

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Η συντήρηση (προληπτική και επισκευής) θα παρέχεται κατά τις εργάσιμες ημέρες (δηλ. εκτός από Σάββατα, Κυριακές και αργίες) και από ώρα 09:00 μέχρι 17:00, εκτός αν ο Συντηρητής εκφράσει την επιθυμία να απασχολήσει τεχνικούς του εκτός του ωραρίου αυτού και υπάρχει σύμφωνη γνώμη του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Ο Συντηρητής θα προβαίνει στην απαραίτητη επιδιόρθωση του εξοπλισμού (πλήρη αποκατάσταση βλάβης χωρίς επιπλέον κόστος για το Πανεπιστήμιο Κρήτης) ανταποκρινόμενος εντός των ωρών που αναφέρονται ανωτέρω, μετά την σχετική ειδοποίηση του Πανεπιστημίου Κρήτης, η οποία θα αποστέλλεται εγγράφως από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών του Συντηρητή.

Ο Συντηρητής υποχρεούται να διατηρεί τα απαραίτητα ανταλλακτικά στις αποθήκες του για πλήρη κάλυψη του συντηρούμενου εξοπλισμού.

Σε περίπτωση βλάβης ο Συντηρητής υποχρεούται στην επιδιόρθωση ή αντικατάσταση του χαλασμένου εξοπλισμού αδαπάνως. Ο αντικαθιστάμενος εξοπλισμός περιέρχεται στην κυριότητα του Συντηρητή. Η φροντίδα, η ευθύνη και τα έξοδα μεταφοράς των υλικών (από και προς το Πανεπιστήμιο Κρήτης) για την αποκατάσταση μιας βλάβης ή την αντικατάσταση μιας συσκευής θα βαρύνουν αποκλειστικά τον Συντηρητή.

Ο Συντηρητής είναι υποχρεωμένος κατά τη διάρκεια της σύμβασης να παρέχει δωρεάν εξουσιοδοτημένο λογαριασμό πρόσβασης στις ιστοσελίδες της κατασκευάστριας εταιρείας. Στο διάστημα αυτό θα παρέχονται δωρεάν και οι αναβαθμίσεις του λογισμικού των συσκευών. Εάν αυτές δεν είναι διαθέσιμες στην επίσημη ιστοσελίδα ο Συντηρητής υποχρεούται να τις αποστείλει στο Πανεπιστήμιο Κρήτης εφόσον του ζητηθούν.

Ο Συντηρητής δύναται να εγκαταστήσει στους χώρους του Πανεπιστημίου Κρήτης εξοπλισμό και επιπρόσθετες διατάξεις έτσι ώστε να είναι δυνατή η απομακρυσμένη διάγνωση και η αυτόματη κλήση του κέντρου Τηλεδιάγνωσης/Τηλεσυντήρησης (Proactive Teleservice & Telemaintenance) από τον ενεργό εξοπλισμό του χωρίς την παρέμβαση του. Σε κάθε περίπτωση ο Συντηρητής θα δικαιούται ελεύθερη προσπέλαση (φυσική ή απομακρυσμένη) στον συντηρούμενο εξοπλισμό για την διάγνωση και διόρθωση μιας βλάβης.

Οι τεχνικοί του Κέντρου Επικοινωνιών και Δικτύων του Εργαστηρίου Επεξεργασίας Δεδομένων του Πανεπιστημίου Κρήτης δύνανται να συνεισφέρουν στις εργασίες αποκατάστασης μιας βλάβης κατά τρόπο ώστε να μην είναι αναγκαία η φυσική παρουσία τεχνικού (-ων) του Συντηρητή. Για παράδειγμα αφού τους αποσταλεί το απαιτούμενο για την επισκευή ανταλλακτικό θα προβαίνουν σε εγκατάσταση του, σύμφωνα με τις οδηγίες και συμβουλές που θα παρέχει τηλεφωνικά ο Συντηρητής. Η μέθοδος αυτή, εφόσον γίνει αποδεκτή, δεν θα απαλλάσσει τον Συντηρητή από τις ευθύνες και υποχρεώσεις του όπως αυτές θα προκύπτουν από την σύμβαση.

ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ & ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

Ο Συντηρητής σε περίπτωση βλάβης θα πρέπει να ανταποκριθεί το αργότερο εντός τεσσάρων (4) ωρών από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε εργάσιμη ημέρα και

στο διάστημα από 09:00 μέχρι 15:00. Ή το πρωί (το αργότερο 09:00 η ώρα), της επομένης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των πιο πάνω ημερών και ωρών.

Εφόσον εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ειδοποίηση δεν έχει αποκατασταθεί η βλάβη ο Συντηρητής οφείλει εντός των επόμενων δύο (2) εργάσιμων ημερών **να αντικαταστήσει πλήρως** το σύστημα με όμοιο του (ή ισοδύναμο τεχνικά) που να λειτουργεί κανονικά.

Ο υποψήφιος Συντηρητής θα πρέπει να τεκμηριώσει αναλυτικά το σχήμα υποστήριξης που προτείνει καθώς και τον τρόπο λειτουργίας αυτού. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να λαμβάνει κλήσεις μέσω τηλεφώνου, fax και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και να υποδείξει το μηχανισμό επιβεβαίωσης λήψης του αιτήματος.

Το Πανεπιστήμιο Κρήτης αναγνωρίζει ότι οι παραπάνω χρονικές δεσμεύσεις δύναται να επιμηκυνθούν κατά τη διάρκεια ισχύος καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης (δυσμενείς καιρικές συνθήκες ή θεομηνίες που επιβάλουν απαγορεύσεις πτήσεων ή απόπλου και αποκλεισμοί εθνικών οδών) ή ανωτέρας βίας (στάσεις, εξεγέρσεις, απεργίες, κτλ.).