

3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

3.1 ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

- 3.1.1 Οι προσφορές υποχρεωτικά θα είναι γραμμένες στην Ελληνική γλώσσα και θα συνοδεύονται από πίνακα συμμόρφωσης, στον οποίο θα ακολουθείται η ίδια σειρά και αρίθμηση με τις παρούσες προδιαγραφές σε όλες τις ενότητες και θα γίνεται οπωσδήποτε παραπομπή στην αντίστοιχη σελίδα του εγχειριδίου του κατασκευαστή και στο εδάφιο της τεχνικής προσφοράς, για κάθε περίπτωση.
- 3.1.2 Τα τεχνικά χαρακτηριστικά και στοιχεία που ζητούνται από τις προδιαγραφές αυτές, να προκύπτουν σαφώς από το επίσημο αναγνωρισμένο τεχνικό εγχειρίδιο ή τεχνικό φυλλάδιο με υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/86 του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ότι πράγματι είναι το ζητούμενο, που θα συνυποβάλλονται με την τεχνική προσφορά.
- 3.1.3 Τα ζητούμενα μεγέθη να δίνονται στο ζητούμενο κατά περίπτωση σύστημα μετρήσεων.
- 3.1.4 Στην τεχνική προσφορά απαραίτητως να αναγράφεται η μάρκα, το μοντέλο, ο τύπος, το εργοστάσιο κατασκευής, η χώρα προέλευσης και κατασκευής των προσφερομένων συσκευών και των παρελκόμενων τους.

3.2 ΠΡΟΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

- 3.2.1 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να υποβάλλει με την ΠΡΟΣΦΟΡΑ του, προμελέτη εφαρμογής που να παρουσιάζει αναλυτικά:
- i. Τον αναλυτικό σχεδιασμό της προτεινόμενης λύσης
 - ii. Τη λειτουργία του όλου συστήματος ως επιχειρησιακή αξιοποίηση. Αναλυτικά διαγράμματα της λειτουργικότητας του συστήματος, των συσκευών που θα χρησιμοποιηθούν και να γίνεται αναλυτική αναφορά στο λογισμικό που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί
 - iii. Την αρχιτεκτονική του συστήματος
 - iv. Τις απαιτούμενες εργασίες υλοποίησης του έργου
 - v. Την ολοκλήρωση και τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων
 - vi. Την εξασφάλιση της αδιάλειπτης και απρόσκοπτης λειτουργίας του ολοκληρωμένου συστήματος
 - vii. Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου
 - viii. Σχέδιο μετάπτωσης για το σύνολο των συστημάτων που χρησιμοποιούνται επί του παρόντος (EUROSUR, SEAHORSE, ncc.gov.gr, κ.λπ.) και θα μεταφερθούν στις νέες εγκαταστάσεις του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
 - ix. Σχέδιο υλοποίησης της διασύνδεσης του συνόλου των συστημάτων που θα εγκατασταθούν στο Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.

- x. Σχέδιο ανάπτυξης του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Πληροφοριών του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
 - xi. Περιγραφή της μεθοδολογίας ανάπτυξης λογισμικού του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Πληροφοριών του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
 - xii. Σχέδιο δοκιμών λειτουργίας/ασφάλειας/απόδοσης του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Πληροφοριών του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α. και αποτύπωση των προσδοκώμενων τιμών
- 3.2.2 Οι ειδικότερες λεπτομέρειες, που αφορούν στη διασύνδεση και λειτουργία των επιμέρους συστημάτων, καθώς και των υφιστάμενων υποδομών της Ελληνικής Αστυνομίας, θα παρασχεθούν στους υποψήφιους προμηθευτές μετά από αυτοπρόσωπη παρουσία τους στην αρμόδια Υπηρεσία και αφού υπογράψουν σχετική δήλωση εμπιστευτικότητας.
- 3.2.3 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να υποβάλλει μελέτη εφαρμογής, η οποία θα περιέχει κατ' ελάχιστον τα επικαιροποιημένα περιεχόμενα της προμελέτης εντός είκοσι (20) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης. Ο ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ θα αξιολογήσει τη μελέτη εφαρμογής και θα παράσχει τα σχόλια του, ούτως ώστε αυτά να ενσωματωθούν στην τελική μελέτη εφαρμογής, εντός τριάντα (30) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης.

3.3 ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Το σύνολο του Συστήματος και του εξοπλισμού του Έργου, να συνοδεύεται απαραίτητως από τις ακόλουθες εγγυήσεις:

- 3.3.1 Εγγύηση καλής λειτουργίας για το σύνολο του προσφερόμενου εξοπλισμού (Hardware & Software) τουλάχιστον για τρία (3) έτη μετά την οριστική παραλαβή του όλου συστήματος.
- 3.3.2 Εγγύηση για την ολική ή μερική αντικατάσταση του προσφερόμενου εξοπλισμού σε περίπτωση βλάβης ή φθοράς του, η οποία οφείλεται σε κακή κατασκευή ή ελαττωματική λειτουργία του τουλάχιστον για τρία (3) έτη μετά την οριστική παραλαβή του όλου συστήματος χωρίς επιπλέον κόστος για την υπηρεσία.
- 3.3.3 Εγγύηση διάθεσης των ανταλλακτικών για όλα τα μέρη του συστήματος (H/W&S/W) για δέκα (10) έτη τουλάχιστον. Σε περίπτωση αποδεδειγμένης μη διαθεσιμότητας του ακριβούς μοντέλου ανταλλακτικού να διατίθεται αντίστοιχο, συμβατό με τα υπόλοιπα μέρη του συστήματος, ιδίων ή καλύτερων προδιαγραφών.
- 3.3.4 Σε περίπτωση νέων εκδόσεων του λογισμικού που χρησιμοποιείται, σ' οποιοδήποτε σημείο του συστήματος, από την κατασκευάστρια εταιρεία, ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να παρέχει δωρεάν αναβαθμίσεις στο λογισμικό των εφαρμογών του, για τρία (3) έτη μετά την οριστική παραλαβή του όλου συστήματος.

- 3.3.5 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ είναι υποχρεωμένος να παρέχει δωρεάν υπηρεσίες παραμετροποίησης του Συστήματος και στο λογισμικό των εφαρμογών του, για τρία (3) έτη μετά την οριστική παραλαβή του όλου συστήματος.
- 3.3.6 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ αναλαμβάνει την υποχρέωση να αντικαθιστά, διορθώνει, τροποποιεί το υλικό ή λογισμικό που δυσχεραίνει την εύρυθμη και αξιόπιστη λειτουργία του συστήματος.
- 3.3.7 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ είναι υποχρεωμένος να παρέχει τεχνική υποστήριξη για όλο το χρονικό διάστημα της εγγυήσεως.
- 3.3.8 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να παρέχει ολοκληρωμένο σύστημα συντήρησης το οποίο να συμπεριλαμβάνει και τηλεφωνικές υπηρεσίες επίλυσης τεχνικών προβλημάτων (Help – Desk) με ενιαίο πανελλαδικό αριθμό κλήσης κατά τις εργάσιμες ημέρες και τις ώρες από 08.00 έως και 22.00.
- 3.3.9 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται απαραίτητα να παρέχει υπηρεσία, για την αναγγελία βλαβών, 24 ώρες το 24ωρο καθ' όλη τη διάρκεια του έτους με αριθμό κλήσης τον ενιαίο πανελλαδικό αριθμό κλήσης της υπηρεσίας επίλυσης τεχνικών προβλημάτων.
- 3.3.10 Οι βλάβες εξοπλισμού θα δηλώνονται στον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ από εξουσιοδοτημένα άτομα της Υπηρεσίας.
- 3.3.11 Η μη έγκαιρη και αποτελεσματική παροχή τεχνικής υποστήριξης, η μη διάθεση των αιτουμένων ανταλλακτικών εντός του καθοριζόμενου χρονικού ορίου, καθώς και η καταστρατήγηση των λοιπών όρων της συμβάσεως εκ μέρους του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ, θα αποτελούν λόγο επιβολής των προβλεπόμενων κυρώσεων από τη σχετική Νομοθεσία.
- 3.3.12 Για το σύνολο του προσφερόμενου εξοπλισμού να υποβληθεί υπεύθυνη δήλωση από τον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ότι, το προσφερόμενο σύστημα με όλα τα παρελκόμενα του είναι σύγχρονης τεχνολογίας και κατασκευής, καινούργιο και αμεταχείριστο και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης / απόσυρσης του από τον κατασκευαστή.
- 3.3.13 Να πραγματοποιείται προληπτική συντήρηση, για το σύνολο του υλικού και λογισμικού του Έργου σε εξαμηνιαία βάση.
- 3.3.14 Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει δωρεάν υπηρεσίες παραμετροποίησης υλικού και λογισμικού για αλλαγές που τυχόν απαιτηθούν μετά την οριστική παραλαβή του έργου και για το χρονικό διάστημα της περιόδου εγγύησης. Οι υπηρεσίες αφορούν παραμετροποίηση που θα παρέχει ο Ανάδοχος, πέραν των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του υλικού και λογισμικού που έχει παραδοθεί. Επίσης, αφορούν στην

παραμετροποίηση που θα παρέχει ο Ανάδοχος για την εξασφάλιση της συμβατότητας και της επικοινωνίας με τα διασυνδεδεμένα συστήματα της Δράσης. Η παροχή υπηρεσιών παραμετροποίησης θα παρέχεται μετά από αίτηση του ΑΓΟΡΑΣΤΗ. Ο Ανάδοχος να διαθέτει κατάλληλο εξειδικευμένο προσωπικό με προσόντα ανάλογα με την ζητούμενη παραμετροποίηση.

- 3.3.15 Για όλα τα προϊόντα λογισμικού που θα προσφερθούν, να περιέχονται όλες οι άδειες χρήσης αυτών στην ιδιοκτησία του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α., το οποίο και αποκτά τη νομιμότητα της χρήσης τους χωρίς κανένα περιορισμό.

3.4 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

- 3.4.1 Πριν τη λήξη της περιόδου ΕΓΓΥΗΣΗΣ θα πρέπει να έχει οριστικοποιηθεί και υπογραφεί η σύμβαση συντήρησης, εφόσον το επιθυμεί ο ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ.
- 3.4.2 Η περίοδος συντήρησης ορίζεται τουλάχιστον για επτά (7) έτη, με δικαίωμα ετήσιας ανανέωσης από τον ΑΓΟΡΑΣΤΗ, μετά το πέρας αυτών.
- 3.4.3 Για την περίοδο της συντήρησης ισχύουν οι ίδιοι ακριβώς όροι, προϋποθέσεις, δεσμεύσεις και υποχρεώσεις που ισχύουν για την εγγύηση.
- 3.4.4 Το ετήσιο κόστος συντήρησης δεν θα υπερβαίνει το 6% του συνολικού κόστους του έργου.
- 3.4.5 Κατά τις διαδικασίες συντήρησης (προληπτικής, επισκευής βλάβης), ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να παρέχει χωρίς επιπλέον κόστος, όλες τις απαραίτητες εργασίες και τα αναγκαία υλικά και λογισμικά για την ολοκληρωμένη συντήρηση και επισκευή του όλου συστήματος.
- 3.4.6 Ο ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ έχει το δικαίωμα εξαίρεσης από την συντήρηση οποιουδήποτε προϊόντος, υλικού ή λογισμικού, με ανάλογη απομείωση του κόστους συντήρησης.
- 3.4.7 Κατά την περίοδο της συντήρησης ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ πρέπει να τηρεί ενήμερο τον ΑΓΟΡΑΣΤΗ για κάθε τροποποίηση, βελτίωση, διόρθωση, αναβάθμιση ή επέκταση προϊόντων και εξυπηρετήσεων, παρέχοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το αναγκαίο υλικό.
- 3.4.8 Το ποσό της συντήρησης θα καταβάλλεται δεδουλευμένο σε ετήσια βάση.
- 3.4.9 Να αναφερθούν αναλυτικά τα μέρη του προσφερόμενου εξοπλισμού που ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ χαρακτηρίζει ως αναλώσιμα και ως εκ τούτου δεν καλύπτονται από την εγγύηση ή την συντήρηση.

3.5 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

- 3.5.1 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ θα έχει τη συνολική και αποκλειστική ευθύνη για την εξ' ολοκλήρου εγκατάσταση και παράδοση σε πλήρη λειτουργία του συστήματος και

όλων των παρελκομένων του, το σύνολο του εξοπλισμού του Έργου, τα λογισμικά (πλήρως ενεργοποιημένα και λειτουργικά) που απαιτούνται στην Υπηρεσία.

- 3.5.2 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να προβεί σε όλες τις αναγκαίες παραμετροποιήσεις για το σύνολο του εξοπλισμού, προκειμένου να παραδοθεί πλήρως λειτουργικός σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος Τεύχους Τεχνικών Προδιαγραφών.
- 3.5.3 Να υποβληθεί αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, να αναφερθούν εγκαίρως τα στοιχεία του προσωπικού που θα υλοποιήσει την εγκατάσταση του συστήματος και τις πιθανές απαιτήσεις που έχει ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ από την Υπηρεσία κατά το στάδιο της εγκατάστασης. Σε περίπτωση που χρησιμοποιηθεί υποπρομηθευτής για την εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος ή για την εκπλήρωση των όρων των εγγυήσεων και για τη συντήρηση του συστήματος, αυτός απαιτείται να αναφέρεται στην προσφορά.
- 3.5.4 Ο ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ θα διαπιστεύσει το προσωπικό που θα υλοποιήσει την εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος.
- 3.5.5 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να παραδώσει και να εγκαταστήσει τον συνολικό απαιτούμενο εξοπλισμό ο οποίος θα εξασφαλίζει την πλήρη και αποτελεσματική λειτουργία του όλου συστήματος, όπως αυτός θα αναφέρεται και αναλύεται στη μελέτη.
- 3.5.6 Όλες οι εφαρμογές και το λειτουργικό που θα υπάρχουν στο σύστημα θα παραδοθούν εγκατεστημένα και πλήρως παραμετροποιημένα στον ΑΓΟΡΑΣΤΗ. Το λογισμικό θα παραδοθεί και σε οπτικό δίσκο (DVD).
- 3.5.7 Το σύνολο του εξοπλισμού (υλικό και λογισμικό) του Έργου που περιγράφεται στο παρόν τεύχος τεχνικών προδιαγραφών, θα χρησιμοποιείται από τον ΑΓΟΡΑΣΤΗ, κατά την κρίση του, οπουδήποτε, οποτεδήποτε και επί οποιονδήποτε χρόνο και δεν υπόκειται σε περιορισμούς συνεχούς λειτουργίας ή ωράριο εργασίας. Η χρήση αυτή δε διαφοροποιεί σε κανένα σημείο ή όρο το πλαίσιο υποχρεώσεων του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.

3.6 ΥΛΙΚΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

- 3.6.1 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ είναι υποχρεωμένος να παραδώσει, χωρίς πρόσθετο κόστος τα συνοδευτικά εγχειρίδια του εξοπλισμού H/W & S/W τουλάχιστον σε δύο (2) αντίγραφα σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- 3.6.2 Να παραδοθεί στον ΑΓΟΡΑΣΤΗ πλήρης πίνακας των εγχειριδίων που θα προσφερθούν.

- 3.6.3 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ είναι υποχρεωμένος να παραδώσει πριν την έναρξη της περιόδου καλής λειτουργίας, χωρίς πρόσθετο κόστος σε ψηφιακό αρχείο τα serial number όλου του εξοπλισμού.
- 3.6.4 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ προ της παραλαβής υποχρεούται να συντάξει και να παράσχει υλικό τεκμηρίωσης στην Ελληνική γλώσσα σε τρία (3) αντίγραφα όλων των εργασιών (παραμετροποιήσεις συσκευών, ονοματολογία και διευθυνσιοδότηση, πρόσθετα προγράμματα κ.λπ.). Ειδικότερα πρέπει να περιλαμβάνει:
- i. Εργασίες εγκατάστασης και ολοκλήρωσης του δικτύου (Integration)
 - ii. Εργασίες για την εγκατάσταση και λειτουργία όλων των Υπηρεσιών (Services)
 - iii. Εργασίες – τροποποιήσεις – ειδικές παράμετροι, για τη λειτουργία των προγραμμάτων (Customization)
 - iv. Διαδικασίες πλήρους ανάκαμψης (Backup – Restore), για κάθε τύπο προσφερομένου συστήματος
 - v. Πλήρες Αναλυτικό Τεχνικό Εγχειρίδιο Εγκατάστασης.

3.7 ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΔΟΚΙΜΕΣ ΑΠΟΔΟΧΗΣ - ΠΑΡΑΛΑΒΗ – ΕΛΕΓΧΟΙ

- 3.7.1 Ο χρόνος εγκατάστασης του συστήματος σε πλήρη αποτελεσματική εκμετάλλευση και λειτουργία, είναι μέχρι τρεις (3) μήνες μετά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.
- 3.7.2 Ως τόπος παράδοσης και εγκατάστασης του συνόλου του υπό προμήθεια εξοπλισμού ορίζονται οι κτιριακές εγκαταστάσεις του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α., που θα διαμορφωθούν, επί της Π. Κανελλοπούλου και Λ. Μεσογείων.
- 3.7.3 Μετά τη παράδοση και προ της παραλαβής του Έργου θα διενεργηθούν δοκιμές αποδοχής όσον αφορά στη λειτουργία του συνόλου των συστημάτων που το απαρτίζουν.
- 3.7.4 Οι δοκιμές αποδοχής που θα πραγματοποιηθούν είναι οι εξής:
- i. Ο Ανάδοχος να θέσει σε λειτουργία όλο τον εξοπλισμό
 - ii. Να ελεγχθεί η ορθή εγκατάσταση, η ομαλή εκκίνηση και η καλή/ορθή λειτουργία όλου του εξοπλισμού, (hardware) και του λογισμικού (software) που θα προσφέρει ο Ανάδοχος
 - iii. Να πραγματοποιηθούν οι περιγραφόμενες, στη μελέτη εφαρμογής, δοκιμές και να επιβεβαιωθούν οι προσδοκώμενες τιμές
 - iv. Να ελεγχθεί η ποσότητα και το είδος (enterprise, development κ.λπ.) του λογισμικού καθώς και των αδειών χρήσης του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος τεύχους
 - v. Χρήση διαγνωστικών εργαλείων λογισμικού (post, firmware tests) που θα προσφερθούν από τον Ανάδοχο και θα χρησιμοποιηθούν, με τη συνδρομή του και υπό τις οδηγίες της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου

- (Ε.Π.Π.Ε.), για την αποτύπωση και την καταγραφή της λειτουργικότητας και της σύνθεσης του εξοπλισμού/λογισμικού που θα παραδοθεί
- vi. Να ελεγχθεί η δυνατότητα διασύνδεσης των τερματικών σταθμών με τα συστήματα των Φορέων που θα συμμετέχουν στο Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
 - vii. Να ελεγχθεί η διαλειτουργικότητα όλων των συστημάτων που θα χρησιμοποιούνται στο Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
- 3.7.5 Οποιαδήποτε άλλη δοκιμή κρίνει αναγκαία η Ε.Π.Π.Ε. για την τεκμηρίωση της σύνθεσης και της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού/λογισμικού.
- 3.7.6 Η επιτροπή παραλαβής (Ε.Π.Π.Ε.) θα έχει τη δυνατότητα να ζητήσει επιπλέον τεστ αποδοχής κατά την παραλαβή του συστήματος αν κατά την κρίση της αυτό επιβάλλεται.
- 3.7.7 Το σύστημα πριν την οριστική παραλαβή του θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει επιτυχώς, χωρίς προβλήματα για δοκιμαστική περίοδο ενός (1) μήνα (περίοδος καλής λειτουργίας). Η περίοδος αυτή θα αρχίσει μετά την παράδοση του συστήματος και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί με επιτυχία οι δοκιμές αποδοχής του συστήματος.
- 3.7.8 Η οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συστήματος θα γίνει μετά την προαναφερόμενη δοκιμαστική περίοδο και εφόσον έχουν επιλυθεί όλα τα προβλήματα ώστε το όλο σύστημα να είναι πλήρως λειτουργικό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που περιγράφονται στο παρόν τεύχος τεχνικών προδιαγραφών.

3.8 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ

- 3.8.1 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ οφείλει με δικές του δαπάνες να πραγματοποιήσει τις εκπαιδεύσεις στο χώρο εγκατάστασης του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
- 3.8.2 Οι εκπαιδεύσεις θα πραγματοποιηθούν στην Ελληνική γλώσσα.
- 3.8.3 Να πραγματοποιηθεί εκπαίδευση χρηστών στο Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
- 3.8.4 Η διάρκεια της εκπαίδευσης δεν θα είναι μικρότερη των 8 ωρών για τουλάχιστον 25 άτομα σε ομάδες το πολύ 5 ατόμων και θα περιλαμβάνει θεωρητικό μέρος και πρακτική εφαρμογή και θα πραγματοποιηθεί κατόπιν συνεννόησης με το Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
- 3.8.5 Οι προαναφερόμενες εκπαιδεύσεις, να πραγματοποιηθούν πριν την οριστική παραλαβή του Έργου.
- 3.8.6 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ δύναται να προτείνει στην προσφορά του την πραγματοποίηση επιπρόσθετων εκπαιδεύσεων σε περίπτωση που απαιτηθεί για την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος χωρίς επιπρόσθετο κόστος.

3.9 ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

- 3.9.1. Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να παράσχει σε κάθε εκπαιδευόμενο τα εγχειρίδια χειρισμού & διαχείρισης για την εκπαίδευση των χρηστών του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Πληροφοριών.
- 3.9.2 Τα εγχειρίδια θα πρέπει να υποβληθούν στην Ελληνική γλώσσα, να είναι αναλυτικά και να περιγράφουν με σαφή και κατανοητό τρόπο τις λειτουργίες που είναι διαθέσιμες στους χρήστες του συστήματος.
- 3.9.3 Να υποβληθούν τα τεχνικά εγχειρίδια στην Ελληνική γλώσσα όλου του υπό προμήθεια εξοπλισμού (υλικό και λογισμικό) του Έργου. Στα εγχειρίδια αυτά να αναγράφονται όλα τα τεχνικά στοιχεία της κάθε συσκευής και κάθε είδους τεχνική πληροφορία.
- 3.9.4 Τα εγχειρίδια (τεχνικά και λειτουργικά) να παραδοθούν και σε ηλεκτρονική μορφή.

3.10 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

- 3.10.1 Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση της, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του. Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μη γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος οφείλει να κρατά μυστική κάθε πληροφορία που περιέρχεται στην αντίληψή του κατά την εκτέλεση του παρόντος Έργου και δεν αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες σε τρίτα πρόσωπα. Για το λόγο αυτό, όλο το προσωπικό που θα έχει εμπλοκή στην υλοποίηση του έργου θα υπογράψει «Υπεύθυνη Δήλωση Ενημερώσεως Απορρεουσών Υποχρεώσεων από την Εξουσιοδότηση».
- 3.10.2 Όλο το προσωπικό του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ που έχει πρόσβαση στην εγκατάσταση, επισκευή και συντήρηση του συστήματος, υπόκειται σε έλεγχο ασφαλείας προκειμένου του χορηγηθεί υπηρεσιακή διαπίστευση.
- 3.10.3 Το προσωπικό του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ απαγορεύεται να χρησιμοποιεί οποιαδήποτε στοιχεία που έχουν σχέση με τη λειτουργία του συστήματος, πέρα από τους χώρους εγκατάστασης και λειτουργίας του.
- 3.10.4 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ, πριν ή μετά την εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος, για κανένα λόγο, δεν θα προβαίνει σε ενέργειες οι οποίες ενδέχεται να έχουν ως αποτέλεσμα την γνωστοποίηση ή απόκτηση διαβαθμισμένων υλικών ή πληροφοριών από τρίτα μέρη.

- 3.10.5 Κατ' απαίτηση του ΑΓΟΡΑΣΤΗ, να δίδονται από τον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ, πληροφορίες στοιχείων ταυτότητας ατόμων που έχουν εμπλακεί από τον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ στην εκτέλεση των υποχρεώσεών του, για την υλοποίηση του υπό προμήθεια συστήματος.
- 3.10.6 Αν οποιαδήποτε στιγμή, πριν ή μετά την εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος, ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ αντιληφθεί ότι ένα μη εξουσιοδοτημένο άτομο καταβάλλει ή κατέβαλε προσπάθειες προκειμένου να αποκτήσει πληροφορίες που αφορούν το εν λόγω σύστημα ή που αφορούν ή περιλαμβάνουν υλικά – λογισμικά του συστήματος, ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να ενημερώσει άμεσα τον ΑΓΟΡΑΣΤΗ σχετικά με το εν λόγω περιστατικό.
- 3.10.7 Μόλις ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ αντιληφθεί οποιαδήποτε απόπειρα ή παραβίαση του απορρήτου ή των υποχρεώσεων που αφορούν στην ασφάλεια του υπό προμήθεια συστήματος, έχει την υποχρέωση άμεσης ενημέρωσης του ΑΓΟΡΑΣΤΗ.
- 3.10.8 Κανένα αποθηκευτικό μέσο (μόνιμο ή προσωρινό), δεν επιτρέπεται να εξέλθει των εγκαταστάσεων του Αγοραστή μετά την έναρξη λειτουργίας του συστήματος, ή κατά την φάση δοκιμαστικής λειτουργίας. Σε περίπτωση βλάβης τα ελαττωματικά αποθηκευτικά μέσα ΔΕΝ επιστρέφονται στον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.
- 3.10.9 Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος οφείλει να διαφυλάξει το απόρρητο και τυχόν κωδικούς ασφαλείας με τους οποίους αποκτά πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής. Είναι υπεύθυνος/η για οποιαδήποτε πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα με τη χρήση των δικών του κωδικών.
- 3.10.10 Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει ρήτρα και να τον κηρύξει έκπτωτο σύμφωνα με τα οριζόμενα του Κανονισμού Προμηθειών.

3.11 ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΡΗΤΡΕΣ

- 3.11.1 Ο τρόπος υπολογισμού και υποβολής ρητρών ισχύει τόσο στην περίοδο ΕΓΓΥΗΣΗΣ όσο και στην περίοδο ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ.
- 3.11.2 Οι ρήτρες επιβάλλονται σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας οποιασδήποτε μονάδας του εξοπλισμού ή λογισμικού που είναι ενταγμένο στην εγγύηση και συντήρηση.
- 3.11.3 Ως βλάβη ορίζεται η μη διαθεσιμότητα του εξοπλισμού (υλικό και λογισμικό).
- 3.11.4 Το υλικό ή λογισμικό θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 3.11.5 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται, χωρίς πρόσθετη αμοιβή, κατά την περίοδο της εγγύησης και της συντήρησης, να αντικαθιστά αμέσως κάθε πλημμελώς λειτουργούσα αυτόνομη μονάδα, ή μέρος των συστημάτων. Ως πλημμελώς

λειτουργούσα μονάδα ή τμήμα Συστήματος, θα θεωρηθεί εκείνη που για διάστημα τριών συνεχών μηνών παρουσιάζει μηνιαία περισσότερες από δύο βλάβες.

- 3.11.6 Ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της.
- 3.11.7 Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ υποχρεούται να αποκαταστήσει οποιαδήποτε βλάβη:
- i. εντός το πολύ εικοσιτεσσάρων (24) ωρών από την ειδοποίησή του, για βλάβη/δυσλειτουργία, που αφορά α) δικτυακό εξοπλισμό και β) εξοπλισμό και λογισμικό του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Πληροφοριών, του Ε.Σ.Κ.Ε.Σ.Μ.Α.
 - ii. εντός το πολύ εβδομήντα δύο (72) ωρών από την ειδοποίησή του για βλάβη/δυσλειτουργία, που αφορά τον υπόλοιπο εξοπλισμό και λογισμικό του Έργου.
- 3.11.8 Αν δεν αποκατασταθεί το πρόβλημα της παραγράφου 3.11.7 εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, θα επιβάλλεται ρήτρα ίση με το 1% του συμβατικού τιμήματος της μονάδας που είναι εκτός λειτουργίας/μη διαθέσιμο, καθώς και του εξοπλισμού (υλικό, λογισμικό) που επηρεάζεται από αυτή, για κάθε μια (1) ώρα καθυστέρησης.