



**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ Νο. 5430 – 2025 – 05 - 418**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ»**

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης συνολικής διάρκειας 200 ανθρωποωρών σε περίοδο 2 ετών οι οποίες θα τιμολογηθούν ξεχωριστά.

Η απαίτηση αυτή έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

1. Τεχνική υποστήριξη συστημάτων και λογισμικού του κατασκευαστή Fortinet. Το εύρος της υποστήριξης αφορά το σύνολο του εξοπλισμού του συγκεκριμένου κατασκευαστή που διαθέτει η ΕΑΒ είτε αυτός προέρχεται από την νέα προμήθεια είτε είναι ο υφιστάμενος.
2. Η παροχή των υπηρεσιών θα μπορεί να γίνεται είτε με φυσική παρουσία των μηχανικών στις εγκαταστάσεις της ΕΑΒ στην Τανάγρα είτε εκ του μακρόθεν μέσω υποδομής που θα παρέχει η ΕΑΒ (δεν συμπεριλαμβάνεται ο εξοπλισμός IT του μηχανικού του Αναδόχου).
3. Η διάρκεια της Σύμβασης για την παροχή των 200 ανθρωποωρών τεχνικής υποστήριξης ορίζεται στα 2 έτη εκτός εάν αναλωθεί το σύνολο των ανθρωποωρών προγενέστερα. Η ΕΑΒ διατηρεί μονομερώς το δικαίωμα για την επέκταση του χρόνου της Σύμβασης για 1 επιπρόσθετο έτος εάν κατά το πέρας των 2 ετών δεν έχει αναλωθεί το σύνολο των ανθρωποωρών.
4. Η τιμολόγηση των εργασιών θα γίνεται απολογιστικά κάθε μήνα μετά από έγκριση του αρμόδιου φορέα της Διεύθυνσης Πληροφορικής της ΕΑΒ.
5. Για εργασίες που θα εκτελούνται εκ του μακρόθεν θα τιμολογούνται με βήματα της μισής ανθρωποώρας.
6. Για εργασίες που θα εκτελούνται με φυσική παρουσία των συμβούλων του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις της ΕΑΒ στην Τανάγρα η τιμολόγηση θα γίνεται με βήματα των 7 ανθρωποωρών.
7. Στην περίπτωση εργασιών με φυσική παρουσία ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι δεν απαιτείται επιπρόσθετη αποζημίωση μετάβασης ή άλλων εξόδων.
8. Τα αιτήματα τεχνικής υποστήριξης ορίζεται ότι κατηγοριοποιούνται στα κανονικής προτεραιότητας και στα επείγοντα.
9. Τα αιτήματα κανονικής προτεραιότητας θα ικανοποιούνται σε ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή εξαιρουμένων των επίσημων αργιών κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ 9:00 και 18:00.
10. Ο προγραμματισμός για την ικανοποίηση των αιτημάτων κανονικής προτεραιότητας θα γίνεται σε συνεργασία του Αναδόχου με την ΕΑΒ. Ο Ανάδοχος θα κοινοποιεί στην ΕΑΒ μέχρι το τέλος της εβδομάδας τον προγραμματισμό εργασιών της επόμενης εβδομάδας.
11. Τα αιτήματα επείγουσας τεχνικής υποστήριξης σχετίζονται με αποκατάσταση της λειτουργικότητας συστημάτων που επηρεάζουν άμεσα την λειτουργία των πληροφοριακών υποδομών και δικτύων της ΕΑΒ. Ο χαρακτηρισμός των αιτημάτων ως επείγοντα γίνεται αποκλειστικά από την ΕΑΒ.
12. Στα αιτήματα επείγουσας τεχνικής υποστήριξης ο Ανάδοχος θα πρέπει να ανταποκρίνεται εντός της ημέρας.
13. Η ανάλωση ανθρωποωρών για την ικανοποίηση αιτημάτων επείγουσας τεχνικής υποστήριξης θα τιμολογείται με συντελεστή 1,5 της τιμής ανθρωποώρας.
14. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης με εξειδικευμένους και έμπειρους τεχνικούς συμβούλους. Οι υποψήφιοι θα υποβάλουν βιογραφικά των προτεινόμενων τεχνικών συμβούλων από τα οποία θα προκύπτει η εμπειρία και η τεχνική τους επάρκεια στα προϊόντα της κατασκευάστριας εταιρίας Fortinet. Η ΕΑΒ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους υποψήφιους να της παρασχεθούν επιπρόσθετα στοιχεία. Η ΕΑΒ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει την αντικατάσταση τεχνικών συμβούλων του Αναδόχου εφόσον το επιθυμεί.
15. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να θεωρεί και να χειρίζεται κάθε πληροφορία που σχετίζεται με την ΕΑΒ ως εμπιστευτική. Για τον σκοπό αυτό θα συναφθεί σχετική Σύμβαση Εμπιστευτικότητας.