**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

**ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΡΟΜΠΟΤΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ ΤΥΠΟΥ IBM TS3500**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ** | | **ΠΡΟΣΦΟΡΑ** | |
| **Α/Α** | **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ** |
| **1** | **Οι προσφερόμενες υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης της ρομποτικής βιβλιοθήκης IBM TS3500 συμμορφώνονται με τις παρακάτω απαιτήσεις:** |  | | |
| 1.1 | Διάρκεια παρεχόμενης εγγύησης για το σύνολο του υλικού και λογισμικού της ρομποτικής βιβλιοθήκης οριζόμενη σε δώδεκα (12) μήνες. | ΝΑΙ |  |  |
| 1.2 | Δυνατότητα διάθεσης βλαβοληπτικού κέντρου με λειτουργία κατ’ ελάχιστον είκοσι τεσσάρων (24) ωρών και επτά (7) ημερών την εβδομάδα (24Χ7), με πρόσβαση σε αυτό μέσω αριθμού σταθερού τηλεφώνου, αριθμού κινητού τηλεφώνου, μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax) και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). | ΝΑΙ |  |  |
| 1.3 | Δυνατότητα εγγύησης μέγιστου χρόνου αναμονής τηλεφωνικής κλήσης από την ΕΡΤ Α.Ε προς το βλαβοληπτικό κέντρο, μικρότερου των τριών (3) λεπτών. | ΝΑΙ |  |  |
| 1.4 | Δυνατότητα εγγύησης μέγιστου χρόνου κλήσης από τεχνικό (call-back) μικρότερο της μίας (1) ώρας, καθ’ όλο το εικοσιτετράωρο και επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (24Χ7),για τις βλάβες για τις οποίες απαιτείται επικοινωνία με τεχνικό. | ΝΑΙ |  |  |
| 1.5 | Ρητή δέσμευση ότι για τις δυσλειτουργίες που απαιτείται επιτόπια επίσκεψη τεχνικού του αναδόχου, ο προσφέρων ως ανάδοχος του έργου προσφέρει χρόνο ανταπόκρισης του τεχνικού, μικρότερο των τεσσάρων (4) ωρών κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. | ΝΑΙ |  |  |
| 1.6 | Ρητή δέσμευση ότι ο προσφέρων ως ανάδοχος του έργου δεν θα προβαίνει σε μονομερείς άρσεις βλαβών χωρίς επιβεβαίωση αρμόδιου προσωπικού της ΕΡΤ Α.Ε, η άρση βλάβης θα πραγματοποιείται μόνον μετά από επιβεβαίωση αρμόδιου προσωπικού της ΕΡΤ Α.Ε ότι η βλάβη διορθώθηκε, ενώ βλάβη δεν θα νοείται o τυχόν λανθασμένος χειρισμός του εξοπλισμού από προσωπικό της εταιρίας αλλά δυσλειτουργία ή αστοχία υπηρεσιών που θα έχει ως άμεσο αποτέλεσμα της μείωση της διαθεσιμότητας του εξοπλισμού και εν γένει του δικτύου. | ΝΑΙ |  |  |
| 1.7 | Ρητή δέσμευση ότι το προσφερόμενο συμβόλαιο συντήρησης και υποστήριξης περιλαμβάνει άμεση και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών, αντικατάσταση όλων των επιμέρους τμημάτων κάθε συσκευής καθώς και της συσκευής στο σύνολο της σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν έχει αντιμετωπιστεί εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών. | ΝΑΙ |  |  |

Ημερομηνία

Υπογραφή/Σφραγίδα