

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β': ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ- ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Οι πίνακες συμμόρφωσης που ακολουθούν θα πρέπει **επί ποινή αποκλεισμού** να συμπεριληφθούν συμπληρωμένοι στην Τεχνική Προσφορά, με την σειρά, την τάξη και την αρίθμηση που εμφανίζονται.

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο ή ένας αριθμός που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση, θεωρούμενα ως απαράβατοι όροι σύμφωνα με την παρούσα Διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαράβατος όρος. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους μη απαράβατους όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ / ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αριθμημένα Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών, ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του εξοπλισμού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης. Στην αρχή του Παραρτήματος καταγράφεται αναλυτικός πίνακας των περιεχόμενων του.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κλπ.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στην αναφορά θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η αρμόδια Επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους υποψήφιους Αναδόχους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

Σε περίπτωση που δεν έχει απαντηθεί οποιοσδήποτε όρος των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, τότε η απάντηση θεωρείται αρνητική.

1 ΠΙΝΑΚΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

| A/A | Περιγραφή / Προδιαγραφές | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή |
|--------|--|--|----------|-----------|
| 1 | Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές | | | |
| 1.1 | Ποσότητα | 59 | | |
| 1.2 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | NAI | | |
| 1.3 | Επεξεργαστής: INTEL CORE I3 6 ^{ης} γενιάς 3.7GHZ αντίστοιχο ή ανώτερο | NAI | | |
| 1.4 | <i>Σκληρός Δίσκος</i> | | | |
| 1.4.1 | Χωρητικότητα | >= 500 GB | | |
| | Δυνατότητα προσθήκης και 2ου σκληρού δίσκου | NAI | | |
| 1.4.2 | Τύπος | SATA 3 ή ισοδύναμο | | |
| 1.4.3 | Ταχύτητα περιστροφής | >= 7200 rpm | | |
| 1.5 | <i>Μνήμη RAM</i> | | | |
| 1.5.1 | Προσφερόμενη | >=4 GB | | |
| 1.5.2 | Τύπος | DDR3 1600MHZ | | |
| 1.5.3 | Μέγιστη Υποστηριζόμενη | >=16 GB | | |
| 1.6 | <i>Κάρτα Γραφικών</i> | NAI, embedded | | |
| 1.6.1 | Έξοδοι | VGA, HDMI | | |
| 1.7 | Κάρτα Ήχου | NAI | | |
| 1.8 | Κάρτα Δικτύου | 10/100/1000 Mbps Ethernet | | |
| 1.9 | DVD-RW | NAI | | |
| 1.10 | Ισχύς τροφοδοτικού | <= 650 W | | |
| 1.11 | Πληκτρολόγιο συμβατό με πρότυπο ΕΛΟΤ-928, με μόνιμη αποτύπωση Ελληνικών και Λατινικών χαρακτήρων | NAI | | |
| 1.12 | Οπτικό Ποντίκι με τροχό | NAI | | |
| 1.13 | Ηχεία | NAI | | |
| 1.14 | Συνδεσιμότητα | 4 x USB (στην πίσω πλευρά), 2 x USB (στην μπροστινή), 1 x VGA, 1 x HDMI, υποδοχή ακουστικών και μικροφώνου στην μπροστινή και πίσω πλευρά | | |
| 1.15 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >= 3 ΕΤΗ | | |
| 1.16 | <i>Έγχρωμη Οθόνη</i> | | | |
| 1.16.1 | Τύπος | Monitor | | |
| 1.16.2 | Διαγώνιος οθόνης | >=19 | | |
| 1.16.3 | Τεχνολογία Οθόνης | LED | | |
| 1.16.4 | Μέγιστη Ανάλυση | >=1366x768 | | |
| 1.16.5 | Αναλογία διαστάσεων | 16:9 | | |
| 1.16.6 | Φωτεινότητα | >=200cd/m2 | | |
| 1.16.7 | Χρόνος Απόκρισης | <=5ms | | |
| 1.16.8 | Συνδεσιμότητα | 1xVGA | | |
| 1.16.9 | Εγγύηση οθόνης | >= 2 χρόνια | | |
| 1.17 | Λειτουργικό που να συνοδεύεται από την άδεια χρήσης του και το επίσημο CD | Windows 10 Professional EL 64bit | | |

| | | | | |
|----------|--|--|--|--|
| | εγκατάστασης | | | |
| 1.18 | Συμβατότητα με πρότυπα εξοικονόμησης ενέργειας | NAI | | |
| 1.19 | Πιστοποιήσεις ROHS, WEEE, TCO, Energy Star | NAI | | |
| 2 | Κεντρικές Μονάδες Επεξεργασίας Α' | | | |
| 2.1 | Ποσότητα | 13 | | |
| 2.2 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | NAI | | |
| 2.3 | Επεξεργαστής: INTEL CORE I3 6ης γενιάς 3.7GHZ αντίστοιχο ή ανώτερο | NAI | | |
| 2.4 | <i>Σκληρός Δίσκος</i> | | | |
| 2.4.1 | Χωρητικότητα | >= 500 GB | | |
| | Δυνατότητα προσθήκης και 2ου σκληρού δίσκου | NAI | | |
| 2.4.2 | Τύπος | SATA 3 ή ισοδύναμο | | |
| 2.4.3 | Ταχύτητα περιστροφής | >= 7200 rpm | | |
| 2.5 | <i>Μνήμη RAM</i> | | | |
| 2.5.1 | Προσφερόμενη | >=4 GB | | |
| 2.5.2 | Τύπος | DDR3 1600MHZ | | |
| 2.5.3 | Μέγιστη Υποστηριζόμενη | >=16 GB | | |
| 2.6 | <i>Κάρτα Γραφικών</i> | NAI, η μία τουλάχιστον έξοδος VGA. | | |
| 2.7 | Κάρτα Ήχου | NAI | | |
| 2.8 | Κάρτα Δικτύου | 10/100/1000 Mbps Ethernet | | |
| 2.9 | DVD-RW | NAI | | |
| 2.10 | Ισχύς τροφοδοτικού | <= 650 W | | |
| 2.11 | Συμβατότητα με πρότυπα εξοικονόμησης ενέργειας | NAI | | |
| 2.12 | Συνδεσιμότητα | 4 x USB (στην πίσω πλευρά), 2 x USB (στην μπροστινή), 1 x VGA, υποδοχή ακουστικών και μικροφώνου στην μπροστινή και πίσω πλευρά | | |
| 2.13 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >= 3 ETH | | |
| 2.14 | Λειτουργικό που να συνοδεύεται από την άδεια χρήσης του και το επίσημο CD εγκατάστασης | Windows 10 Professional EL 64bit | | |
| 2.15 | Πιστοποιήσεις ROHS, WEEE, Energy Star | NAI | | |
| 3 | Φορητός Υπολογιστής | | | |
| 3.1 | Ποσότητα | 9 | | |
| 3.2 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | NAI | | |
| 3.3 | Επεξεργαστής: Intel Core i3 - 4ης γενιάς 1,9 GHz ή ανώτερος | NAI | | |
| 3.4 | <i>Σκληρός Δίσκος</i> | | | |
| 3.4.1 | Τύπος | SATA ή ισοδύναμο | | |
| 3.4.2 | Χωρητικότητα | >=500GB | | |
| 3.4.3 | Ταχύτητα περιστροφής | >= 5400 rpm | | |
| 3.5 | <i>Μνήμη RAM</i> | | | |
| 3.5.1 | Προσφερόμενη | >=4GB | | |

| | | | | |
|----------|---|---------------------------------------|--|--|
| 3.5.2 | Τύπος | DDR3 1600MHz | | |
| 3.6 | Κάρτα Δικτύου | 10/100/1000Mbps Ethernet και Wireless | | |
| 3.7 | DVD | NAI | | |
| 3.8 | Ενσωματωμένα ηχεία, μικρόφωνο και κάμερα | NAI | | |
| 3.9 | Οθόνη | >=15,6", LCD ή LED | | |
| 3.10 | Μπαταρία κελίων λιθίου ιόντων | >=3 | | |
| 3.11 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >=1 ETH | | |
| 3.12 | Λειτουργικό σύστημα που να συνοδεύεται από την άδεια χρήσης του, και το επίσημο CD εγκατάστασης | Windows 10 Home EL ή νεώτερο | | |
| 4 | ΟΘΟΝΕΣ | | | |
| 4.1 | Ποσότητα | 7 | | |
| 4.2 | Τύπος | Monitor | | |
| 4.3 | Διαγώνιος οθόνης | >=19 | | |
| 4.4 | Τεχνολογία Οθόνης | LED | | |
| 4.5 | Μέγιστη Ανάλυση | >=1366x768 | | |
| 4.6 | Αναλογία διαστάσεων | 16:9 | | |
| 4.7 | Φωτεινότητα | >=200cd/m2 | | |
| 4.8 | Χρόνος Απόκρισης | <=5ms | | |
| 4.9 | Συνδεσιμότητα | 1xVGA | | |
| 4,10 | Άμεση λειτουργία (plug and play) | NAI | | |
| 4.10 | Εγγύηση | >= 2 χρόνια | | |
| 5 | ΣΑΡΩΤΕΣ | | | |
| 5.1 | Ποσότητα | 3 | | |
| 5.2 | Τεχνολογία | Επίπεδος A4 έγχρωμος | | |
| 5.3 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | NAI | | |
| 5.4 | Ανάλυση σάρωσης | >=4800x 4800 dpi | | |
| 5.5 | Ταχύτητα ασπρόμαυρης Σάρωσης | <=15 sec/σελίδα | | |
| 5.6 | Ταχύτητα έγχρωμης Σάρωσης | <=15 sec/σελίδα | | |
| 5.7 | Πλήκτρα | NAI | | |
| 5.8 | Σύνδεση USB | NAI | | |
| 5.9 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >= 1 έτος | | |
| 6 | UPS | | | |
| 6.1 | Ποσότητα | 4 | | |
| 6.2 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | NAI | | |
| 6.3 | ΜΕΓΙΣΤΗ ΙΣΧΥΣ | >=800 VA / 480W | | |
| 6.4 | ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | Line Interactive | | |
| 6.5 | ΕΞΟΔΟΙ | >=3 | | |
| 6.6 | ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ Η/Υ | USB ή σειριακή | | |
| 6.7 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >= 2 έτη | | |
| 7 | ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ Α' | | | |
| 7.1 | Ποσότητα | 27 | | |

| | | | | |
|----------|---|--|--|--|
| 7.2 | Τεχνολογία | Inkjet έγχρωμος A4 | | |
| 7.3 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | NAI | | |
| 7.4 | Ανάλυση εκτύπωσης | >=2400x1200 dpi | | |
| 7.5 | Ταχύτητα Εκτύπωσης | | | |
| 7.5.1 | Έγχρωμη | >=15 ppm | | |
| 7.5.2 | Ασπρόμαυρη | >=20 ppm | | |
| 7.6 | Μνήμη | >= 32 MB | | |
| 7.7 | Δίσκος Τροφοδοσίας Χαρτιού | >= 250 φύλλων | | |
| 7.8 | Σύνδεση USB 2.0 | NAI | | |
| 7.9 | Εκτύπωση διπλής όψευς αυτόματη | NAI | | |
| 7.10 | Να αναφερθεί ο αριθμός σελίδων που μπορούν να εκτυπωθούν από το προσφερόμενο μοντέλο χωρίς αντικατάσταση του εγκατεστημένου σετ εκτύπωσης | NAI | | |
| 7.11 | Να συνοδεύεται από ένα σετ εκτύπωσης (πέραν του εγκατεστημένου) και να αναφερθεί ο μέγιστος αριθμός σελίδων εκτύπωσης ανά set | NAI | | |
| 7.12 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >= 1 έτος | | |
| 8 | ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ Β΄ | | | |
| 8.1 | Ποσότητα | 1 | | |
| 8.2 | Τεχνολογία | Inkjet έγχρωμος A3 | | |
| 8.3 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | NAI | | |
| 8.4 | Ανάλυση εκτύπωσης | >=4800x1200 dpi | | |
| 8.5 | Ταχύτητα Εκτύπωσης | | | |
| 8.5.1 | Έγχρωμη | >=20 ppm | | |
| 8.5.2 | Ασπρόμαυρη | >=28 ppm | | |
| 8.6 | Μνήμη | >= 16 MB | | |
| 8.7 | Δίσκος Τροφοδοσίας Χαρτιού | >= 250 φύλλων | | |
| 8.8 | Σύνδεση USB 2.0 | NAI | | |
| 8.9 | Να αναφερθεί ο αριθμός σελίδων που μπορούν να εκτυπωθούν από το προσφερόμενο μοντέλο χωρίς αντικατάσταση του εγκατεστημένου σετ εκτύπωσης | NAI | | |
| 8.10 | Να συνοδεύεται από ένα σετ εκτύπωσης (πέραν του εγκατεστημένου) και να αναφερθεί ο μέγιστος αριθμός σελίδων εκτύπωσης ανά set | NAI | | |
| 8.11 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >= 1 έτος | | |
| 9 | ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ Γ΄ | | | |
| 9.1 | Ποσότητα | 4 | | |
| 9.2 | Τεχνολογία | LASER ασπρόμαυρη | | |
| 9.3 | Ταχύτητα εκτύπωσης | >=25 σελ./ λεπτό | | |
| 9.4 | Ανάλυση Εκτύπωσης | Έως 4800 x 600 dpi | | |
| 9.5 | Τύποι και μεγέθη χαρτιού: | A4, A5, B5 Envelope, C5 Envelope, Letter | | |

| | | | | |
|-----------|---|---------------------|--|--|
| 9.6 | Εκτύπωση διπλής όψης | Αυτόματη | | |
| 9.7 | Μνήμη | >=256MB | | |
| 9.8 | Σύνδεση | Ethernet/usb | | |
| 9.9 | Εγγύηση | >=2 | | |
| 10 | ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ Δ΄ | | | |
| 10.1 | Ποσότητα | 1 | | |
| 10.2 | Τεχνολογία | Κρουστική με ακίδες | | |
| 10.3 | Αριθμός ακίδων | 9 | | |
| 10.4 | Αριθμός στηλών | 80 | | |
| 10.5 | Αντίγραφα | 1+4 | | |
| 10.6 | Σύνδεση | USB 2.0 , παράλληλη | | |
| 10.7 | Ταχύτητα | >=375 cpi | | |
| 10.8 | Δυνατότητα προσομοίωσης IBM Proprinter ή Epson FX | ΝΑΙ | | |
| 10.9 | Εγγύηση | >=1 | | |
| 9 | ΠΡΟΒΟΛΕΑΣ | | | |
| 9.1 | Ποσότητα | 2 | | |
| 9.2 | Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο | ΝΑΙ | | |
| 9.3 | ΤΥΠΟΣ | 3LCD | | |
| 9.5 | ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ | >=2300 LM | | |
| 9.6 | ΑΝΤΙΘΕΣΗ | >=10000:1 | | |
| 9.7 | ΜΕΓΕΘΟΣ ΟΘΟΝΗΣ | 30-300 ίντσες | | |
| 9.8 | ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΖΩΗΣ ΛΑΜΠΙΑΣ | >=4000 ώρες | | |
| 9.9 | ΤΗΛΕΧΕΙΡΙΣΤΗΡΙΟ | ΝΑΙ | | |
| 9.11 | ΕΓΓΥΗΣΗ | >=2 έτη | | |
| 10 | Φορητός ΗΥ Β΄ | | | |
| 10.1 | Ποσότητα | 1 | | |
| 10.2 | Οθόνη | <=11.6" | | |
| 10.3 | Επεξεργαστής | Intel | | |
| 10.4 | Μνήμη | >=2 GB | | |
| 10.5 | Δίσκος | >=32 GB | | |
| 10.6 | Web Camera | ΝΑΙ | | |
| 10.7 | Λειτουργικό σύστημα | Windows 10 | | |

2 ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

| A/A | Περιγραφή / Προδιαγραφές | Απαίτηση | Απάντηση | Παραπομπή |
|----------|--|----------|----------|-----------|
| 1 | Υπηρεσίες εγκατάστασης εξοπλισμού | | | |
| 1.1 | Το σύνολο του εξοπλισμού θα παραδοθεί και θα εγκατασταθεί σε πλήρη λειτουργία στις κατά τόπους μονάδες του ΚΕΘΕΑ με τον απαραίτητο εξοπλισμό και λογισμικό, εγκατεστημένα. | ΝΑΙ | | |

| | | | | |
|----------|--|-----|--|--|
| 1.2 | Στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές θα περαστεί μήτρα η οποία θα δοθεί από το Τμήμα Πληροφορικής του ΚΕΘΕΑ (σε συνεννόηση με τον ανάδοχο), η οποία θα περιέχει λειτουργικό σύστημα, εφαρμογή αυτοματισμού γραφείου, antivirus και άλλα προγράμματα καθώς και την παραμετροποίηση που χρειάζονται οι υπολογιστές. | ΝΑΙ | | |
| 2 | Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης | | | |
| 2.1 | Παροχή Υπηρεσιών Εγγύησης σύμφωνα με τα παρακάτω αναφερόμενα στην Παράγραφο 1.3 του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Β΄ | ΝΑΙ | | |

3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου και παρέχονται δωρεάν. Το πλαίσιο Υπηρεσιών της Περιόδου Εγγύησης θα περιλαμβάνει αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού και του λογισμικού.

Αφορά στις ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου είναι οι εξής:

1. Αποκατάσταση των προβλημάτων λειτουργίας του εξοπλισμού στα σημεία εγκατάστασης.
2. Σε περίπτωση αντικατάστασης ολόκληρου ή τμήματος του εξοπλισμού με άλλο, αυτό θα πρέπει να είναι ισοδύναμο ή ανώτερο, με τη σύμφωνη γνώμη του φορέα.
3. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την ευθύνη και οποιοδήποτε κόστος απαιτηθεί για την εξασφάλιση της συμβατότητας του εξοπλισμού που θα αλλάξει. Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει για τα χαρακτηριστικά του νέου εξοπλισμού.

Οι δαπάνες των ανταλλακτικών σε κάθε περίπτωση βαρύνουν τον Ανάδοχο. Επισημαίνεται, ότι στην έννοια των ανταλλακτικών περιλαμβάνονται και όλα τα ηλεκτρονικά μέρη των μονάδων (π.χ. δίσκων κ.λ.π.)

Ως ώρες κάλυψης της υποστήριξης ορίζεται το χρονικό διάστημα 09.00 – 17.00 για τις εργάσιμες ημέρες. Το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάσταση της ορίζεται σε **τρεις (3) εργάσιμες ημέρες**. Σε περίπτωση αδυναμίας ο ανάδοχος υποχρεούται να αποστείλει στο Τμήμα Πληροφορικής έγγραφη αιτιολογημένη αναφορά η οποία θα πρέπει να γίνει αποδεκτή από το Τμήμα Πληροφορικής.

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών.

Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Τεχνικής Υποστήριξης (με HelpDesk), το οποίο θα είναι διαθέσιμο στις ώρες κάλυψης. Ο Χρόνος απόκρισης σε κλήση του HelpDesk δεν πρέπει να υπερβαίνει τα τριάντα λεπτά (30').