## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Πίνακες Συμμόρφωσης

**ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

**(ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΑΝΑΔΟΧΟΥ)**

Οι προσφέροντες υποχρεούνται να συμπληρώσουν δήλωση συμμόρφωσης των γενικών απαιτήσεων και υποχρεώσεων έχοντας την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των στοιχείων που δηλώνουν και την υπογράφουν αρμοδίως.

|  |  |
| --- | --- |
| **ΕΠΩΝΥΜΙΑ:** |  |
| **ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ, Τ.Κ, ΠΟΛΗ ΕΔΡΑΣ:** |  |
| **ΤΗΛΕΦΩΝΑ/ Ε-ΜΑΙL:** |  |
| **ΑΦΜ-Δ.Ο.Υ** |  |
| **ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ:** |  |
| **Α.Δ.Τ (Νομίμου Εκπροσώπου):** |  |
| **Υπεύθυνος Επικοινωνίας:** |  |

Ο υπογράφων (Όνομα- Επώνυμο- Πατρώνυμο-Α.Δ.Τ.) με την ιδιότητα του νομίμου εκπροσώπου του ανωτέρω ……………………. προσώπου και αναφορικά με τον ηλεκτρονικό ανοιχτό διαγωνισμό κάτω των ορίων για την «Παροχή υπηρεσιών συντήρησης εξοπλισμού πληροφορικής Κεντρικών και Περιφερειακών Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ» όπως αυτός περιγράφεται στην με αρ. πρωτ …………………………………………………………. διακήρυξη, υποβάλλω την παρακάτω προσφορά και δηλώνω την πλήρη αποδοχή και συμμόρφωση με την αναλυτική περιγραφή του αντικειμένου και τις τεχνικές προδιαγραφές της υπό ανάθεση σύμβασης όπως προσδιορίζονται στα Παραρτήματα Ι και ΙΙ της παρούσας διακήρυξης τους.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| 1. | Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης, καθ’ όλη τη διάρκεια της περιόδου Συντήρησης.  Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνουν τα παρακάτω:   1. Οργάνωση και βελτιστοποίηση (tuning) του προσφερόμενου εξοπλισμού. 2. Τεχνική Υποστήριξη μέσω του Κέντρου Κλήσεων του Αναδόχου, για τη λήψη, καταγραφή και έγκαιρη αντιμετώπιση των περιστατικών. 3. Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του υλικού καθώς και επαναφορά του συστήματος σε επίπεδο και περιβάλλον λειτουργίας πανομοιότυπο με εκείνο, το οποίο διέθετε ο εν λόγω εξοπλισμός, πριν τη διαπίστωση της δυσλειτουργίας. 4. Κάλυψη εργασίας και μετακινήσεων του προσωπικού, αποστολής εξοπλισμού, καθώς και ανταλλακτικών από τον Ανάδοχο. 5. Δυνατότητα κλήσης βλάβης μέσω τηλεφώνου και E-mail στο Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης (Help Desk) του Αναδόχου. 6. Δυνατότητα λήψης της ειδοποίησης για βλάβη, που θα δίνεται από τον Υπεύθυνο χώρου εγκατάστασης και το αρμόδιο τμήμα της ΓΓΠΣΨΔ 7. Λήψη της ειδοποίησης για βλάβη, από τον υπεύθυνο της εγκατάστασης. 8. Άμεση ανταπόκριση, με επίσκεψη εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού, και πλήρη αποκατάσταση της βλάβης. 9. Διάθεση επαρκούς stock ανταλλακτικών για την κάλυψη οποιασδήποτε βλάβης, εντός των προβλεπόμενων χρονικών περιθωρίων, κατανεμημένη γεωγραφικά, ανάλογα με τη διασπορά του εξοπλισμού. 10. Επιδιόρθωση, αντικατάσταση και ολοκλήρωση οποιουδήποτε υλικού παρουσιάσει προβλήματα λειτουργίας για όλη τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης. 11. Τήρηση της Διαθεσιμότητας του Εξοπλισμού. 12. Εντοπισμός αιτιών βλαβών, δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους. | ΝΑΙ |  |  |

1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| 1. | Οι υπηρεσίες του Γραφείου Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνουν κατ’ ελάχιστο τα παρακάτω:  • Αναγγελία και καταγραφή των βλαβών του εξοπλισμού που θα αναφέρονται από το αρμόδιο Help-Desk της ΓΓΠΣΨΔ. Κάθε βλάβη θα αποστέλλεται στον Ανάδοχο με τις εξής πληροφορίες τουλάχιστον:   * Μοναδικό κλειδί αναφοράς (Κωδικός βλάβης) * Υπηρεσία, όνομα και τηλ. επικοινωνίας * Είδος εξοπλισμού * Περιγραφή βλάβης * Σειριακός αριθμός (serial number) εξοπλισμού * Ημερομηνία και ώρα καταχώρησης της βλάβης   Οποιαδήποτε αναφορά στην εκάστοτε βλάβη θα ταυτοποιείται με βάση το μοναδικό κλειδί αναφοράς του βλαβοληπτικού συστήματος της ΓΓΠΣΨΔ (Κωδικός βλάβης)  Το Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης του Αναδόχου, με το πέρας της αποκατάστασης της βλάβης, θα πρέπει να καταγράφει τις εξής πληροφορίες:   * Μοναδικό κλειδί αναφοράς (Κωδικός βλάβης) βλαβοληπτικού συστήματος της ΓΓΠΣΨΔ * Υπηρεσία, όνομα Αρμοδίου Υπαλλήλου * Είδος εξοπλισμού * Περιγραφή βλάβης * Είδος και σειριακός αριθμός (serial number) εξοπλισμού (σε περίπτωση αντικατάστασης εξοπλισμού θα αναφέρονται τα μοντέλα και οι σειριακοί αριθμοί της συσκευής που αντικαταστάθηκε, αλλά και της συσκευής που την αντικατέστησε) * Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης βλάβης * Περιγραφή ενεργειών αποκατάστασης βλάβης * Αναφορά στον έλεγχο καλής λειτουργίας του εξοπλισμού * Να αποστέλλει άμεσα, μέσω e-mail, απάντηση στην αναγγελία της βλάβης με μια σύντομη περιγραφή των ενεργειών αποκατάστασης: * Σε περίπτωση αντικατάστασης εξοπλισμού θα αναφέρεται το παλαιό και νέο S/N. * Στην περίπτωση προσωρινής αντικατάστασης αυτό θα αναφέρεται ρητά.   Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους:  i. Τηλέφωνο  ii. Email | ΝΑΙ |  |  |
| 2. | Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο τεχνικό προσωπικό, με ευθύνη του, ώστε να εξασφαλίζει την αποκατάσταση των προβλημάτων, στα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στη συνέχεια | ΝΑΙ |  |  |
|  | Το πρώτο δεκαπενθήμερο κάθε μήνα, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα αρμόδια τμήματα της ΓΓΠΣΨΔ και της ΑΑΔΕ, Έκθεση για τις βλάβες που η αναγγελία τους έγινε τον προηγούμενο μήνα. Η έκθεση θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:   * Μοναδικό κλειδί αναφοράς της βλάβης (Κωδικός βλάβης) * Υπηρεσία * Ημερομηνία και ώρα αναγγελίας της βλάβης * Είδος και μοντέλο εξοπλισμού * Σειριακό Αριθμό (S/N) εξοπλισμού * Περιγραφή προβλήματος * Ενέργειες επίλυσης * Ημερομηνία και ώρα αποκατάστασης βλάβης * Είδος και μοντέλο εξοπλισμού που πιθανόν αντικατέστησε τον προβληματικό εξοπλισμό * Σειριακό Αριθμό (S/N) εξοπλισμού που πιθανόν αντικατέστησε τον προβληματικό εξοπλισμό | ΝΑΙ |  |  |
|  | Το σύνολο των μηνιαίων περιοδικών εκθέσεων ανήκουν στην κυριότητα της ΑΑΔΕ. Σε κάθε περίπτωση τα στατιστικά στοιχεία είναι πάντα διαθέσιμα on-line. | ΝΑΙ |  |  |

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| 1. | Ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες του ώστε να εξασφαλίζει εγγυημένο πλαίσιο διαθεσιμότητας του υπό συντήρηση εξοπλισμού, σύμφωνα με τα παρακάτω:   * **Η Μέγιστη Αποδεκτή Μη Διαθεσιμότητα** σε ώρες σε μηνιαία βάση ανά μονάδα εξοπλισμού ορίζεται σε 16 εργάσιμες ώρες. * **Χρόνος αποκατάστασης** λογίζεται ο αριθμός των ωρών από την αναγγελία της βλάβης έως την επαναφορά του συστήματος σε κανονική λειτουργία και μεταξύ του διαστήματος 08:00 έως 16:00 για τις εργάσιμες ημέρες. | ΝΑΙ |  |  |

1. ΡΗΤΡΕΣ ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| 1. | Σε περίπτωση υπέρβασης της μέγιστης επιτρεπτής Μη Διαθεσιμότητας για κάθε μονάδα συστήματος, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο, για κάθε επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας, ρήτρα ίση με τρία (3) ΕΥΡΩ ανά ώρα μεταξύ 08:00-16:00 για τις εργάσιμες ημέρες.  Οι ρήτρες θα επιβάλλονται με απόφαση της ΑΑΔΕ και είτε θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του ΑΝΑΔΟΧΟΥ είτε, σε περίπτωση ανεπάρκειας αυτής, με ισόποση κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής. | ΝΑΙ |  |  |

1. ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| 1. | Ο Ανάδοχος για όλη την περίοδο, οφείλει να εξασφαλίζει επαρκή και έγκαιρο ανεφοδιασμό με ανταλλακτικά, ώστε να καθίσταται δυνατή η άριστη συντήρηση του συνόλου του εξοπλισμού.  Σε περίπτωση που κάποιος εξοπλισμός δεν υποστηρίζεται πια από τον κατασκευαστή του, ο Ανάδοχος οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως εντός τριάντα (30) ημερών από την επίσημη ανακοίνωση του κατασκευαστή. Το γεγονός αυτό δε διαφοροποιεί καθόλου τις υποχρεώσεις του Αναδόχου για τη διαθεσιμότητα ανταλλακτικών.  Αν μία μονάδα είναι εκτός λειτουργίας με υπαιτιότητα του Αναδόχου, λόγω μη διαθεσιμότητας ανταλλακτικών ή άλλης αιτίας, ο Ανάδοχος υποχρεούται να την αντικαταστήσει με δικό του κόστος, με ισοδύναμη ή ανώτερα τεχνικά χαρακτηριστικά μονάδα, ύστερα από έγγραφη ειδοποίηση της ΑΑΔΕ. Η εν λόγω περίπτωση υπάγεται στις Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας έως την αντικατάσταση της μονάδας από τον Ανάδοχο. | ΝΑΙ |  |  |

1. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| 1. | Στο κόστος συντήρησης του Αναδόχου περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού, αξίας ανταλλακτικών, εξαρτημάτων κλπ. (πλην αναλωσίμων), που κρίνονται κάθε φορά απαραίτητα για την διόρθωση του αντίστοιχου προβλήματος. | ΝΑΙ |  |  |

1. ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| 1. | Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες Προληπτικής συντήρησης των επιτραπέζιων Η/Υ (περιλαμβάνουν εργασίες, ανταλλακτικά, έλεγχο καλής λειτουργίας και καταγραφή συντηρηθέντος εξοπλισμού). Οι εργασίες προληπτικής συντήρησης θα πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια του πρώτου (1ου) οκταμήνου κάθε έτους της σύμβασης μετά από συνεννόηση με τις Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, έτσι ώστε να αποτραπούν προβλήματα στην εύρυθμη λειτουργία των Υπηρεσιών. Η διαδικασία αυτή θα διεξάγεται αποκλειστικά από τον Ανάδοχο και τους τοπικούς συνεργάτες που έχουν οριστεί, με την παρουσία του αρμόδιου υπαλλήλου της εκάστοτε Υπηρεσίας. Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει την αρμόδια Δ/νση της ΓΔΗΛΕΔ (ΔΙΔΥΠΟΔ./Τμήμα Γ’), για το συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα επισκέψεων του στις Υπηρεσίες, εντός πρώτων 30 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης συντήρησης, που έχει εγκατασταθεί ο συγκεκριμένος εξοπλισμός (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ). | ΝΑΙ |  |  |

1. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΙΤΗΣΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ |
| Α. | ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ |  |  |  |
| 1. | Ο Ανάδοχος απαιτείται να έχει εκτελέσει, αυτόνομα ή ως μέλος ένωσης, κατά τα τελευταία τρία (3) έτη από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών μια (1) τουλάχιστον σύμβαση παροχή υπηρεσιών συντήρησης εξοπλισμού πληροφορικής ανάλογου προϋπολογισμού (ήτοι ίσο ή μεγαλύτερο από 120 000€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ). | ΝΑΙ |  |  |
| Β. | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ |  |  |  |
| 1. | Ο Ανάδοχος απαιτείται να διαθέτει γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, τουλάχιστον ίσο του 200% του προϋπολογισμού της υπό ανάθεση σύμβασης. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο γενικός ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι 200% του προϋπολογισμού της υπό ανάθεση σύμβασης. | ΝΑΙ |  |  |
| Γ. | ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ |  |  |  |
| 1. | Ο Ανάδοχος για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλει να διαθέτει:  α) Πιστοποιητικό από ανεξάρτητο διαπιστευμένο φορέα για την τήρηση Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο,  β) Πιστοποιητικό από ανεξάρτητο διαπιστευμένο φορέα για την τήρηση Συστήματος Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών ISO 27001 ή ισοδύναμο | ΝΑΙ |  |  |