



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Κτήριο Διοίκησης Ι
Πανεπιστημιούπολη
Βουτών
70013 ΗΡΑΚΛΕΙΟ

Ηράκλειο 12/11/2025
Α.Π. 27225

Πληροφ. : Π. Σαλεμή
Τηλ. : 2810 393137
Email : salemi@admin.uoc.gr
Ιστοσελίδα : <https://www.uoc.gr>

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση υποβολής προσφορών για την Συντήρηση δικτυακών υπολογιστικών και τηλεφωνικών υποδομών και υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης
ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Αναθέτουσα Αρχή:	Πανεπιστήμιο Κρήτης
Κωδικός Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης Αναθέτουσας Αρχής	1020.E00291.0001
ΚΑΕ:	0889
CPV :	50334110-9, 50312310-1
Κριτήριο Ανάθεσης:	Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής
Προϋπολογισθείσα δαπάνη:	17.500,00€ συμπ/νου ΦΠΑ
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών:	24/11/2025 έως 14:00
Διάρκεια ισχύος προσφορών:	120 μέρες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας για την υποβολή των προσφορών

1. Αντικείμενο της υπό ανάθεση υπηρεσίας και προϋπολογισμός

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης μετά από απόφαση Πρύτανη με αρ. πρωτ. 26865/10-11-2025 και ΑΔΑ ΨΙ8Τ469Β7Γ-7ΒΒ προβαίνει σε δημόσια πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την **Συντήρηση δικτυακών υπολογιστικών και τηλεφωνικών υποδομών και υπηρεσιών του Πανεπιστημίου Κρήτης**.

Ο συνολικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των 17.500,00€, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.(14.112,90+ΦΠΑ 24%=17.500,00) και θα βαρύνει τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Ιδρύματος, στον ΚΑΕ 0889, εγκεκριμένο αίτημα στο ΚΗΜΔΗΣ 25REQ017910142 2025-11-12, με Απόφαση ανάληψης υποχρέωσης αρ 7325, αρ. πρωτ. 26917/10-11-2025 και ΑΔΑ Ψ143469Β7Γ-ΒΥΡ.

Η παρούσα πρόσκληση θα δημοσιευθεί στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Κρήτης στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.uoc.gr> στο μητρώο συμβάσεων ΚΗΜΔΗΣ και στην ιστοσελίδα www.2810.gr.

2. Περιεχόμενο και υποβολή προσφορών

Οι προσφέροντες, καλούνται να υποβάλλουν την οικονομική τους προσφορά σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο που θα αναγράφει τα στοιχεία του προσφέροντα, τον αριθμό πρωτοκόλλου της Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και θα απευθύνεται στο Τμήμα Προμηθειών του Πανεπιστημίου Κρήτης στο Ηράκλειο.

Ο φάκελος της προσφοράς θα περιλαμβάνει, ότι απαιτείται στο Παράτημα καθώς και την Οικονομική προσφορά, υπογεγραμμένη από τον προσφέροντα ή το νόμιμο αυτού εκπρόσωπο,

Οι προσφορές κατατίθενται μέχρι και την **24^η/11/2025** και ώρα 14:00 στο Τμήμα Πρωτοκόλλου, Κτήριο Διοίκησης Ι (Ισόγειο – Γραφείο 20) του Πανεπιστημίου Κρήτης, (Πανεπιστημιούπολη Βουτών Ηράκλειο Κρήτης). Οι προσφέροντες μπορούν να καταθέτουν την προσφορά τους στην ως άνω διεύθυνση προσωπικώς ή με εκπρόσωπό τους και ταχυδρομικώς.

Αναλυτικά οι υπηρεσίες, καθώς και οι τεχνικές προδιαγραφές, αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ που ακολουθεί.

Χρόνος παράδοσης : Εντός ενός (1) μήνα από την ανάρτηση της νομικής δέσμευσης.

Η παράδοση θα γίνει με ευθύνη και έξοδα του αναδόχου.

Προσφορές μπορούν να δοθούν μόνο για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών.

Σε κάθε περίπτωση η οικονομική προσφορά, δεν θα πρέπει να υπερβαίνει την προϋπολογισμένη δαπάνη.

Η ανάθεση θα γίνει για το σύνολο των υπηρεσιών στην εταιρεία με την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής, που πληροί τις τεχνικές προδιαγραφές του Παραρτήματος .

Εναλλακτικές προσφορές καθώς και προσφορές που παρελήφθησαν εκπρόθεσμα δε θα γίνονται δεκτές.

Οι προσφορές δεν πρέπει να φέρουν παρατυπίες και διορθώσεις (σβησίματα, διαγραφές, προσθήκες, κλπ). Αν υπάρχει διόρθωση, προσθήκη κλπ. θα πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και να έχει μονογραφεί από τον προσφέροντα.

Οι προσφέροντες δεν δικαιούνται ουδεμία αποζημίωση για δαπάνες σχετικές με τη συμμετοχή τους.

Οι προσφέροντες θεωρείται ότι αποδέχονται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της πρόσκλησης και δεν δύνανται, με την προσφορά τους ή με οποιονδήποτε άλλο τρόπο να αποκρούσουν ευθέως ή εμμέσως τους όρους αυτούς.

3. Ισχύς των προσφορών

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους συμμετέχοντες στην πρόσκληση για **εκατόν είκοσι (120)** ημέρες από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών. Προσφορές που αναφέρουν μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η ανακοίνωση επιλογής αναδόχου μπορεί να γίνει και μετά τη λήξη της ισχύος της προσφοράς, δεσμεύει όμως τον υποψήφιο ανάδοχο μόνο εφόσον αυτός την αποδεχθεί. Σε περίπτωση άρνησης του επιλεχθέντος, η ανάθεση γίνεται στον δεύτερο κατά σειρά επιλογής.

4. Αξιολόγηση των προσφορών- ανάθεση

Το κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής.

Σε περίπτωση ύπαρξης περισσότερων της μίας αποδεκτών ισότιμων προσφορών, η ανάθεση γίνεται με κλήρωση μεταξύ των υποψήφιων αναδόχων που μειοδότησαν, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του αρ. 90 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α'147).

Επιπλέον η Αναθέτουσα Αρχή, διατηρεί το δικαίωμα για ματαίωση της διαδικασίας και την επανάληψή της με τροποποίηση ή μη των όρων. Οι συμμετέχοντες δεν έχουν καμιά οικονομική απαίτηση σε τέτοια περίπτωση.

Μετά τη κοινοποίηση της σχετικής απόφασης ανάθεσης, ο ανάδοχος που θα επιλεγεί, θα κληθεί να υπογράψει σχετική σύμβαση με το Πανεπιστήμιο Κρήτης προσκομίζοντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Ο οικονομικός φορέας ο οποίος θα επιλεγεί να του ανατεθεί η σύμβαση είναι υποχρεωμένος μετά από αίτημα της Αναθέτουσας Αρχής, να προσκομίσει προς απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού από διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων των παρ.1 και 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016, τα παρακάτω δικαιολογητικά:

- α. **Απόσπασμα ποινικού μητρώου** (Η υποχρέωση αφορά ιδίως: αα) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ββ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου), ή **εναλλακτικά υπεύθυνη δήλωση που να δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παρ. 1, του άρθρου 73 του Ν.4412** (εκ μέρους του οικονομικού φορέα σε περίπτωση φυσικού προσώπου ή σε περίπτωση νομικού προσώπου την υποβολή αυτής εκ μέρους του νομίμου εκπροσώπου)
- β. **Φορολογική ενημερότητα**
- γ. **Ασφαλιστική ενημερότητα**
- δ. **Νομιμοποιητικά έγγραφα**
- ε. **Υπεύθυνη Δήλωση** του νομίμου εκπροσώπου της εταιρείας, στην οποία να δηλώνει ότι, το νομικό πρόσωπο/οντότητα το οποίο εκπροσωπεί νόμιμα δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κανένα από τα αδικήματα δωροδοκίας του άρθρου 73 παρ. 1 του ν. 4412/2016 κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 134-135 του ν. 5090/2024

5. Πληρωμή

Η πληρωμή θα γίνεται σε Ευρώ, βάσει του τιμολογίου του αναδόχου, στο οποίο θα αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου της Σύμβασης, με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Από την πληρωμή παρακρατούνται οι ισχύουσες κάθε φορά νόμιμες κρατήσεις καθώς και φόρος εισοδήματος επί της καθαρής αξίας του τιμολογίου.

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται σε ηλεκτρονική τιμολόγηση, και τα παραστατικά θα είναι σύμφωνα με τον Εθνικό Μορφότυπο ηλεκτρονικού τιμολογίου, όπως ορίζεται στο άρθρο 149 του Ν. 4601/2019 (ΦΕΚ 2425/2020 Α' 44 & τροπ. ΦΕΚ 2338/2021 Β'). Κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης 1020.E00291.0001.

Γενικές πληροφορίες μπορούν να παίρνουν οι ενδιαφερόμενοι όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες των Δημοσίων Υπηρεσιών από τα γραφεία του Τμήματος Προμηθειών – Κτήριο Διοίκησης Ι του Π.Κ στις Βούτες Ηρακλείου και στο τηλ. 2810 393137 & email salemi@admin.uoc.gr (κ. Π. Σαλεμή)

Για τεχνικές πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται όλες τις εργάσιμες ημέρες των Δημοσίων Υπηρεσιών, στο τηλ. 2810-393311 & email mstavrak@uoc.gr (κ. Ε. Σταυρακάκης)

**Ο Πρύτανης
του Πανεπιστημίου Κρήτης
Γεώργιος Κοντάκης
Καθηγητής**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Τεχνική Περιγραφή Εργασιών Συντήρησης**1. Περιγραφή απαιτούμενων εργασιών συντήρησης****Συντήρηση δικτυακού εξοπλισμού**

Στον πίνακα που ακολουθεί, αναλύεται ο κεντρικός δικτυακός εξοπλισμός για τον οποίο κρίνεται απολύτως απαραίτητο να εκτελεστούν τεχνικές εργασίες συντήρησης.

Είδος	Κωδικός Κατασκευαστή	Περιγραφή	Ποσότητα
Δρομολογητής Δικτύου Κορμού	WS-C4500X-32	Μεταγωγέας/Δρομολογητής	1
	C4KX-PWR-750AC-R	Τροφοδοτικό	2
Δρομολογητής Δικτύου Διανομής 1	WS-C4510R+E	Μεταγωγέας/Δρομολογητής	1
	WS-X45-SUP7-E	Supervisor	1
	WS-X4712-SFP+E	Κάρτα	1
	WS-X4712-SFP+E	Κάρτα	1
	WS-X4748-RJ45V+E	Κάρτα	2
	WS-X4648-RJ45-E	Κάρτα	3
	PWR-C45-4200ACV	Τροφοδοτικό	2
Δρομολογητής Δικτύου Διανομής 2	WS-C4506-E	Μεταγωγέας/Δρομολογητής	1
	WS-X45-SUP7-E	Supervisor	1
	WS-X4712-SFP+E	Κάρτα	1
	WS-X4748-RJ45V+E	Κάρτα	1
	PWR-C45-2800AC	Τροφοδοτικό	2

Επίσης κρίνεται απαραίτητη η αντικατάσταση τροφοδοτικών δικτυακού εξοπλισμού που έχουν καταστεί μη λειτουργικά κατόπιν προβλημάτων στην ηλεκτρική τροφοδοσία σε υφιστάμενους δρομολογητές/μεταγωγείς. Στο πλαίσιο του παρόντος είναι απαραίτητη η αντικατάσταση δύο (2) τροφοδοτικών PWR-C45-4200ACV για μεταγωγείς Cisco Systems Catalyst WS-C4510R+E. Επίσης είναι απαραίτητη η αντικατάσταση ενός (1) τροφοδοτικού PWR-2700-AC για τον κεντρικό δρομολογητή του ιδρύματος Cisco Systems 7606 καθώς και ενός (1) τροφοδοτικού WS-CAC-3000W για τον κεντρικό δρομολογητή του δικτύου κορμού Cisco Systems Catalyst WS-C6506-E.

Από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει εγγύηση καλής λειτουργίας για το σύνολο του εξοπλισμού για τουλάχιστον ένα έτος.

Στον πίνακα ΠΣ-1 που ακολουθεί αναγράφονται οι όροι που θα πρέπει να πληρούνται από την προσφερόμενη υπηρεσία συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του δικτυακού εξοπλισμού.

ΠΣ-1 Ποιότητα και όροι προσφερόμενης συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης

α/α	Περιγραφή / Προδιαγραφές	Υποχρεωτική απαίτηση
1	Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει αναλυτικά το σχήμα συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης καθώς και τον τρόπο λειτουργίας αυτού.	NAI
2	Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει τη δυνατότητά του για την παροχή της τεχνικής υποστήριξης αυτής παρέχοντας σχετικά έγγραφα που να το τεκμηριώνουν.	NAI
3	Ανταπόκριση Προμηθευτή για την διάγνωση της βλάβης: - Εντός τεσσάρων (4) ωρών από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 09:00 μέχρι 15:00 - Ή το πρωί (το αργότερο 09:00) της επομένης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των πιο πάνω ημερών και ωρών.	NAI
4	Επιδιόρθωση εντός 48 ωρών (εργάσιμων ημερών) από την αναγγελία της βλάβης. Σε κάθε περίπτωση μετά την πάροδο 48 ωρών από την αναγγελία της βλάβης και εφόσον αυτή δεν έχει αποκατασταθεί, ο προμηθευτής θα πρέπει να την αντικαταστήσει, εντός των επόμενων 48 ωρών (εργάσιμων ημερών), με όμοια ή άλλη ισοδύναμη τεχνικά και λειτουργικά μονάδα, συμπεριλαμβανομένου του απαραίτητου λογισμικού.	NAI
5	Ο ανάδοχος αναλαμβάνει όλα τα έξοδα μετακίνησης και διαμονής του προσωπικού του και αποστολής εξοπλισμού για την αποκατάσταση μιας βλάβης.	NAI
6	Παροχή τεχνικής υποστήριξης καθ' όλη την διάρκεια της περιόδου εγγύησης για επίλυση προβλημάτων μέσω τηλεφώνου, fax και Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (Email).	NAI

Συντήρηση τηλεφωνικών υποδομών και υπηρεσιών

Τα κεντρικά συστήματα τηλεφωνικών υπηρεσιών του Π.Κ εξυπηρετούν το σύνολο των τηλεπικοινωνιακών αναγκών του Ιδρύματος προσφέροντας προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της εκπαιδευτικής και διοικητικής διαδικασίας. Με στόχο την διατήρηση των κεντρικών συστημάτων τηλεφωνικών υπηρεσιών σε βέλτιστη λειτουργική κατάσταση, είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθούν εργασίες συντήρησης. Οι εργασίες συντήρησης κρίνονται απολύτως απαραίτητες για την διατήρηση της ασφαλούς και ορθής λειτουργίας των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και είναι κρίσιμο να πραγματοποιηθούν ώστε να συνεχιστεί απρόσκοπτα η λειτουργία τους.

Οι απαιτούμενες ενέργειες συντήρησης περιλαμβάνουν, την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, τον σχεδιασμό και την υλοποίηση πλειάδας πολύπλοκων εργασιών οι οποίες θα γίνουν ενώ τα συστήματα θα παραμένουν λειτουργικά και θα συνεχίσουν να παρέχουν υπηρεσίες ώστε οι επιπτώσεις στους χρήστες να είναι ελάχιστες. Η πολυπλοκότητα και οι ιδιαιτερότητες της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων επιβάλλουν την ανάγκη υποστήριξης από εξειδικευμένη εταιρεία με πιστοποίηση από τον κατασκευαστή, η οποία θα υλοποιήσει το σύνολο των εργασιών μετάβασης σε συνεργασία με το προσωπικό της Μονάδας Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η συντήρηση που θα πραγματοποιηθεί θα περιλαμβάνει τις εργασίες που απαιτούνται για την μετάβαση των κεντρικών και των επιμέρους συστημάτων τηλεφωνικών υπηρεσιών στην τελευταία έκδοση, καθώς και την αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (δρομολογητές, τηλεφωνικές συσκευές, κλπ) που δεν υποστηρίζονται στην νέα έκδοση. Περιλαμβάνει επίσης τις απαραίτητες αναβαθμίσεις για την λειτουργία των υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης αιτημάτων και των αυτοματοποιημένων φωνητικών μηνυμάτων (UCCX) των γραμματειών και τμημάτων του Ιδρύματος. Να παρασχεθεί η δυνατότητα λειτουργίας για ένα έτος για 6 θέσεις UCCX Standard Concurrent Agent και για 1 θέση UCCX Premium Concurrent Agent.

Επίσης περιλαμβάνει την παραμετροποίηση και διαμόρφωση του συνόλου των συστημάτων και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού καθώς και την λειτουργική του ένταξη στο υφιστάμενο δίκτυο τηλεφωνικών υπηρεσιών.

Οι απαιτούμενες ενέργειες για την συντήρηση περιλαμβάνουν:

1. Αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης.
2. Σχεδιασμό για την υλοποίηση των εργασιών ώστε αυτές να γίνουν ενώ τα συστήματα θα παραμένουν λειτουργικά.
3. Εργασίες που απαιτούνται στον τηλεπικοινωνιακό και σε άλλο εξοπλισμό για την μετάβαση των κεντρικών και των επιμέρους συστημάτων τηλεφωνικών υπηρεσιών στην τελευταία υποστηριζόμενη έκδοση. Η έκδοση στην οποία θα αναβαθμιστούν οι κεντρικές υπηρεσίες θα επιλεγεί κατόπιν πρότερης συνεννόησης και συμφωνίας με το αρμόδιο προσωπικό της ΜΨΔ.
4. Αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (δρομολογητές, τηλεφωνικές συσκευές, κλπ) που δεν υποστηρίζονται στην νέα έκδοση σε συνεργασία με το αρμόδιο προσωπικό της ΜΨΔ. Η υφιστάμενη υποδομή τηλεφωνικών υπηρεσιών αποτελείται από:
 - Περίπου 1800 τηλεφωνικές συσκευές των ακόλουθων τύπων: Cisco 7821, Cisco 7841, Cisco 7906, Cisco 7911, Cisco 7941, Cisco 7942, Cisco 7945, Cisco 7961
 - Τους ακόλουθους δρομολογητές τηλεφωνικών υπηρεσιών: δρομολογητής MGCP Βουτών Cisco 2821 (Cisco IOS Ver 15), δρομολογητής MGCP Γάλλου Cisco 2821 (Cisco IOS Ver 15), δρομολογητής CUBE ISR4321/K9 (Cisco IOS 16), δυο δρομολογητές MGCP C8200-1N-4T (Cisco IOS 17.6).
5. Παραμετροποίηση του συνόλου των συστημάτων και του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού με την συνδρομή του προσωπικού της ΜΨΔ ώστε να είναι πλήρως λειτουργικός στην νέα έκδοση των κεντρικών συστημάτων τηλεφωνικών υπηρεσιών.
6. Αποτύπωση της τελικής κατάστασης.

Ο χρόνος ολοκλήρωσης των απαιτούμενων εργασιών θα είναι το αργότερο 30 ημέρες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Συντήρηση υποδομής εικονικοποίησης και υποδομή λήψης αντιγράφων ασφάλειας του Κέντρου Δεδομένων του Πανεπιστημίου Κρήτης

Κρίνεται απαραίτητη η τεχνική υποστήριξη και συντήρηση του ΛΣ για την κεντρική υποδομή εικονικοποίησης η οποία αποτελείται από 6 εξυπηρετητές με 2 επεξεργαστές (CPU) έκαστος. Η υποδομή εικονικοποίησης βασίζεται στο Proxmox VE Community edition.

Επίσης θα πρέπει να παρασχεθεί τεχνική υποστήριξη του ΛΣ για την υποδομή λήψης αντιγράφων ασφάλειας που βασίζεται στο Proxmox Backup Server Community edition και είναι πλήρως συμβατή με την προαναφερόμενη υποδομή εικονικοποίησης.

Με το πέρας της τεχνικής υποστήριξης που θα παρασχεθεί θα πρέπει να προσφέρονται δύο (2) έτη εγγύησης των προαναφερόμενων υποδομών που να συνοδεύονται από πρόσβαση στα σχετικά enterprise repository του κατασκευαστή.

Θα πρέπει να παρασχεθούν οι κωδικοί του κατασκευαστή που αντιστοιχούν στις απαιτούμενες άδειες στο πλαίσιο της παρούσας και αφορούν στις υφιστάμενες υποδομές εικονικοποίησης και λήψης αντιγράφων ασφάλειας.

2. Όροι συντήρησης

Οι ακόλουθοι όροι συντήρησης είναι υποχρεωτικοί και πρέπει **να συμπεριληφθούν στην πρόταση** του υποψήφιου συντηρητή. Προτάσεις που δεν καλύπτουν όλους τους ζητούμενους όρους δεν θα γίνονται αποδεκτές και θα απορρίπτονται.

Γενικοί όροι συντήρησης

Η ζητούμενη συντήρηση περιλαμβάνει τα υλικά, τα έξοδα μεταφοράς προς/από τις εγκαταστάσεις του Πανεπιστημίου Κρήτης που βρίσκεται στις Βούτες Ηρακλείου Κρήτης, καθώς και τη τεχνική υποστήριξη για την πλήρη αποκατάσταση των βλαβών του συντηρούμενου εξοπλισμού. Διευκρινίζεται ότι περιλαμβάνονται **όλα** τα υλικά, μικρο-υλικά, ανταλλακτικά και αναλώσιμα είδη (π.χ. μπαταρίες) που συγκροτούν τα υπό συντήρηση συστήματα και απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία τους.

Η αναγγελία μιας βλάβης ή η υποβολή ενός αιτήματος τεχνικής υποστήριξης θα γίνεται στο βλαβοληπτικό κέντρο του Συντηρητή τηλεφωνικά, με email ή με άλλο τρόπο που θα συμφωνηθεί κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Ως χρόνος αναγγελίας ορίζεται η ημερομηνία και η ώρα της τηλεφωνικής κλήσης, της αποστολής του ηλεκτρονικού μηνύματος ή όποιου άλλου τρόπου επικοινωνίας έχει συμφωνηθεί.

Ο χρόνος απόκρισης του Συντηρητή θα πρέπει να είναι εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας, το αργότερο μέχρι την 17:00, όταν η αναγγελία γίνεται μέχρι την 12:00 (μεσημβρία), διαφορετικά μέχρι την 10:00 πρωινή της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Σε περίπτωση που εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών, από την αναγγελία μιας βλάβης, δεν υπάρξει αποκατάσταση του προβλήματος, ο Συντηρητής υποχρεούται, εντός των δύο (2) επόμενων εργάσιμων ημερών, να προβεί σε πλήρη αντικατάσταση του συνόλου της μονάδας με άλλη όμοια καινούργια μονάδα, ώστε να αποκατασταθεί η ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας που αυτή παρέχει.

Ελάχιστες απαιτήσεις συμμετοχής

Ο ενδιαφερόμενος, για να έχει δικαίωμα συμμετοχής, θα πρέπει υποχρεωτικά να πληροί τα ακόλουθα:

- Να διαθέτει εμπειρία στην συντήρηση, διαχείριση και λειτουργία παρόμοιου εξοπλισμού. Να αναφερθούν έργα συντήρησης που έχει αναλάβει τα τελευταία πέντε χρόνια και περιλαμβάνουν παρόμοιο εξοπλισμό.
- Να διαθέτει βλαβοληπτικό κέντρο με άμεση απόκριση σε περίπτωση προβλήματος – βλάβης κάποιου εξοπλισμού. Στη πρόσφορα του να περιγράψει με σαφήνεια και ακρίβεια το σχήμα λειτουργίας του βλαβοληπτικού κέντρου και να περιγράψει τους τρόπους λήψης και διαχείρισης των αιτημάτων καθ' όλο το 24ωρο.

Ελάχιστες απαιτήσεις συμμετοχής για τον εξοπλισμό Cisco Systems

Ειδικά για τον εξοπλισμό του κατασκευαστικού οίκου Cisco Systems, στη ζητούμενη συντήρηση, εκτός των ανωτέρω γενικών όρων περιλαμβάνονται επίσης τα κάτωθι:

- Ο Συντηρητής θα διαθέτει δωρεάν στην Αναθέτουσα Αρχή τις πιο πρόσφατες επίσημες εκδόσεις λογισμικού του κατασκευαστή, τόσο τις διορθωτικές όσο και τις κύριες εκδόσεις και αναβαθμίσεις για τον υπό συντήρηση δικτυακό εξοπλισμό. Εφόσον του ζητηθεί, υποχρεούται να προβεί σε όλες τις απαραίτητες εργασίες αναβάθμισης του λογισμικού του δικτυακού εξοπλισμού, σε συνεργασία με τους τεχνικούς της Αναθέτουσας Αρχής, χωρίς οποιοδήποτε επιπρόσθετο κόστος.
- Η Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο της προσφερόμενης συντήρησης, θα μπορεί να αξιοποιεί τα

εργαλεία και μέσα τεχνικής υποστήριξης που προσφέρει ο κατασκευαστής στους κατόχους συμβολαίων τεχνικής υποστήριξης. Από τον συγκεκριμένο όρο εξαιρούνται τα είδη τα οποία κατά την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς βρίσκονται σε καθεστώς end of support.

- Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει πιστοποίηση από τον κατασκευαστικό οίκο του υφιστάμενου τηλεφωνικού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού Cisco Systems σε επίπεδο τουλάχιστον Gold Partner.
- Στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί να διαθέτει τουλάχιστον ένα (1) τεχνικό με πιστοποίηση του κατασκευαστή Cisco Systems στις τεχνολογίες δικτύων σε επίπεδο τουλάχιστον CCIE-R/S.
- Στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί να διαθέτει τουλάχιστον ένα (1) τεχνικό με πιστοποίηση του κατασκευαστή Cisco Systems στις τεχνολογίες τηλεφωνικών υποδομών και υπηρεσιών σε επίπεδο τουλάχιστον CCNP.
- Για την τεκμηρίωση επαρκούς κάλυψης των ανωτέρω προϋποθέσεων ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει στην προσφορά του τα αποδεικτικά έγγραφα συνεργασίας με τους κατασκευαστές όπου να αποδεικνύεται το επίπεδο πιστοποίησης που διαθέτει, καθώς και τα σχετικά έγγραφα πιστοποίησης της τεχνικής επάρκειας του προσωπικού του.