



ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΔΑΠΜ – 41401

**«ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ & ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
ΚΕΝΤΡΟΥ ΤΗΣ ΑΔΜΗΕ Α.Ε.»**

ΤΕΥΧΟΣ 9

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Όροι Παροχής Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης
2. Λίστα Κεντρικού Εξοπλισμού προς Συντήρηση
3. Πίνακας Συμμόρφωσης



1. ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

1. Αντικείμενο του παρόντος έργου είναι η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη όλου του εξοπλισμού και λογισμικού, που περιέχονται στην «Λίστα κεντρικού εξοπλισμού προς συντήρηση», και που είναι εγκατεστημένα στα Data Centers του ΑΔΜΗΕ Πειραιά και Κρουονερίου για διάστημα ενός (1) έτους.
2. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνει μηνιαία προληπτική συντήρηση, σύμφωνα με τα προτεινόμενα από τον κατασκευαστή, για τα είδη που αναλυτικά αναφέρονται στην «Λίστα κεντρικού εξοπλισμού προς συντήρηση», καθώς και επιτόπιες επισκέψεις τεχνικών στην περίπτωση εμφάνισης προβλήματος. Κατά τη διάρκεια της συντήρησης / τεχνικής υποστήριξης ο Ανάδοχος οφείλει να φροντίζει για τη βελτιστοποίηση λειτουργίας (παραμετροποίηση - ρύθμιση - tuning) του εξοπλισμού σε συνεννόηση πάντα με το αρμόδιο προσωπικό του ΑΔΜΗΕ.
3. Κάθε βλάβη πρέπει να αποκαθίσταται με επισκευή ή με αντικατάσταση ειδών με καινούργια ή refurbished είδη με εγγύηση κατασκευαστή. Ο Ανάδοχος υποχρεούται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να παρέχει υπηρεσία αναγγελίας βλαβών, διαθέσιμη 24 ώρες X 7 ημέρες την εβδομάδα. Η υπηρεσία θα είναι προσβάσιμη μέσω τηλεφώνου και e-mail και φαξ, με δυνατότητα χρονοσήμανσης της αναγγελίας
4. Η αποκατάσταση βλαβών θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με την Κατηγορία τους, ως εξής :

CRITICAL	(24x7x4h response)	Απαιτήσεις:· κάλυψη 24x7, και απόκριση σε 4 ώρες από την δήλωση βλάβης. Σε περίπτωση βλάβης μεμονωμένου δίσκου, θα πρέπει να γίνεται αποκατάσταση της βλάβης εντός 24 ωρών από την αναγγελία της.
HIGH-IMPORTANCE	(11x5x48h fix)	Απαιτήσεις : κάλυψη 11x5 και διόρθωση βλάβης σε 48 ώρες
LOW-IMPORTANCE	workdaysxworkhours x 2nd day response	Απαιτήσεις : κάλυψη εργάσιμες μέρες και ώρες και απόκριση έως την 2η εργάσιμη μέρα από την δήλωση βλάβης

Σε περίπτωση οποιασδήποτε καθυστέρησης στην αποκατάσταση βλαβών, ο Ανάδοχος οφείλει να καταβάλει ποινική ρήτρα .

5. Τα ανταλλακτικά και αναλώσιμα που θα απαιτηθούν για την άριστη λειτουργία του εξοπλισμού κατά το διάστημα της παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης θα τα προμηθεύει ο ανάδοχος χωρίς πρόσθετο κόστος για τον ΑΔΜΗΕ (π.χ. μπαταρίες controller ,κλπ).
6. Για την παροχή υπηρεσίας συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης, για κάθε είδος υλικού ή λογισμικού που ανήκει στην κατηγορία **“CRITICAL”** σύμφωνα με τον πίνακα ειδών για συντήρηση, θα πρέπει να παρέχεται κάλυψη back-to-back από τον κατασκευαστή του εκάστοτε είδους, ή οποία βεβαιώνεται με «δήλωση συνεργασίας για την συντήρηση με το κατασκευαστή» που θα πρέπει να προσκομίσει ο Ανάδοχος. Επίσης, για τα είδη που έχουν τον χαρακτηρισμό “CRITICAL”, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες εξουσιοδοτημένης συντήρησης Κατασκευαστή για κάθε τέτοιο είδος.
7. Σε ότι αφορά το σύστημα δίσκων οι υποψήφιοι μπορούν να προτείνουν εναλλακτικά αντικατάσταση του υπάρχοντος με καινούργιο σύστημα ισοδύναμο ή καλύτερων χαρακτηριστικών από το υπάρχον με τα πιο κάτω ελάχιστα χαρακτηριστικά :
 - A. ίδιας ή μεγαλύτερης χωρητικότητας από το υπάρχον



- B. ίδιας ή μεγαλύτερης ταχύτητας δίσκων από τους υπάρχοντες
- Γ. να υποστηρίζει τα ίδια raid levels με το υπάρχον
- Δ. να διαθέτει συνολικά το ίδιο ή καλλίτερο redundancy
- Ε. να έχει τον ίδιο ή μεγαλύτερο αριθμό fiber channel ports και το καθένα port να έχει την ίδια ή μεγαλύτερη ταχύτητα από το υπάρχον
- ΣΤ. ίδια ή μεγαλύτερη χωρητικότητα cash memory
- Z. ισοδύναμα εργαλεία διαχείρισης
- Η. Ενδεχόμενο downtime θα πρέπει να γίνει μετά από συνεννόηση, να περιοριστεί σε 3 εργάσιμες μέρες και με εργασία σε κάθε μία από τις ημέρες από τις 16:00 καθημερινά έως το αργότερο στις 06:00 την επόμενη ημέρα.
- Θ. Τα συστήματα-εξυπηρετητές που συνδέονται στο υπάρχον σύστημα δίσκων είναι οργανωμένα σε 8 Host Groups και ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες :
 - Windows
 - Windows cluster
 - Redhat
 - Redhat cluster
 - Oracle RAC
- Ι. για το καινούργιο σύστημα δίσκων οι υποψήφιοι πρέπει να προσφέρουν και συντήρηση τριών ετών με τους όρους του παρόντος, χωρίς επιπλέον κόστος για τον ΑΔΜΗΕ
- ΙΑ. Οι υπηρεσίες μετάπτωσης θα πρέπει να γίνουν από πιστοποιημένο από τον κατασκευαστή μηχανικό.