 |
| ΑΡΘΡΟ 9: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ | 13 |
| ΑΡΘΡΟ 10 ΕΝΤΥΠΑ | |

ΑΡΘΡΟ 1: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Το αντικείμενο του διαγωνισμού είναι η ανάληψη ολοκληρωμένης συντήρησης του συστήματος SDH όπως αυτή περιγράφεται παρακάτω . Συγκεκριμένα θα συντηρείται και θα υποστηρίζεται τεχνικά το .

ΑΡΘΡΟ 2: ΟΡΙΣΜΟΙ

«Πελάτης»: ΣΤΑΣΥ ΑΕ

«Συντηρητής»: Ο Ανάδοχος του παρόντος διαγωνισμού

«Εξοπλισμός»: Ως εξοπλισμός ορίζεται ο εξοπλισμός (Hardware & Software) που φαίνεται στο Παράρτημα «Α» τον οποίο ο πελάτης επιθυμεί να περιλάβει στη συντήρηση.

«Τεχνικό Δωμάτιο»: Ως ο χώρος σε κάθε σταθμό όπου βρίσκεται εγκατεστημένος ο εξοπλισμός του συστήματος .

«Υπηρεσίες»: Υπηρεσίες παρεχόμενες από την Συντηρήτρια εταιρεία οι οποίες συνοπτικά παρουσιάζονται στο Άρθρο 4 της παρούσας και περιγράφονται αναλυτικά στο Παράρτημα «Β».

«Χρόνος Απόκρισης»: Ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την κοινοποίηση του ερωτήματος / αιτήματος , γραπτώς ή τηλεφωνικώς, για παροχή υπηρεσίας από εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Πελάτη στον Συντηρητή έως την πρώτη επαφή εξειδικευμένου προσωπικού του Συντηρητή με το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Πελάτη στο χώρο του πελάτη .

«Χρόνος Αποκατάστασης»: ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τον «Χρόνο Απόκρισης» έως την Ολοκλήρωση Υπηρεσίας.

«Ολοκλήρωση Υπηρεσίας»: ορίζεται η παροχή μόνιμης ή προσωρινής λύσης στο αίτημα του Πελάτη. Στην περίπτωση προσωρινής λύσης νοείται ότι θα ακολουθεί η μόνιμη λύση σε εύλογο χρονικό διάστημα.

«Εξουσιοδοτημένο Προσωπικό Πελάτη»: ορίζεται το προσωπικό του Πελάτη το οποίο διατηρεί το δικαίωμα υποβολής στο Συντηρητή, αιτήσεων παροχής των Υπηρεσιών σύμφωνα με τη παρούσα Σύμβαση.

«Εργάσιμες ημέρες»: ορίζονται οι ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή κάθε εβδομάδας

«Εργάσιμες ώρες»: ορίζονται οι ώρες από 08:00 έως 16:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.

ΑΡΘΡΟ 3: ΕΤΗΣΙΟ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΤΙΜΗΜΑ (ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ):

Το ετήσιο συμβατικό τίμημα για την υποστήριξη του συστήματος περιλαμβάνει τα παρακάτω :

A1. Βασικές Υπηρεσίες Υποστήριξης

- Υπηρεσία Προληπτικής Συντήρησης (ΥΠΣ)
- Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστήριξης (ΥΤΥ)
- Διαθεσιμότητα προσωπικού του αναδόχου για την περίπτωση εκτάκτων βλαβών βάση των προβλεπόμενων στον πίνακα 7.4.1

Στο ετήσιο συμβατικό τίμημα κατά τα παραπάνω, περιλαμβάνονται οι πάσης φύσεως φόροι και κρατήσεις, οι αποζημιώσεις του απασχολούμενου στο έργο προσωπικού του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ καθώς και οι υπέρ αυτού ασφαλιστικές εισφορές στα ταμεία κυρίας και επικουρικής ασφάλισής του, οι δαπάνες μεταφοράς αυτού στο έργο προκειμένου να παράσχουν τις εν λόγω υπηρεσίες τους, το κόστος χρήσης μηχανικών και λοιπών μέσων κατά την υλοποίηση της παρούσας σύμβασης, το κέρδος του ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ , τα Γενικά του έξοδα και κάθε άλλη δαπάνη που ρητά δεν αναφέρεται στην παρούσα.

Το Σύστημα / Εξοπλισμός για το οποίο θα παρέχεται Τεχνική Υποστήριξη αναφέρεται στο Παράρτημα «Α».

Λεπτομερής περιγραφή των Υπηρεσιών και ο τρόπος παροχής αυτών, παρατίθεται στο Παράρτημα «Β».

A2. Συμπληρωματικές Υπηρεσίες

- Υπηρεσία Επιτόπιας Επέμβασης (ΥΕΕ)
- Υπηρεσία Επισκευής / Αντικατάστασης Βεβλαμμένων Υλικών

B. Επιπρόσθετες Υπηρεσίες Υποστήριξης (πίνακας 7.4.2)

- Υπηρεσία Αναβαθμίσεων Λογισμικού, ανά περίπτωση
- Υπηρεσίες Συμβούλου
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Οι Συμπληρωματικές Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και οι Επιπρόσθετες Υπηρεσίες θα παρέχονται κατόπιν εντολής και κατά την απόλυτη κρίση του

Πελάτη όποτε χρειάζεται, και δεν συμπεριλαμβάνονται στο Ετήσιο Συμβατικό Τμήμα αλλά θα τιμολογούνται ξεχωριστά .

Ο Συντηρητής εγγυάται ότι οι απαιτούμενες Υπηρεσίες θα παρέχονται από έναν ολοκληρωμένο μηχανισμό υποστήριξης του Αναδόχου που αποτελείται από :

- Επαρκές ανθρώπινο δυναμικό άρτια εκπαιδευμένο με συνεχή εξειδίκευση στις νέες τεχνολογίες, πλήρως εξοπλισμένο με τα απαραίτητα εργαλεία και όργανα μέτρησης.
- Βλαβοληπτικό Κέντρο καταγραφής και διαχείρισης προβλημάτων για την λήψη, προώθηση , επεξεργασία και παρακολούθηση των κλήσεων στην Ελλάδα.
- Πλήρως εξοπλισμένο περιβάλλον δοκιμών που επιτρέπει την προσομοίωση του εξοπλισμού του Πελάτη και του περιβάλλοντός του για την διαμόρφωση Υπηρεσιών Επιδιορθωτικής και Προληπτικής Συντήρησης και την δοκιμή τους στην Ελλάδα.
- Κέντρο ελέγχου και επισκευών / αντικαταστάσεων βεβλαμμένου υλικού .

Οι Υπηρεσίες που θα παρέχονται από τον Συντηρητή, δεν περιλαμβάνουν τυχόν Υπηρεσίες ή προμήθειες που μπορεί να απαιτηθούν ως αποτέλεσμα ενός ή περισσότερων εκ των ακολούθων:

- Συμβάν Ανωτέρας Βίας.
- Ζημιές του Συστήματος / Εξοπλισμού που προκλήθηκαν από αιτίες όπως επεμβάσεις και ενέργειες μη Εξουσιοδοτημένου Προσωπικού του Πελάτη ή τρίτων μη εξουσιοδοτημένων / εγκεκριμένων προσώπων από τον Συντηρητή.
- Οποιαδήποτε τροποποίηση, αφαίρεση ή διαγραφή οιαδήποτε σειριακού αριθμού του κατασκευαστή, ή οιαδήποτε άλλου σήματος ταυτοποίησης.
- Πράξεις ή απόπειρες μετακινήσεως, επανεγκαταστάσεως, επισκευής, συντηρήσεως ή τροποποίησεως του Συστήματος / Εξοπλισμού, εκτός του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του Συντηρητή ή / και του Πελάτη.
- Λειτουργία και χειρισμός του Συστήματος / Εξοπλισμού κατ' απόκλιση των υπό του αντίστοιχου κατασκευαστή παρεχομένων εγχειριδίων λειτουργίας και χειρισμού του Συστήματος / Εξοπλισμού.
- Αδυναμία του Πελάτη διατήρησης των υποδεικνυόμενων συνθηκών εσωτερικού περιβάλλοντος ή εξωτερικών ηλεκτρικών παραμέτρων.
- Βλάβες σε Μονάδες εξαιτίας συσκευασίας τους με ακατάλληλο τρόπο και αποστολής προς επισκευή.

Οι Υπηρεσίες που απαιτούνται για την επισκευή των ζημιών αυτών θα αποτελούν αντικείμενο ξεχωριστής συμφωνίας του Πελάτη με τον Συντηρητή κατόπιν αιτήσεως του Πελάτη και δεν περιλαμβάνονται στην τιμή που έχει συμφωνηθεί.

ΑΡΘΡΟ 4: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ

Υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης χρησιμοποιεί τον εξοπλισμό του σύμφωνα με τους όρους και προδιαγραφές για τους οποίους έχει λάβει γνώση κατά τη διάρκεια εγκατάστασης του συστήματος και τηρεί πλήρως τις οικονομικές του υποχρεώσεις σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, ο Συντηρητής υποχρεούται στα παρακάτω:

4.1: Ο Συντηρητής ευθύνεται κατά την εκτέλεση της παρούσας για τη λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων ασφαλείας και την προστασία του προσωπικού του που θα απασχοληθεί για το σκοπό αυτό.

4.2: Ο Συντηρητής δηλώνει ότι αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη τήρησης των διατάξεων ασφαλιστικής νομοθεσίας σχετικά με το προσωπικό του, για πιθανά ατυχήματα είτε εντός είτε εκτός των περιοχών εργασίας.

4.3: Ο Συντηρητής έχει την αποκλειστική ευθύνη να λαμβάνει τα προσήκοντα προληπτικά μέτρα για να προστατεύσει τον εξοπλισμό του που χρησιμοποιεί στα πλαίσια της παροχής των Υπηρεσιών, το προσωπικό του καθώς και κάθε τρίτο κατά ενδεχομένων ατυχημάτων ή / και βλαβών που πιθανώς να προκληθούν από αυτόν ή / και από το προσωπικό του, και να φέρει την δαπάνη της τυχόν σχετικής βλάβης ή / και αποζημίωσης.

4.4: Ο Συντηρητής εγγυάται ότι διαθέτει τον απαιτούμενο εξοπλισμό και τα μέσα για την προσήκουσα, εμπρόθεσμη και άρτια εκτέλεση της εργασίας εντός των συμβατικών χρονικών ορίων.

4.5: Ο Συντηρητής εγγυάται ότι σε περίπτωση φθοράς του εξοπλισμού και των μέσων που χρησιμοποιεί στα πλαίσια της παροχής των Υπηρεσιών, έχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει τον κατάλληλο εφεδρικό εξοπλισμό και μέσα ώστε η εργασία για την παροχή των Υπηρεσιών να προχωρήσει ομαλά και χωρίς καμία καθυστέρηση. Τα έξοδα επισκευής του εξοπλισμού και των μέσων του στην περίπτωση αυτή θα βαρύνουν αποκλειστικά και μόνο το Συντηρητή.

4.6: Με την ολοκλήρωση της εργασίας, όλα τα εργαλεία, προσωπικά αντικείμενα και κατάλοιπα εργασίας θα απομακρύνονται από τη περιοχή εργασίας από το Συντηρητή.

4.7: Ο Συντηρητής αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει στο Πελάτη όλες τις απαραίτητες οδηγίες και διαδικασίες για την σωστή λειτουργία και συντήρηση του Συστήματος / Εξοπλισμού.

4.8: Ο Συντηρητής υποχρεούται να προβαίνει σε κάθε απαραίτητη ενέργεια που κρίνει σκόπιμη, ώστε η λειτουργικότητα του εξοπλισμού να είναι σύμφωνη με τις προδιαγραφές του συστήματος.

4.9: Η κανονική κάλυψη της υποστήριξης του Εξοπλισμού του Πελάτη από τον Συντηρητή γίνεται για τις προσφερόμενες Βασικές Υπηρεσίες σε βάση 24 x 7, ήτοι εικοσιτέσσερις (24) ώρες την ημέρα, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, ενώ για τις Πρόσθετες Υπηρεσίες σε βάση εργασιμών ημερών και ωρών.

4.10: Ο Συντηρητής υποχρεούται να προβαίνει στην απαραίτητη επιδιορθωτική συντήρηση και να ανταποκρίνεται εντός των ωρών που περιγράφονται στον πίνακα της παραγράφου 7.4 της παρούσας σύμβασης, μετά την σχετική ειδοποίηση του Πελάτη, η οποία θα αποστέλλεται εγγράφως ή με e-mail, ή με τηλεφωνική κλήση από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του Πελάτη στο Βλαβοληπτικό Κέντρο Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π) του Συντηρητή στην Αθήνα.

4.11: Ο Συντηρητής αναλαμβάνει τη υποχρέωση να ενημερώνει αμέσως τον Πελάτη για οποιοδήποτε γεγονός υποπέσει στην αντίληψη του το οποίο θα μπορούσε να επηρεάσει την εμπρόθεσμη εκτέλεση των υποχρεώσεών του.

4.12: Ο Συντηρητής υποχρεούται να κρατήσει με απόλυτη εχεμύθεια όλα τα στοιχεία του Πελάτη, τα δε στοιχεία που αφορούν την εγκατάσταση του Πελάτη δεν θα εκμυστηρευθούν σε κανένα τρίτο και δεν θα αναπαραχθούν με κανένα τρόπο και για καμία αιτία χωρίς την έγγραφη έγκριση του Πελάτη.

4.13: Ο Συντηρητής δύναται να εγκαταστήσει στον εξοπλισμό του Πελάτη επιπρόσθετες διατάξεις, έτσι ώστε να είναι δυνατή η σύνδεση του κέντρου Τηλεδιάγνωσης / Τηλεσυντήρησης με το προς υποστήριξη σύστημα / εξοπλισμό κατόπιν ενημέρωσης του πελάτη.

ΑΡΘΡΟ 5: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

5.1: Ο Πελάτης υποχρεούται να λειτουργεί τον εξοπλισμό σύμφωνα με τους όρους και τις προδιαγραφές των κατασκευαστών, να απαγορεύει κάθε ενέργεια συντήρησης, επισκευής, τροποποίησης και επέκτασης του εξοπλισμού από το προσωπικό του ή από τρίτους, χωρίς να γνωρίσει προηγουμένως αυτό το γεγονός στο Συντηρητή.

5.2: Ο Πελάτης υποχρεούται να παραχωρεί απρόσκοπτα τον εξοπλισμό στον Συντηρητή για την διενέργεια πάσης φύσεως εργασιών σχετικές με την παρούσα Σύμβαση κατόπιν συνεννόησης.

5.3: Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να εξασφαλίζει στο προσωπικό του Συντηρητή και τους συνεργάτες του την απρόσκοπτη πρόσβαση στους χώρους εγκατάστασης του Συστήματος / Εξοπλισμού προκειμένου να εκτελούνται οι απαραίτητες εργασίες συντήρησης.

5.4: Ο Πελάτης τηρεί τις απαιτούμενες συνθήκες όσον αφορά το κλιματιστικό περιβάλλον στους χώρους των υπό συντήρηση μηχανημάτων ως επίσης και τις παραμέτρους παροχής ηλεκτρικής ισχύος τροφοδοσίας.

Κανόνες χρήσης των μηχανών θεωρούνται τα εγχειρίδια που συνοδεύουν τον εξοπλισμό.

Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενημερώνει τον Συντηρητή για το Εξουσιοδοτημένο Προσωπικό του και να κοινοποιεί εγκαίρως τις τυχόν αλλαγές στην σύνθεσή του.

ΑΡΘΡΟ 6: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

6.1: Κάθε ζημιά που προκαλείται στα μηχανήματα από μετακίνησή τους από οποιονδήποτε άλλο εκτός από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Συντηρητή θα βαρύνει τον Πελάτη. Κάθε τέτοια ζημιά των μηχανημάτων θα απαιτεί την εκ νέου επιθεώρηση τους από τον Συντηρητή και την αντίστοιχη επισκευή τους με χρέωση του Πελάτη. Ο Συντηρητής δεν φέρει σε καμία περίπτωση ευθύνη που προέρχεται από την προμήθεια και χρήση του Εξοπλισμού από τον Πελάτη για οποιεσδήποτε απαιτήσεις τρίτων. Ζημιές ή βλάβες που προέρχονται από ενέργειες επισκευής ή συντήρησης από τον Πελάτη ή από τρίτους χωρίς της έγγραφη εξουσιοδότηση του Συντηρητή ή λόγω κακής χρήσης, ή από αιτίες ανεξάρτητες, όπως ενδεικτικά είναι η διακοπή ή ανωμαλία της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος ή της τηλεφωνικής σηματοδοσίας, δεν καλύπτονται από το παρόν.

6.2: Οι υπηρεσίες συντήρησης που παρέχονται δεν περιλαμβάνουν την παροχή ή αντικατάσταση αναλώσιμων υλικών (εκτυπωτές, μελανοταινίες, χαρτί εκτυπωτή κοκ).

ΑΡΘΡΟ 7: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

7.1: ΤΙΜΗΜΑ ΒΑΣΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το Ετήσιο Συμβατικό Τίμημα για την υποστήριξη του συστήματος με την σύνθεση που περιγράφεται στον πίνακα του Παραρτήματος «Α» για το πρώτο συμβατικό έτος περιλαμβάνει τις υπηρεσίες του Πίνακα που ακολουθεί, καθώς και την υποχρέωση του Συντηρητή για τη διατήρηση ικανού αριθμού ανθρώπινου

δυναμικού καθώς και εξοπλισμού για τη παροχή των υπηρεσιών όπως περιγράφονται αυτές στη παρούσα σύμβαση.

| | ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ | ΚΑΛΥΨΗ ΝΑΙ/ΟΧΙ | Παρατηρήσεις |
|---|---|---------------------------|--|
| 1 | Υπηρεσία Προληπτικής Συντήρησης (ΥΠΣ) | ΝΑΙ | Καλύπτεται από το Βασικό Τμήμα |
| 2 | Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστήριξης (ΥΤΥ) | ΝΑΙ | Καλύπτεται από το Βασικό Τμήμα |
| 3 | Διαθεσιμότητα προσωπικού του αναδόχου για την περίπτωση εκτάκτων βλαβών | ΝΑΙ | Καλύπτεται από το Βασικό Τμήμα |
| 4 | Υπηρεσία Επιτόπιας Επέμβασης (Υ.Ε.Ε) | ΝΑΙ | Παρέχονται οι είκοσι (20) πρώτες ώρες ανά έτος δωρεάν, από ένα (1) μηχανικό του Συντηρητή, με ελάχιστη χρέωση ανά επίσκεψη τις δύο (2) ώρες. |

7.2: ΤΙΜΗΜΑ ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΩΝ & ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για παροχή υπηρεσιών υποστήριξης που δεν καλύπτονται από τις χρεώσεις του 7.1 του παρόντος εφαρμόζεται ο παρακάτω πίνακας.

| | ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ | ΚΑΛΥΨΗ ΝΑΙ/ΟΧΙ | ΚΟΣΤΟΣ (Euro) |
|---|--|---------------------------|---|
| 1 | Υπηρεσία Επιτόπιας Επέμβασης (Υ.Ε.Ε) | ΝΑΙ |€/Ωρα/Μηχανικό |
| 2 | Υπηρεσία Επισκευής - Αντικατάστασης Υλικών (Υ.Ε-Α.Υ) | ΝΑΙ | Σύμφωνα με το τιμοκατάλογο του Παραρτήματος «Ε» |

| | | | |
|---|---|-----|---|
| 3 | Υπηρεσία Αναβαθμίσεων Λογισμικού (Υ.Α.Λ). | ΝΑΙ | Κόστος παροχής υπηρεσίας από μηχανικό του Συντηρητή σύμφωνα με το τιμοκατάλογο του Παραρτήματος «Δ». Δεν περιλαμβάνεται το τυχόν κόστος υλικού και λογισμικού που απαιτείται για την αναβάθμιση |
| 4 | Υπηρεσία Εκπαίδευσης (Υ.Ε) | ΝΑΙ | Κόστος παροχής υπηρεσίας από μηχανικό του Συντηρητή σύμφωνα με το τιμοκατάλογο του Παραρτήματος «Δ». |
| 5 | Υπηρεσία Συμβούλου (Υ.Σ) | ΝΑΙ | Κόστος παροχής υπηρεσίας από μηχανικό του Συντηρητή σύμφωνα με το τιμοκατάλογο του Παραρτήματος «Δ». |

7.3: ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Τα προβλήματα κατηγοριοποιούνται αναλόγως με τη κρισιμότητά τους.

Οι αναφορές / κλήσεις για τις υπηρεσίες Υ.Τ.Υ, και Υ.Ε.Ε κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με τους παρακάτω γενικούς ορισμούς:

| Προτεραιότητα | Ορισμός | Παράδειγμα |
|--------------------------------------|--|--|
| Critical (Προτεραιότητα 1) | Σοβαρότατη διαταραχή της λειτουργίας του κόμβου ή μέρους του εξοπλισμού του κόμβου ή του συστήματος διαχείρισης που έχει σαν αποτέλεσμα τη διακοπή της επιχειρησιακής λειτουργίας και της παροχής εξυπηρέτησης | <ul style="list-style-type: none"> • Ολοκληρωτικό σταμάτημα της λειτουργίας ενός κόμβου • Μερική πτώση της λειτουργίας ενός κόμβου με σημαντικούς περιορισμούς στους συνδρομητές |
| Major (Προτεραιότητα 2) | Σοβαρότατη υποβάθμιση της λειτουργίας του κόμβου ή μέρους του εξοπλισμού του κόμβου που έχει σαν αποτέλεσμα την υποβάθμιση της επιχειρησιακής λειτουργίας και της παροχής εξυπηρέτησης. | <ul style="list-style-type: none"> • Το πρόβλημα υπάρχει κίνδυνος να εξελιχθεί σε Critical • Σημαντικοί περιορισμοί στη λειτουργία |
| Minor | Κάθε διαταραχή λειτουργίας του δικτύου | <ul style="list-style-type: none"> • Οι χρήστες διαμαρτύρονται |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| (Προτεραιότητα 3) | ή του συστήματος διαχείρισης ή του εξοπλισμού που δεν εμπίπτει στα παραπάνω επίπεδα προτεραιότητας. | για ενοχλήσεις • Περιορισμοί της λειτουργίας οι οποίοι είναι μικρής σημασίας |
| Low (Προτεραιότητα 4) | Προβλήματα τα οποία δεν επηρεάζουν την λειτουργία του εξοπλισμού. Επίσης κάθε πληροφορία σχετικά με τις προδιαγραφές του εξοπλισμού, την διάρθρωση, την εγκατάσταση και λειτουργία του (τεχνικό ερώτημα). | |

Οι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης της βλάβης παρατίθενται στο Πίνακα που ακολουθεί:

7.4: ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ - ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

7.4.1: ΒΑΣΙΚΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

| ΥΠΗΡΕΣΙΑ | ΩΡΑΡΙΟ ΚΑΛΥΨΗΣ | ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ | ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ | ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ |
|----------------|----------------|---------------------------------------|--|---|
| Υ.Τ.Υ Υ.Ε.Ε | 24 × 7 | Critical (Προτεραιότητα 1) | Εντός δύο (2) ωρών από την αναγγελία βλάβης από το Πελάτη στο Βλαβοληπτικό Κέντρο Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π) του Συντηρητή. | Εντός έξι (6) ωρών από το πέρας του χρόνου απόκρισης και την διάθεση ανταλλακτικής μονάδας στο χώρο του εξοπλισμού |
| | 24 × 7 | Major (Προτεραιότητα 2) | Εντός μίας (1) ημέρας από την αναγγελία βλάβης από το Πελάτη στο Βλαβοληπτικό Κέντρο Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π) του Συντηρητή. | Εντός δύο (2) ημερών από το πέρας του χρόνου απόκρισης και την διάθεση ανταλλακτικής μονάδας στο χώρο του εξοπλισμού. |
| | 24 × 7 | Minor (Προτεραιότητα 3) | Εντός δύο (2) ημερών από την αναγγελία βλάβης από το Πελάτη στο Βλαβοληπτικό Κέντρο Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π) του Συντηρητή. | Εντός τεσσάρων (4) ημερών από το πέρας του χρόνου απόκρισης και την διάθεση ανταλλακτικής μονάδας στο χώρο του εξοπλισμού.. |
| | 24 × 7 | Low (Προτεραιότητα 4) | Εντός επτά (7) ημερών από την αναγγελία βλάβης από το Πελάτη στο Βλαβοληπτικό Κέντρο Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π) του Συντηρητή. | Εντός επτά (7) ημερών από το πέρας του χρόνου απόκρισης και την διάθεση ανταλλακτικής μονάδας στο χώρο του εξοπλισμού.. |

| ΥΠΗΡΕΣΙΑ | ΩΡΑΡΙΟ ΚΑΛΥΨΗΣ | ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ | ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ | ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ |
|----------|-------------------------|---------------|------------------|------------------------------|
| Υ.Ε. | Εργάσιμες Ημέρες & Ωρες | - | - | Δύο (2) ημερολογιακούς μήνες |

7.4.2: ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

| ΥΠΗΡΕΣΙΑ | ΩΡΑΡΙΟ ΚΑΛΥΨΗΣ | ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ | ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ | ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ |
|----------|-------------------------------|---------------|------------------------------|-----------------------------|
| Υ.Α.Λ | Εργάσιμες Ημέρες & Ωρες | - | Ένας (1) ημερολογιακός μήνας | Δύο (2) ημερολογιακοί μήνες |
| Υ.Ε | Εργάσιμες Ημέρες & Ωρες | | Ένας (1) ημερολογιακός μήνας | Δύο (2) ημερολογιακοί μήνες |
| Υ.Σ | Εργάσιμες Ημέρες & Ωρες | | Ένας (1) ημερολογιακός μήνας | Δύο (2) ημερολογιακοί μήνες |

7.5: ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ

Οι τυχόν επεκτάσεις στη σύνθεση του εξοπλισμού επιφέρουν κατόπιν συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών αντίστοιχες προσαυξήσεις στο βασικό ετήσιο τίμημα συντήρησης.

Οι νέες τιμές ορίζονται όταν ορίζεται και το αντικείμενο της επέκτασης

Για υποστήριξη πρόσθετων υλικών και λογισμικού που δεν αναφέρονται στη παρούσα σύμβαση ο Πελάτης ζητά από το Συντηρητή την υποβολή έγγραφης προσφοράς.

ΑΡΘΡΟ 8: ΑΛΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Κάθε φορά που ο Πελάτης απαιτεί την διενέργεια εργασιών που συνεπάγεται ξεχωριστή χρέωση θα γίνεται έγγραφη ενημέρωσή του από τον Πελάτη για το κόστος πριν την εκτέλεσή του.

ΑΡΘΡΟ 9: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ

Στο κτίριο της ΣΤΑΣΥ στο σταθμό Αττική, η ΣΤΑΣΥ διατηρεί αποθήκη με ανταλλακτικά τα οποία είναι άμεσα διαθέσιμα για την κάλυψη οποιασδήποτε ανάγκης. Τα ανταλλακτικά που θα χρησιμοποιηθούν για αποκατάσταση βλαβών, αντικαθίστανται άμεσα από την ΣΤΑΣΥ ώστε οι ποσότητες των υλικών να παραμένουν ακέραιες. Σε περίπτωση βλάβης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραλαμβάνει το παραπάνω υλικό , υπογράφοντας το σχετικό δελτίο παραλαβής .

ΑΡΘΡΟ 10 ΕΝΤΥΠΑ ΠΟΥ ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟΤΗΝ ΣΤΑΣΥ Α.Ε. ΚΑΙ ΤΟΝ ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ

Α) Βιβλίο συντήρησης και επιθεώρησης εξοπλισμού ανά Σταθμό του δικτύου. Συμπληρώνεται από τον ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ ύστερα από κάθε επισκευή, συντήρηση και επιθεώρηση και φυλάσσεται εντός του Τεχνικού Δωματίου.

Β) Έντυπο επιδιόρθωσης βλάβης.

Συμπληρώνεται και συνυπογράφεται από τον ΣΥΝΤΗΡΗΤΗ και τον Επιβλέποντα του Έργου Συντήρησης.

Γ) Ο ΣΥΝΤΗΡΗΤΗΣ θα είναι υποχρεωμένος να συμπληρώνει σε ηλεκτρονική μορφή αναφορές για βλάβες και την αποκατάστασή τις και να τις αποστέλλει με ηλεκτρονικό τρόπο στην επιβλέπουσα Υπηρεσία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Α»: **ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ**

Η ΣΤΑΣΥ έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί σε κάθε ένα σταθμό του δικτύου της ένα σύστημα πολυπλεξίας της Οπτικής Ίνας. Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται σε κάθε περίπτωση είναι της εταιρίας ALCATEL και βρίσκεται εντός ειδικά διαμορφωμένου χώρου (Τεχνικό Δωμάτιο) σε κάθε σταθμό . Για τη διασύνδεση του συστήματος υπάρχουν εγκατεστημένα εντός του δικτύου της ΣΤΑΣΥ δύο καλώδια Οπτικών Ινών. Ένα καλώδιο 12 Ο.Ι. που είναι εγκατεστημένο στην πλευρά της καθόδου και τερματίζεται σε Οπτικό καταναμητή εντός του Τεχνικού δωματίου πάνω στο οποίο διασυνδέεται το κάθε μηχάνημα ανά σταθμό και ένα καλώδιο 96 Ο.Ι. που είναι εγκατεστημένο στην πλευρά της ανόδου που είναι τερματισμένο μόνο στον Πειραιά και την Κηφισιά όπου και διασυνδέεται με τα εκεί μηχανήματα για την δημιουργία Δακτυλίου. Αναλυτικά οι χώροι και ο εξοπλισμός περιγράφονται παρακάτω :

| Α/Α | Περιγραφή | Ποσότητα | Χώρος εγκατάστασης |
|-----|----------------------|----------|--------------------------|
| 1 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Κηφισιάς |
| 2 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός ΚΑΤ |
| 3 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Αμαρουσίου |
| 4 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Νεραντζιώτισσας |
| 5 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Κτήριο ΚΕΛ |
| 6 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Ηρακλείου |
| 7 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Νέας Ιωνίας |
| 8 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Πευκάκια |
| 9 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Περισσού |
| 10 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Άνω Πατήσια |
| 11 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Αγίου Νικολάου |
| 12 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Αγίου Ελευθερίου |
| 13 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Κάτω Πατήσια |
| 14 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Αττικής |
| 15 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Βικτώριας |
| 16 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Ομόνοιας |
| 17 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Μέγαρο Αθηνάς |
| 18 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Μοναστηράκι |
| 19 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Θησειού |
| 20 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Πετραλώνων |
| 21 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Ταύρου |
| 22 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Καλλιθέας |
| 23 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Μοσχάτου |
| 24 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Φαλήρου |
| 25 | Πολυπλέκτης 1650SM-C | 1 | Σταθμός Πειραιά |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Β»: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Υπηρεσία Προληπτικής Συντήρησης

(Περιλαμβάνεται στο ετήσιο συμβατικό τίμημα)

Η προληπτική συντήρηση, ξεκινάει με τη σωστή χρήση του κάθε συστήματος (που βασίζεται στη σωστή και αποτελεσματική εκπαίδευση), συνεχίζεται με τις απλές εργασίες συντήρησης που εκτελούνται από τους ίδιους τους χρήστες, τη λήψη μέτρων ασφαλείας, την οργανωμένη καταγραφή της συμπεριφοράς της κάθε μονάδας, την εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων και ολοκληρώνεται με τις προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης του Hardware .

Η προληπτική συντήρηση θα γίνεται δύο (2) φορές το έτος για κάθε μηχάνημα και θα είναι ομοιόμορφα κατανεμημένη εντός του έτους. Κατά συνέπεια και επειδή τα μηχανήματα που είναι εγκατεστημένα στο δίκτυο είναι είκοσι πέντε (25) απαιτούνται να γίνονται τέσσερις (4) συντηρήσεις ανά μήνα και δύο μήνες πέντε (5) . Από αυτές οι δύο (2) θα γίνονται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες και οι δύο (2) κατά τις νυκτερινές ώρες διακοπής συγκοινωνίας ήτοι από 01:15 έως 04:20. Τελικά στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους θα γίνονται συνολικά 25 νυκτερινές και 25 ημερήσιες συντηρήσεις (για κάθε πολυπλέκτη μία ημερήσια και μία νυκτερινή).

Το ετήσιο πρόγραμμα συντήρησης θα πρέπει να αποσταλεί από τον Συντηρητή εγγράφως εντός δύο εβδομάδων από την υπογραφή της σύμβασης. Ο υπεύθυνος από πλευράς του πελάτη οφείλει να έχει διαθέσιμο το χώρο εγκατάστασης των συστημάτων για όσο χρόνο έχει συμφωνηθεί ότι θα διαρκέσει η προληπτική συντήρηση και να διευκολύνει τους τεχνικούς στο έργο τους.

Οι εργασίες συντήρησης θα εκτελούνται αυστηρά σύμφωνα με τις προδιαγραφές. Οι εργασίες που θα εκτελούνται θα καταγράφονται στο ειδικό για κάθε εγκατάσταση Βιβλίο Συμβάντων, ώστε ανά πάσα στιγμή, θα υπάρχει διαθέσιμη η πληροφορία για το ιστορικό του κάθε συστήματος σε επίπεδο προληπτικής και κατασταλτικής συντήρησης.

Η προληπτική συντήρηση συνίσταται στις εξής εργασίες:

- Καθαρισμός του εξοπλισμού. Καθαρισμός και τακτοποίηση των οπτικών καλωδίων .
- Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων για τον έλεγχο καλής λειτουργίας των μονάδων συστήματος (CPU, κεντρική μνήμη, περιφερειακές μνήμες, μονάδες επικοινωνίας, οπτικές κάρτες.)
- Έλεγχος τυχόν Alarm του συστήματος .
- Έλεγχος ταχύτητας επικοινωνίας.

- Έλεγχος λογισμικού συστήματος.
- Έλεγχος καλής λειτουργίας τροφοδοτικού. Έλεγχος μπαταριών.

Αναλυτικά οι εργασίες συντήρησης και οι μετρήσεις που θα γίνονται σε κάθε μηχάνημα και οι πίνακες που θα συμπληρώνονται είναι οι παρακάτω:

ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

1.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ :

| ΠΕΡΙΟΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | | ΜΕΤΡΗΣΗ |
|---------------------|---------------------------------|---------|
| ΠΑΡΟΧΗ Α | 48 V (+/- 20%) - 60 V (+/- 20%) | |

1.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Οι κάρτες πρέπει να έχουν τις κατάλληλες ρυθμίσεις λειτουργίας, σύμφωνα με την σχεδίαση του δικτύου, οι οποίες πραγματοποιούνται με χρήση του φορητού υπολογιστού (Local Operator and application S/W).

.....

.....

1.3 ΟΠΤΙΚΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ

Ισχύς Εκπομπής

| Μ Ε Τ Ρ Η Σ Ε Ι Σ | | | |
|----------------------|---------------------------------|------|------|
| ΤΥΠΟΣ ΟΠΤ. ΚΑΡΤΑΣ | ΠΕΡΙΟΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | West | East |
| S-1.1 (1300 nm) | -15...-8 dbm, typical : -12 dbm | | |
| S-4.1 (1300 nm) | -15...-8 dbm, typical : - | | |

| | | | |
|-----------------|--------------------------------|--|--|
| | 11 dbm | | |
| L-4.1 (1300 nm) | 2...-3 dbm, typical : -0,5 dbm | | |

Ισχύς Λήψης

| ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ | | | |
|-------------------|---------------------|------|------|
| ΤΥΠΟΣ ΟΠΤ. ΚΑΡΤΑΣ | ΠΕΡΙΟΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | West | East |
| S-1.1 (1300 nm) | -8.....-28 dbm. | | |
| S-4.1 (1300 nm) | -8.....-28 dbm | | |
| L-4.1 (1300 nm) | -8....-31 dbm | | |

1.4 ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ BIT ERROR (ΛΑΘΗ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ)

Οι μετρήσεις αυτές γίνονται στις οπτικές πόρτες κάθε Οπτικής Κάρτας εν λειτουργία σε loop.

Μετάδοση: Tributary Card 2048 kb/s.

Όριο λαθών για σηματοδοσία : 10^{-6} .

Περίοδος μέτρησης 15 min.

| ΚΑΡΤΑ | ΠΕΡΙΟΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΜΕΤΡΗΣΗ | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ |
|-------|---------------------|---------|--------------|
| | $<10^{-6}$ | | |
| | $<10^{-6}$ | | |
| | $<10^{-6}$ | | |

1.5 ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ (DYNAMIC RANGE MEASUREMENT)

Με τη χρήση loop, εισάγουμε εξασθένηση (attenuation) και μετράμε το σημείο όπου ακριβώς αρχίζουν να εμφανίζονται λάθη. Πρέπει το σημείο αυτό εξασθένησης να είναι αυτό που καθορίζεται από τις προδιαγραφές για την συγκεκριμένη κάρτα.

Ελάχιστο Επίπεδο Εισόδου _____ dBm / 0 bit errors.

| ΚΑΡΤΑ | ΠΕΡΙΟΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | ΜΕΤΡΗΣΗ | BER |
|-------|------------------------|---------|-----|
| | < dbm | | 0 |
| | < dbm | | 0 |
| | < dbm | | 0 |

1.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Path Protection

Έλεγχος της λειτουργίας path protection. Με τις κατάλληλες ρυθμίσεις, αποσυνδέουμε την East ή την West και παρατηρούμε στιγμιαία αύξηση του BER και επαναφορά σε φυσιολογικά όρια, μετά την επιτυχημένη μεταγωγή προστασίας.

.....

1.7 ΕΛΕΓΧΟΣ ΒΟΗΘΗΤΙΚΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ (AUXILIARY CHANNELS)

.....

.....

1.8 ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΝΑΓΕΡΜΩΝ

.....

.....

1.9 NSAP ADDRESS :

.....

EOW :

1.10 ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

.....

.....

.....

.....

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΟΡΓΑΝΑ :

- *PDH/SDH Error Analyzer*

- *Optical Power Meter*
- *Optical variable Attenuator*
- *Digital Voltmeter*
- *Local Operator and application S/W (Craft Terminal) for 1650SMC*(Παρέχεται από την ΑΕ ΣΤΑΣΥ)

Όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, θα υπάρχει ένα βιβλίο συμβάντων, στο οποίο θα αναγράφονται όλες οι επισκέψεις των τεχνικών του Συντηρητή για προληπτική συντήρηση, όπως επίσης και οι τακτικές επιθεωρήσεις.

Το βιβλίο συμβάντων (ημερολόγιο συντηρήσεως) θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω στοιχεία:

- Τόπο όπου είναι εγκατεστημένο το προς συντήρηση είδος.
- Ημερομηνία και ώρα ειδοποίησης - αναφοράς δυσλειτουργίας ή αιτήσεως συντηρήσεως εκ μέρους του Πελάτη.
- Ημερομηνία και ώρα ενάρξεως της συντήρησης από το προσωπικό του Πελάτη.
- Είδος δυσλειτουργίας ή βλάβης ή συντήρησης που έγινε.
- Κατηγορία παρασχεθείσας υπηρεσίας συντήρησης (Συμβουλευτική, Προληπτική, Διορθωτική).
- Ημερομηνία και ώρα επαναλειτουργίας του είδους που συντηρήθηκε ή επισκευάστηκε.
- Αναγκαία ανταλλακτικά (αναλυτική καταχώρηση στοιχείων αναγνώρισης βαθμίδων ή ανταλλακτικών που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την επισκευή).
- Τμήματα του εξοπλισμού που πρέπει να αντικατασταθούν και να αποσταλούν στο Συντηρητή για την επισκευή ή συντήρησή τους στις εγκαταστάσεις του.
- Χρόνος επισκευής.
- Παρατηρήσεις σχετικά με την παρασχεθείσα υπηρεσία συντήρησης, την καλή επαναλειτουργία του εξοπλισμού, κλπ.

Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστήριξης

(Περιλαμβάνεται στο ετήσιο συμβατικό τίμημα)

Η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Υποστήριξης (Υ.Τ.Υ.) αναφέρεται στην παροχή βοήθειας στο εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Πελάτη μέσω Τηλεφώνου είτε για την επίλυση βλαβών των Συστημάτων είτε για απάντηση διευκρινιστικών ερωτήσεων καθώς επίσης και για αναφορές σφαλμάτων.

Η Υ.Τ.Υ. παρέχεται κατόπιν αιτήματος από τον εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Πελάτη προς το Βλαβοληπτικό Κέντρο Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π) του Συντηρητή είτε Τηλεφωνικά είτε μέσω e-mail/fax.

Υπηρεσία Επιτόπιας Επέμβασης

(Δεν περιλαμβάνεται στο ετήσιο συμβατικό τίμημα)

Η Υπηρεσία Επιτόπιας Επέμβασης (Υ.Ε.Ε.) αναφέρεται στην επιτόπια επέμβαση στον χώρο του Πελάτη με σκοπό την επίλυση προβλημάτων του εξοπλισμού.

Η Υ.Ε.Ε. παρέχεται κατόπιν αιτήματος από το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Πελάτη προς το Β.Κ.Κ.Δ.Π, είτε ως απόρροια της Υ.Τ.Υ ή της Υ.Α.Π κατά τη κρίση του Συντηρητή.

Η αρχική διαπίστωση και ο κατά το δυνατόν εντοπισμός του όποιου προβλήματος παρουσιαστεί, γίνεται από το προσωπικό του Πελάτη που χρησιμοποιεί και παρακολουθεί το σύστημα (system administrator) ή / και από τους χρήστες, απ' όπου ειδοποιείται ο Συντηρητής

Η επέμβαση (όπου απαιτείται) θα γίνεται σύμφωνα με τους χρόνους απόκρισης και διευθέτησης της βλάβης που προβλέπονται στο Άρθρο 7.4 της παρούσας σύμβασης ως εξής:

Ο τεχνικός θα φέρει μαζί του όλα τα απαραίτητα εργαλεία και όργανα για να αποκαταστήσει την βλάβη. Μετά την αποκατάσταση της βλάβης θα γίνεται ο απαραίτητος έλεγχος λειτουργίας.

Με την αποκατάσταση της βλάβης, ο τεχνικός του Συντηρητή εκτελεί όλα τα απαραίτητα διαγνωστικά για να επιβεβαιώσει την επαναφορά του συστήματος σε πλήρη και ομαλή λειτουργία.

Με την ολοκλήρωση της αποκατάστασης, ενημερώνεται άμεσα το Β.Κ.Κ.Δ.Π προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενημερώσεις των αρχείων παρακολούθησης του περιβάλλοντος του Πελάτη (της ηλεκτρονικής βάσης). Με τις ενημερώσεις αυτές κλείνει η συγκεκριμένη υπόθεση.

Σε περίπτωση που κάποια βλάβη δεν καταστεί δυνατόν να αποκατασταθεί λόγω προβληματικού υλικού τότε ενημερώνεται ο Πελάτης για την ανάγκη αντικατάστασής του βεβλαμμένου υλικού, οπότε το πρόβλημα θεωρείται λήξαν. Σε περίπτωση που ο Πελάτης διαθέτει το ανταλλακτικό τότε το παραδίδει στο προσωπικό του Συντηρητή που το χρησιμοποιεί προκειμένου να αποκαταστήσει την ομαλή λειτουργία του συστήματος.

Στο χρόνοσ απόκρισης και αποκατάστασης της βλάβης (με επιδιόρθωση, επισκευή ή και αντικατάσταση των ελαττωματικών εξαρτημάτων ή ολόκληρης της μονάδας εάν παρασχεθούν από το Πελάτη) δεν προσμετράτε ο χρόνοσ που μεσολαβεί από τη κοινοποίηση της ανάγκης για αντικατάσταση υλικού στο Πελάτη έως τη παράδοση του προς αντικατάσταση υλικού στο Συντηρητή από το Πελάτη.

Υπηρεσία Αναβαθμίσεων Λογισμικού

(Δεν περιλαμβάνεται στο ετήσιο συμβατικό τίμημα)

Ο Συντηρητής στα πλαίσια του παρόντος και στοχεύοντας στην συνεχή βελτίωση και εμπλουτισμό του εγκατεστημένου συστήματος υποχρεούται στην ενημέρωση του εξουσιοδοτημένου προσωπικού του πελάτη περί της διαθεσιμότητας αναβαθμίσεων.

Κατόπιν κοινής συμφωνίας που επιτυγχάνεται εντός ενός (1) ημερολογιακού μήνα από την ενημέρωση του Πελάτη, ο Συντηρητής παρέχει το απαραίτητο λογισμικό και υπηρεσίες εγκαταστάσεων των αναβαθμίσεων αυτών.

Οι υπηρεσίες εγκατάστασης των αναβαθμίσεων λογισμικού καθώς και του τυχόν υλικού - λογισμικού που απαιτείται για την αναβάθμιση από το Συντηρητή στο σύστημα του Πελάτη, δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα και αποτελούν μέρος ξεχωριστής σύμβασης.

Υπηρεσία Εκπαίδευσης

(Δεν περιλαμβάνεται στο ετήσιο συμβατικό τίμημα)

Ο Συντηρητής θα παρέχει εκπαίδευση στο προσωπικό του Πελάτη μετά από αίτημά του, είτε σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους (κέντρο εκπαίδευσης) του Συντηρητή είτε στο χώρο εγκατάστασης του συστήματος (on the job training) εντός του Ν. Αττικής.

Κέντρο Εκπαίδευσης

Ο Ανάδοχος διαθέτει άρτια εξοπλισμένο κέντρο εκπαίδευσης όπου έμπειροι εκπαιδευτές /μηχανικοί θα παρέχουν στο προσωπικό του Πελάτη υψηλού επιπέδου εκπαίδευση σε θέματα σχετικά με εγκατάσταση, λειτουργία, χειρισμό και υποστήριξη των Συστημάτων.

Στα πλαίσια της εκπαίδευσης ο Συντηρητής δύναται να εξασφαλίσει πρόσβαση του υπό εκπαίδευση προσωπικού του Πελάτη, σε εργαστηριακές εγκαταστάσεις του, άρτια εξοπλισμένες, με σκοπό την πρακτική εξάσκηση και τη σε βάθος κατανόηση της

λειτουργίας των Συστημάτων. Εναλλακτικά η εκπαίδευση μπορεί να λάβει χώρα και σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους (Κέντρο Εκπαίδευσης) του Πελάτη.

Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος θα παρέχει στο προσωπικό του Πελάτη έντυπο υλικό σχετικό με την εγκατάσταση, λειτουργία, χειρισμό και υποστήριξη των συστημάτων, ειδικά διαμορφωμένο για την καλύτερη κατανόηση των περιγραφόμενων εννοιών, λαμβάνοντας πάντα υπ' όψη το τεχνικό και θεωρητικό υπόβαθρο του εκπαιδευομένου προσωπικού.

Η εκπαίδευση θα παρέχεται σε ομάδες με μέγιστο αριθμό συμμετεχόντων, 8 άτομα ανά ομάδα.

Εκπαίδευση στο Χώρο Εγκατάστασης (on the job training)

Έμπειροι μηχανικοί του Συντηρητή αναλαμβάνουν την εκπαίδευση του προσωπικού του Πελάτη σε θέματα εγκατάστασης, ενεργοποίησης, λειτουργίας και υποστήριξης των Συστημάτων, κατά τη διάρκεια διεξαγωγής των εργασιών αυτών στο χώρο εγκατάστασης (on the job training) εντός του Ν. Αττικής. Στις περιπτώσεις αυτές ο Πελάτης θα πρέπει να παρέχει τον απαιτούμενο εξοπλισμό σε Συστήματα και βοηθητικά τεχνικά μέσα που θα του υποδεικνύει ο Ανάδοχος.

Υπηρεσία Συμβούλου

(Δεν περιλαμβάνεται στο ετήσιο συμβατικό τίμημα)

Ο Συντηρητής αναλαμβάνει να παρέχει στον Πελάτη, μετά από αίτησή του και για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, συμβουλευτικές υπηρεσίες Μελετών Δικτύων (Engineering Services) καθώς επίσης και Λειτουργίας και Συντήρησης Συστημάτων (Operation Services).

Για την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας στον Πελάτη, ο Συντηρητής θα διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό της σε χώρο του Πελάτη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες του Συντηρητή προς τον Πελάτη θα καλύπτουν τους εξής τομείς :

- Άμεση βοήθεια στο προσωπικό Λειτουργίας και Συντήρησης (Operation & Maintenance) του Πελάτη, για περιπτώσεις που δεν προβλέπονται σε άλλο Προσάρτημα ή Παράρτημα της παρούσας σύμβασης. Το προσωπικό του Συντηρητή θα βοηθά το προσωπικό του Πελάτη για την επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται στο Σύστημα του.

- Συλλογή και ανάλυση στοιχείων και δεδομένων απαραίτητων για την επίλυση τεχνικών προβλημάτων σχετιζόμενων με τα Συστήματα και το Δίκτυο του Πελάτη.
- Μελέτη και τεκμηρίωση θεμάτων σχετικών με διασύνδεση των Συστημάτων του Πελάτη, που καλύπτονται από τη παρούσα σύμβαση, με άλλα συστήματα που αυτός διαθέτει. Οι μηχανικοί του Συντηρητή αναλαμβάνουν να μελετήσουν τα θέματα επικοινωνίας - συμβατότητας των πρωτοκόλλων διασύνδεσης των υποστηριζόμενων συστημάτων με τη παρούσα σύμβαση με άλλα συστήματα του Πελάτη. Σε αυτή την περίπτωση η συμμετοχή εξουσιοδοτημένου προσωπικού του Πελάτη ως συντονιστή μεταξύ του Συντηρητή και των άλλων Παρόχων, Συνδρομητών ή Προμηθευτών κρίνεται απαραίτητη προϋπόθεση για την ορθή παροχή της εν λόγω υπηρεσίας. Σε περίπτωση σφαλμάτων στο Σύστημα / Εξοπλισμό του διασυνδεδεμένου παρόχου / συνδρομητή είτε προβλημάτων συμβατότητας μεταξύ των συστημάτων, οι μηχανικοί του Συντηρητή θα τεκμηριώνουν τα αποτελέσματα με μετρήσεις, χρησιμοποιώντας μέσα / εργαλεία που διατίθενται από αυτόν .

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Γ»: ΒΛΑΒΟΛΗΠΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ (Β.Κ.Κ.Δ.Π)**

Βλαβοληπτικό Κέντρο Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π)

Κύρια αποστολή και ευθύνη του Β.Κ.Κ.Δ.Π, σε σχέση με το Φορέα είναι η διαχείριση κάθε αναφοράς βλάβης από το προσωπικό του Φορέα το οποίο αφορά σε πρόβλημα ή δυσλειτουργία που σχετίζεται με την τοπική πληροφοριακή υποδομή ή τις κεντρικά παρεχόμενες υπηρεσίες και η περαιτέρω ενημέρωση του Φορέα για την πρόοδο επίλυσης των αιτημάτων και η εν γένει παροχή επιπρόσθετων και αναγκαίων πληροφοριών προς το Φορέα.

Το Β.Κ.Κ.Δ.Π, θα λειτουργεί στην Ελλάδα 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (24×7) .

Τα μέσα επικοινωνίας του Β.Κ.Κ.Δ.Π είναι :

Αναγγελία βλάβης ή αιτήματος του Πελάτη

Κάθε πρόβλημα από το Πελάτη θα αναφέρεται στο Β.Κ.Κ.Δ.Π με ένα από τους προαναφερθέντες τρόπους (Τηλέφωνο, Φαξ ή E-mail) εκτός των περιπτώσεων “Critical” για τις οποίες η αναγγελία θα πραγματοποιείται οπωσδήποτε και τηλεφωνικά. Κάθε αναγγελλόμενο πρόβλημα - αίτημα θα καταχωρείται στη τηρούμενη Βάση Δεδομένων (ΒΔ) και θα αριθμείται με ένα μοναδικό αριθμό. Στην ΒΔ θα αναγράφεται και ο χρόνος αναγγελίας της καθώς και το όνομα του προσώπου που την αναγγέλλει.

Η διαδικασία αυτή θα ακολουθείται για λόγους αποφυγής αμφισβητήσεων, ως προς την αναφορά του προβλήματος και το χρόνο αναφοράς του καθώς επίσης και για να είναι δυνατή η παρακολούθηση της κατάστασης (status) του καθώς και του κύκλου ζωής του (event life-cycle).

Το Β.Κ.Κ.Δ.Π θα επιλαμβάνεται του προβλήματος με σκοπό τη γρηγορότερη επίλυση του.

Ενημέρωση του Πελάτη από το Συντηρητή.

Μεταξύ του Συντηρητή και του Πελάτη, θα ανταλλάσσονται οι κατωτέρω και με τον περιγραφόμενο ρυθμό πληροφορίες:

Στο τέλος κάθε δεύτερου μήνα, ο Συντηρητής υποβάλλει στο Πελάτη έκθεση για τον βαθμό ικανοποίησης της Παροχής των Εγγυημένων Υπηρεσιών που περιλαμβάνει:

- Αριθμός αναγγελιών προβλήματος (βλάβη ή δυσλειτουργία) και είδος προβλήματος ανά Φορέα Ν.Α.
- Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους ανάδρασης του Β.Κ.Κ.Δ.Π ανά κλήση και συνολική κατανομή.

Οι διμηνιαίες περιοδικές εκθέσεις θα υποβάλλονται από το Συντηρητή προς το Πελάτη την πέμπτη εργάσιμη ημέρα κάθε επόμενου του διμήνου μήνα, και θα περιλαμβάνουν τα στοιχεία που ορίστηκαν στην παρούσα παράγραφο για τους δύο (2) προηγούμενους μήνες.

Με τη λήξη της διάρκειας παροχής Υπηρεσιών, ο Συντηρητής οφείλει να υποβάλλει στον Πελάτη τελική έκθεση, η οποία περιλαμβάνει σύννοψη των ανωτέρω στοιχείων για όλη τη συμβατική περίοδο.

Επίπεδα Επικοινωνίας

Για την επικοινωνία των δύο μερών και για τους σκοπούς της παρούσας Σύμβασης συμφωνούνται τα ακόλουθα επίπεδα:

Επίπεδο I

Στο επίπεδο αυτό επικοινωνούν το υπεύθυνο προσωπικό του Πελάτη με το προσωπικό του Βλαβοληπτικού Κέντρου Καταγραφής & Διαχείρισης Προβλημάτων (Β.Κ.Κ.Δ.Π). Το επίπεδο αυτό καλύπτει τη συνήθη ροή έργου και σε κάθε επικοινωνία ανταλλάσσονται τα στοιχεία των στελεχών για την επίλυση καθημερινών μικρών προβλημάτων.

Επίπεδο II

Στο επίπεδο αυτό επικοινωνούν τα αρμόδια συντονιστικά όργανα του Πελάτη και του Συντηρητή (Υπεύθυνοι Τμημάτων). Το επίπεδο αυτό καλύπτει θέματα μηνιαίων τακτικών αναφορών, προγραμματισμού και υλοποίησης προδιαγραμμένων διαδικασιών προληπτικής συντήρησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Δ»: ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΧΡΕΩΣΗΣ ΜΗ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι παρακάτω χρεώσεις, οι οποίες συμπληρώνονται στο ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ αφορούν υπηρεσίες που καλύπτονται από τη παρούσα σύμβαση αλλά το τίμημά τους δεν καλύπτεται από το ετήσιο συμβατικό τίμημα .

A. ΧΡΕΩΣΗ ΣΕ ΠΕΛΑΤΗ για εργασίες εντός ωραρίου

Ελάχιστη χρέωση δύο (2) ώρες εργασίας€

Δεν υφίσταται χρέωση για χρόνο μικρότερο των δύο (2) ωρών.

Για επιπλέον ώρες πέραν των 2 ωρών η χρέωση θα προσαυξάνεται κατά €. ανά ώρα.

Σε περίπτωση που η χρέωση γίνεται ανά ημέρα (8 ώρες) , το ποσό ανέρχεται σε €.

B. ΧΡΕΩΣΗ ΣΕ ΠΕΛΑΤΗ για εργασίες πέραν του κανονικού ωραρίου

Οι χρεώσεις θα επιβαρύνονται με τις νόμιμες προσαυξήσεις για νυχτερινή εργασία ή εργασία σε αργίες/εορτές.

Οι προσαυξήσεις αυτές ισχύουν μόνο στις τιμές της περίπτωσης A.