

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΟΡΟΙ ΕΝΤΟΛΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Πίνακας Περιεχομένων

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	3
1.1 <i>Ανάλυση Απαιτήσεων – Προδιαγραφές.....</i>	<i>3</i>
1.2 <i>Απαιτήσεις Εκθέσεων</i>	<i>3</i>
1.3 <i>Περιγραφή επιπρόσθετων εργασιών.....</i>	<i>4</i>
2. ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	4
3. ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	4
3.1 <i>Τόπος παράδοσης.....</i>	<i>4</i>
3.2 <i>Χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης σύμβασης</i>	<i>4</i>
3.3 <i>Έλεγχος και παραλαβή παραδοτέων</i>	<i>4</i>
3.4 <i>Χρονικές Ρυθμίσεις/Απαιτήσεις</i>	<i>5</i>
4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	5
5. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	6
6. ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ	8
7. ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	9
8. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ	9

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Ανάλυση Απαιτήσεων – Προδιαγραφές

Οι τεχνικές προδιαγραφές των Προϊόντων που απαιτούνται στην εν λόγω Σύμβαση προσδιορίζονται στο Έντυπο 9 του συνημμένου Προσαρτήματος στα Έγγραφα Διαγωνισμού.

Το κόστος της εγγύησης πρέπει να περιλαμβάνεται στο κόστος αγοράς των απαιτούμενων Προϊόντων.

Τα Προϊόντα πρέπει να παραδίδονται και οι υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται από άρτια καταρτισμένο προσωπικό σε θέματα Πληροφορικής, και τα ονόματα των οποίων δηλώνονται στο Έντυπο 5 του συνημμένου Προσαρτήματος στα Έγγραφα Διαγωνισμού.

1.2 Απαιτήσεις Εκθέσεων

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή τις παρακάτω Εκθέσεις σχετικά με την εκτέλεση των δραστηριοτήτων του Αντικειμένου της Σύμβασης και τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν:

- Έκθεση έναρξης – εντός 1 **Εβδομάδας** από την υπογραφή της Σύμβασης
- Έκθεση ολοκλήρωσης – στο τέλος της περιόδου υλοποίησης της Σύμβασης.

Η Έκθεση έναρξης θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- τα συμπεράσματα των αρχικών συζητήσεων με την Αναθέτουσα Αρχή και τις πρώτες διαπιστώσεις του Αναδόχου σχετικά με τις συνθήκες του Αντικειμένου της Σύμβασης όπως έχουν διαμορφωθεί κατά την έναρξή του
- τα κύρια θέματα που εντοπίστηκαν
- τις άμεσες ενέργειες που προτείνονται και τις προτεραιότητες που τίθενται
- το χρονοδιάγραμμα των παραδόσεων, εγκαταστάσεων και λοιπών τυχόν απαιτούμενων δραστηριοτήτων του Αντικειμένου της Σύμβασης, με σημειωμένα τα κρίσιμα σημεία.

Η Έκθεση ολοκλήρωσης θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- καταγραφή όλων των παραδόσεων, εγκαταστάσεων και τυχόν λοιπών απαιτούμενων δραστηριοτήτων που υλοποιήθηκαν και των παραδοτέων που τυχόν εκπονήθηκαν
- εκτίμηση των αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν
- προτάσεις για μελλοντικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής σχετικές με το αντικείμενο της σύμβασης που υλοποιήθηκε.

Έκτακτες Εκθέσεις θα υποβάλλονται από τον Ανάδοχο όταν κρίνει ότι θα πρέπει να πληροφορήσει την Αναθέτουσα Αρχή για σημαντικά θέματα.

Οι Εκθέσεις υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή υπόψη του Υπεύθυνου Συντονιστή. Ο Υπεύθυνος Συντονιστής είναι αρμόδιος για την υποβολή των Εκθέσεων στην αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής.

1.3 Περιγραφή επιπρόσθετων εργασιών

- Τοποθέτηση / Εγκατάσταση
- Δοκιμαστική λειτουργία
- Εκπαίδευση στη χρήση

2. ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

Η Αναθέτουσα Αρχή θα εξασφαλίσει τη δυνατότητα πρόσβασης του προσωπικού του Αναδόχου στο χώρο παράδοσης των προϊόντων ή εκτέλεσης των τυχόν απαιτούμενων εργασιών.

3. ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

3.1 Τόπος παράδοσης

Ο τόπος παράδοσης των Προϊόντων και Υπηρεσιών θα είναι τα Γραφεία της Ρυθμιστικής Αρχής Ενέργειας Κύπρου. Η παράδοση των Προϊόντων και Υπηρεσιών πρέπει να γίνεται σε Κανονικές Εργάσιμες Ημέρες και εντός των Κανονικών Εργάσιμων Ωρών που είναι οι πιο κάτω, με εξαίρεση τις Δημόσιες Αργίες:

Δευτέρα - Παρασκευή

08.00 – 14.30

3.2 Χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης σύμβασης

Παράδοση προϊόντων • Τοποθέτηση / Εγκατάσταση • Δοκιμαστική λειτουργία • Εκπαίδευση στη χρήση	2 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης
Μέγιστος Χρόνος Οριστικής Παραλαβής Αντικειμένου Σύμβασης	2 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης
Περίοδος Εγγύησης	60 μήνες από την εγκατάσταση
Περίοδος Συντήρησης	60 μήνες από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του Αντικειμένου της Σύμβασης
Διάρκεια Σύμβασης (εξαιρουμένης της περιόδου δικαιωμάτων παράτασης)	62 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (μέγιστη)	62 μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης

3.3 Έλεγχος και παραλαβή παραδοτέων

Ο έλεγχος και η οριστική παραλαβή των Προϊόντων θα γίνεται μόνο με μακροσκοπική εξέτασή τους (έλεγχος της ποσότητας των παραδοτέων προϊόντων, του μοντέλου του προϊόντος και των τεχνικών χαρακτηριστικών των προϊόντων (όπου είναι εφικτό) και της αρχικής εγκατάστασης των προϊόντων που

περιλαμβάνεται στο κόστος αγοράς τους) από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής, κατά την οποία ο Ανάδοχος θα κληθεί να παρίσταται, εφόσον το επιθυμεί.

3.4 Χρονικές Ρυθμίσεις/Απαιτήσεις

- Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών: το αργότερο μέσα σε 24 ώρες από τη στιγμή γνωστοποίησης του προβλήματος στον Ανάδοχο.
- Επιτρεπόμενος Μέγιστος Χρόνος Εκτός Λειτουργίας (Ποσοστό ΜΗ Διαθεσιμότητας): 0,1%.

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Όλα τα στελέχη της Ομάδας Έργου που έχουν ένα κρίσιμο ρόλο στην εκτέλεση της Σύμβασης αναφέρονται ως βασικοί εμπειρογνώμονες. Η Ομάδα Έργου, θα αποτελείται τουλάχιστον από **τρεις (3) βασικούς εμπειρογνώμονες**, οι οποίοι θα αναλάβουν τους ρόλους **Υπεύθυνος Έργου (1) και Τεχνικοί (2)**. Τα προσόντα των στελεχών αυτών θα καλύπτουν τα ελάχιστα απαιτούμενα για το προσωπικό του Αναδόχου όπως αυτά περιγράφονται πιο κάτω:

(α) Βασικός Εμπειρογνώμονας 1: Project Manager (Υπεύθυνος Έργου)

Ο Υπεύθυνος Έργου του Αναδόχου θα έχει την ευθύνη της συνεχούς παρακολούθησης της παροχής υπηρεσιών μέσα στα όρια που καθορίζονται από τις μεθοδολογίες που διέπουν τη διαχείριση έργων (Project Management). Πρέπει να είναι παρών τόσο στον σχεδιασμό του έργου κατά την μελέτη εφαρμογής, όσο και στην υλοποίηση του έργου (μελέτη, εγκατάσταση, διαμόρφωση, λειτουργία).

- **Γενική Πείρα**

1. Πρέπει να έχει γενική μετά-πτυχιακή (μετά του πτυχίου) εργασιακή πείρα στον τομέα της Πληροφορικής διάρκειας πέντε (5) χρόνων.

- **Ειδική Πείρα**

1. Να έχει συμμετάσχει ως υπεύθυνος έργου σε τουλάχιστον ένα (1) ολοκληρωμένο έργο συναφές με το αντικείμενο της Σύμβασης. Σημειώνεται ότι ολοκληρωμένο έργο θεωρείται το έργο όπου έχει ολοκληρωθεί 100% η εγκατάσταση και προσαρμογή του συστήματος και τουλάχιστον το πρώτο έτος παροχής υπηρεσιών συντήρησης.

(β) Βασικοί Εμπειρογνώμονες 2 και 3: Τεχνικοί

Οι Βασικοί Εμπειρογνώμονες 2 και 3 θα έχουν την ευθύνη της εκτέλεσης του Έργου σε τεχνικό επίπεδο με επιτόπου φυσική παρουσία τόσο εγκατάσταση, όσο και στη διαμόρφωση, λειτουργία και συντήρηση.

- **Γενική Πείρα**

1. Ο κάθε Τεχνικός πρέπει να έχει γενική μετά-πτυχιακή (μετά του πτυχίου) εργασιακή πείρα στον τομέα της Πληροφορικής διάρκειας δύο (2) χρόνων ο κάθε ένας.

- **Ειδική Πείρα**

1. Οι Τεχνικοί πρέπει να κατέχουν σχετικά πιστοποιητικά των κατασκευαστών για τον προτεινόμενο εξοπλισμό, αντίγραφα των οποίων πρέπει να προσκομιστούν. Οι πιστοποιήσεις πρέπει να αναγνωρίζονται επίσημα από την κατασκευάστρια εταιρεία. Οι Βασικοί Εμπειρογνώμονες 2 και 3 μπορεί να κατέχουν από κοινού όλες τις απαραίτητες πιστοποιήσεις από τους κατασκευαστές των ζητούμενων προϊόντων.
2. Να έχουν συμμετάσχει ο καθένας ξεχωριστά σε τουλάχιστον (1) ένα έργο που περιλαμβάνει την εγκατάσταση και διαμόρφωση παρόμοιου εξοπλισμού της ίδιας κατασκευάστριας εταιρείας, όπως αυτής του προτεινόμενου εξοπλισμού, σε αντίστοιχο ρόλο.

Ο Υπεύθυνος Έργου είναι το άτομο επικοινωνίας για οτιδήποτε σχετικό με την υλοποίηση της Σύμβασης. Θα έχει την ευθύνη για το συντονισμό και την εντός των χρονοδιαγραμμάτων ολοκλήρωση των παραγγελιών, καθώς και την επίβλεψη για τη σωστή εκτέλεση των απαιτούμενων εργασιών.

Οι Τεχνικοί θα είναι υπεύθυνοι για την εγκατάσταση, σωστή προσαρμογή και τυχόν παραμετροποίηση των λογισμικών του κατασκευαστή του εξοπλισμού και των λειτουργικών συστημάτων που περιλαμβάνονται στην παρούσα Σύμβαση.

Τόσο ο Υπεύθυνος Έργου όσο και οι Τεχνικοί, θα έχουν την ευθύνη για τυχόν κωδικούς που θα δημιουργήσουν / χρησιμοποιήσουν για τα λογισμικά κατασκευαστή και τα λειτουργικά συστήματα τα οποία και θα πρέπει να υποβάλλουν στον Υπεύθυνο Συντονιστή της Σύμβασης όπως καθορίζεται στην Παράγραφο 8 πιο κάτω.

4.1 Λοιπά στελέχη της Ομάδας Έργου

Επιπρόσθετα, οι προσφέροντες μπορούν να χρησιμοποιήσουν στην Ομάδα Έργου και άλλους λοιπούς εμπειρογνώμονες που θεωρούν ότι θα χρειαστούν για την επιτυχή ολοκλήρωση της σύμβασης.

5. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Ο Ανάδοχος εγγυάται και συντηρεί τα παραδοθέντα Προϊόντα για συνολική περίοδο **τουλάχιστον εξήντα (60) μηνών** ή οποιαδήποτε άλλη μεγαλύτερη περίοδο καθορίζεται στην προσφορά του Αναδόχου.

- Η περίοδος εγγύησης αρχίζει από την Ημερομηνία Εγκατάστασης των Προϊόντων, με συνολική χρονική περίοδο εγγύησης εξήντα (60) μηνών.
- Η Εγγύηση των Προϊόντων πρέπει να παρέχεται είτε από τον κατασκευαστή είτε από εξουσιοδοτημένο Service Provider Center του κατασκευαστή στην Κύπρο καθώς και οι εργασίες θα πρέπει να εκτελούνται επί τόπου, στον τόπο εγκατάστασης του Προϊόντος.
- Με την παράδοση των Προϊόντων της κάθε παραγγελίας ο Ανάδοχος πρέπει να υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή πιστοποιητικό ή βεβαίωση του κατασκευαστή του Προϊόντος στην οποία θα αναγράφεται η ημερομηνία έναρξης και λήξης της παραγγελθείσας περιόδου εγγύησης του συγκεκριμένου Προϊόντος.
- Η εγγύηση θα προσφέρεται κατά τη διάρκεια Κανονικών Εργάσιμων Ωρών σε Κανονικές Εργάσιμες Ημέρες, όπως αυτές καθορίζονται στην παράγραφο 3.1 του παρόντος Παραρτήματος.

- Όλες οι απαιτούμενες υπηρεσίες που καθορίζονται πιο κάτω θα παρέχονται **χωρίς οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση** για την Αναθέτουσα Αρχή.
- Η Εγγύηση περιλαμβάνει εξαρτήματα, ανταλλακτικά και επί τόπου υποστήριξη.
- Είναι ευθύνη του Αναδόχου να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες διευθετήσεις για να γίνονται όλες οι απαραίτητες προληπτικές και / ή διορθωτικές ενέργειες για διατήρηση των παραδοθέντων Προϊόντων σε άψογη λειτουργική κατάσταση, ή για αποκατάσταση ενός ελαττωματικού Προϊόντος σε άψογη λειτουργική κατάσταση, περιλαμβανομένων οποιωνδήποτε εξόδων που αφορούν σε οδοιπορικά, ανταλλακτικά και εργατικά. Όλες οι εργασίες θα εκτελούνται στον χώρο εγκατάστασης του Προϊόντος.
- Ο Ανάδοχος θα έχει τη γενική ευθύνη και επίβλεψη για τη σωστή και ομαλή εκτέλεση των εργασιών που προνοούνται στην εγγύηση.
- Σε περίπτωση προβλήματος / βλάβης στο Προϊόν ο λειτουργός της Αναθέτουσας Αρχής θα ενημερώνει τον Ανάδοχο μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα ενδεδειγμένα σημεία επικοινωνίας ο οποίος με τη σειρά του θα ανοίγει κλήση στον κατασκευαστή / εξουσιοδοτημένο Service Center. Ο Ανάδοχος εντός 2 ωρών το αργότερο θα πρέπει να κοινοποιήσει στον λειτουργό της Αναθέτουσας Αρχής τον Αριθμό Καταχώρησης Προβλήματος που θα του αποστείλει ο Κατασκευαστής / το εξουσιοδοτημένο Service Center και τον υπεύθυνο επίλυσης του προβλήματος.
- Για την επίλυση του προβλήματος ο υπεύθυνος τεχνικός πρέπει να βρίσκεται επί τόπου εντός μίας (1) Εργάσιμης Ημέρας από την ώρα κοινοποίησης στον λειτουργό της Αναθέτουσας Αρχής του αριθμού καταχώρησης προβλήματος πλέον του χρόνου που απαιτείται συνήθως για μετάβαση στο χώρο παροχής των υπηρεσιών από τα γραφεία του κατασκευαστή / εξουσιοδοτημένου Service Provider.
- Σε περίπτωση που το ελαττωματικό Προϊόν δεν αναμένεται να επιδιορθωθεί σε είκοσι-τέσσερις (24) ώρες από τη στιγμή καταχώρησης του προβλήματος (Χρόνος Αποκατάστασης Βλαβών), τότε ο Ανάδοχος οφείλει να αντικαταστήσει προσωρινά το ελαττωματικό προϊόν με άλλο ισοδύναμο Προϊόν.
- Σε περίπτωση που το ελαττωματικό Προϊόν δεν επιδιορθωθεί σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες από την ημέρα καταχώρησης του προβλήματος στον Ανάδοχο, τότε ο Ανάδοχος οφείλει να αντικαταστήσει μόνιμα το ελαττωματικό Προϊόν με άλλο καινούργιο ισοδύναμο Προϊόν με ίσα ή ανώτερα τεχνικά χαρακτηριστικά.
- Όλες οι υπηρεσίες που θα παρέχονται από τον Ανάδοχο **πρέπει να εκτελούνται επί τόπου στον τόπο εγκατάστασης του προϊόντος. Δεν θα επιτρέπεται η απομάκρυνση του προβληματικού προϊόντος και σε εξαιρετικές περιπτώσεις που αυτό επιτραπεί τότε θα αντικαθίσταται αμέσως με άλλο προϊόν του ίδιου τύπου σε προσωρινή βάση.** Σε περίπτωση διακομιστή, προτού αυτός παραλειφθεί από τον τεχνικό της εταιρείας, θα πρέπει να αφαιρεθούν οι σκληροί του δίσκοι και να παραδοθούν στον χρήστη/υπεύθυνο λειτουργό ή να εγκατασταθούν οι σκληροί δίσκοι στο διακομιστή που αντικαθιστά προσωρινά τον προβληματικό. Όταν ο υπό αναφορά διακομιστής επιδιορθωθεί, οι σκληροί δίσκοι του που αφαιρέθηκαν πρέπει να επανεγκατασταθούν. Στην περίπτωση που το πρόβλημα παρουσιάζεται στον σκληρό δίσκο και είναι “hardware problem” τότε ο σκληρός δίσκος πρέπει να αντικατασταθεί με άλλο ίδιο καινούργιο και ο ελαττωματικός δίσκος θα παραμένει στην κυριότητα του χρήστη ο οποίος θα αναλαμβάνει την αχρήστευση του.
- Σε περίπτωση υπέρβασης των πιο πάνω οριζόμενων χρονικών ορίων η Αναθέτουσα Αρχή θα έχει το δικαίωμα να επιβάλει στον Ανάδοχο ρήτρα σύμφωνα με τις επιβαλλόμενες Ρήτρες

Διαθεσιμότητας κατά τη περίοδο Εγγύησης που καθορίζονται στην παράγραφο 6 πιο κάτω, του παρόντος Παραρτήματος.

- Εάν κατά την περίοδο εγγύησης διαπιστωθεί ότι ένα ή περισσότερα παραδοθέντα Προϊόντα δεν ικανοποιούν τις πρόνοιες της Σύμβασης, τότε ο Ανάδοχος οφείλει εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης σ' αυτόν της διαπίστωσης αυτής να αναβαθμίσει και/ ή να αντικαταστήσει τα Προϊόντα αυτά, ανεξάρτητα αν αυτά έχουν γίνει αποδεχτά από την Αναθέτουσα Αρχή, ώστε να είναι σύμφωνα με τις πρόνοιες της Σύμβασης.
- Πέραν των πιο πάνω, θα παρέχονται υπηρεσίες από τον Ανάδοχο με πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για την Αναθέτουσα Αρχή μετά από συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή, για ένα ή περισσότερους από τους πιο κάτω λόγους,
 - Αμέλεια στον τρόπο χρήσης και / ή λειτουργίας του Προϊόντος από το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής,
 - Επιδιορθώσεις, επεκτάσεις ή άλλες εργασίες που έγιναν στο Προϊόν από άτομο ή άτομα εκτός του προσωπικού του Αναδόχου,
 - Πρόκληση ζημιάς από τη διασύνδεση στο Προϊόν ελαττωματικού εξοπλισμού που δεν συντηρείται από τον Ανάδοχο,
 - Πρόκληση ζημιάς από δολιοφθορά,
 - Ελαττωματικές ή ανεπαρκείς τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις για τις οποίες δεν προσφέρονται υπηρεσίες από τον Ανάδοχο,
 - Απώλεια πληροφοριών ή άλλων στοιχείων λόγω της μη τήρησης από την Αναθέτουσα Αρχή κατάλληλων εφεδρικών αντιγράφων,

και με την υποβολή από τον Ανάδοχο στην Αναθέτουσα Αρχή του σχετικού εντύπου καταγραφής του προβλήματος και των σχετικών αιτιάσεων που προκάλεσαν το πρόβλημα στο Προϊόν. Το σχετικό έντυπο πρέπει οπωσδήποτε να φέρει την υπογραφή του χρήστη του Προϊόντος στο σημείο που γίνεται αναφορά στο τι προκάλεσε το πρόβλημα. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατόν να καθοριστεί κατά πόσο την ευθύνη για πρόκληση του προβλήματος τη φέρει η Αναθέτουσα Αρχή τότε ο Ανάδοχος θα προσφέρει τις απαιτούμενες Υπηρεσίες και / ή Προϊόντα ούτως ώστε να επαναφέρει το Προϊόν σε άψογη λειτουργική κατάσταση χωρίς οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση για την Αναθέτουσα Αρχή.

- Στην περίπτωση Λογισμικού, η συντήρηση περιλαμβάνει τεχνική υποστήριξη από προσοντούχο προσωπικό του Αναδόχου μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και στο χώρο εγκατάστασης του Λογισμικού, πρόσβαση σε διορθώσεις, ενημερώσεις και δωρεάν αναβαθμίσεις του λογισμικού. Τυχόν έξοδα που αφορούν στη μετάβαση του Αναδόχου στο χώρο εγκατάστασης αυτά περιλαμβάνονται στο κόστος συντήρησης του κάθε λογισμικού και δεν θα υπάρχει οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για την Κυβέρνηση.

6. ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

- Σε περίπτωση υπέρβασης των επιτρεπόμενων ποσοστών ΜΗ Διαθεσιμότητας του Εξοπλισμού και του Λογισμικού Συστήματος κατά την περίοδο εγγύησης, η Αναθέτουσα Αρχή επιβάλλει στον Ανάδοχο ρήτρα καθυστέρησης.
- Η ρήτρα καθυστέρησης υπολογίζεται για κάθε επιπλέον ώρα ΜΗ Διαθεσιμότητας και είναι ίση με το μισό επί τοις εκατό (0,5%) της αξίας της προβληματικής μονάδας Εξοπλισμού ή Λογισμικού που προσδιορίζεται στη Συμφωνία.
- Για τον υπολογισμό της ρήτρας, η Αναθέτουσα Αρχή θα συνυπολογίζει την ενδεχόμενη, εξαιτίας της καθυστέρησης αποκατάστασης, αδυναμία χρήσης άλλων μερών του Εξοπλισμού ή του Λογισμικού Συστήματος για τα οποία έχουν παρασχεθεί οι προβλεπόμενες υπηρεσίες.

- Τυχόν ρήτρες που έχουν επιβληθεί από την Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τα προηγούμενα εδάφια, θα παρακρατούνται από την επόμενη πληρωμή του Αναδόχου, ή σε περίπτωση ανεπάρκειας αυτής, θα εισπράττονται με ισόποση κατάπτωση της εγγύησης πιστής εκτέλεσης.

7. ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- Ο Ανάδοχος δεν θα προβαίνει σε αλλαγές του προσωπικού που συμφωνήθηκε δυνάμει των όρων της Σύμβασης χωρίς να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή, η οποία δύναται να αντιτεθεί σε μια τέτοια αλλαγή με βάση τη Σύμβαση.
- Ο Ανάδοχος πρέπει με δική του πρωτοβουλία να προτείνει αντικατάσταση των βασικών εμπειρογνομόνων της Ομάδας Έργου, στις ακόλουθες περιπτώσεις:
 1. στην περίπτωση θανάτου, ασθένειας ή ατυχήματος ενός βασικού εμπειρογνώμονα της Ομάδας Έργου,
 2. εάν καταστεί απαραίτητο να αντικατασταθεί ένας βασικός εμπειρογνώμονας της Ομάδας Έργου για οποιουσδήποτε άλλους λόγους πέραν από τον έλεγχο του Αναδόχου (π.χ. παραίτηση, κ.τ.λ.).
- Επιπρόσθετα, κατά την εκτέλεση της Σύμβασης και με βάση γραπτό και δικαιολογημένο αίτημα, η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να ζητήσει αντικατάσταση εάν θεωρήσει ότι ένα μέλος της Ομάδας Έργου δεν αποδίδει επαρκώς ή δεν εκτελεί τα καθήκοντά του δυνάμει της Σύμβασης.
- Όπου ένας βασικός εμπειρογνώμονας της Ομάδας Έργου πρέπει να αντικατασταθεί, ο αντικαταστάτης πρέπει να κατέχει τουλάχιστον τα ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα και πείρα που είχαν καθοριστεί στα έγγραφα διαγωνισμού. Όπου ο Ανάδοχος δεν είναι σε θέση να παρέχει αντικαταστάτη με ισότιμα προσόντα ή/και πείρα, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται είτε να αποφασίσει να τερματίσει τη Σύμβαση εάν τίθεται σε κίνδυνο η δέουσα εκτέλεσή της, είτε εάν θεωρήσει ότι αυτό δεν ισχύει, να αποδεχθεί τον αντικαταστάτη, νοουμένου ότι θα ακολουθήσει τροποποίηση της Σύμβασης για την ανάλογη μείωση της συμβατικής αξίας.
- Τυχόν έξοδα που ενδέχεται να απαιτηθούν λόγω της αντικατάστασης προσωπικού αποτελούν ευθύνη του Αναδόχου. Όπου το μέλος της Ομάδας Έργου δεν αντικαθίσταται αμέσως και παρέρχεται κάποιος χρόνος μέχρις ότου το νέο μέλος αναλάβει τα καθήκοντά του, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει από τον Ανάδοχο να διορίσει προσωρινά άλλο άτομο μέχρι την άφιξη του νέου, ή να προβεί σε άλλα μέτρα για να αναπληρώσει την προσωρινή απουσία.

8. ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ

Υπεύθυνος Συντονιστής εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής είναι η κυρία **Έλενα Γρηγορίου**, ή οποιοσδήποτε άλλος Λειτουργός της Αναθέτουσας Αρχής ήθελε καθοριστεί και γνωστοποιηθεί στον Ανάδοχο κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης.