

Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας (ΑΕΑ)



Τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών για τη
συντήρηση, τεχνική υποστήριξη και
βλαβοληψία:

Κεντρικής και Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής της
Ελληνικής Αστυνομίας και Εφαρμογής Ηλεκτρονικής
Αλληλογραφίας

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	4
2. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ.....	5
3. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	6
4. ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ.....	8
4.1. ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ.....	8
4.2. ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	11
5. ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ	12
5.1. ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ	12
5.2. ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΡΗΤΡΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ	13
5.2.1. ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ Α – ΡΗΤΡΕΣ:.....	13
5.2.2. ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ Β – ΡΗΤΡΕΣ	13
5.3. ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΡΗΤΡΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	14
5.3.1. ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΡΗΤΡΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	14
5.3.2. ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΟΝΑΔΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ Α– ΡΗΤΡΕΣ:	14
5.3.3. ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΜΟΝΑΔΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ Β – ΡΗΤΡΕΣ	15
5.4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΤΗΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	15
6. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	16
7. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	18
7.1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	19
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Α - ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	19
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Β - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ.....	22
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Γ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	26
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Δ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΝΩΣΗΣ.....	30
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Ε - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ.....	31
7.2. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	32
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Α - ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	32
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Β – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Γ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	35
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Δ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	37
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Ε – ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΡΗΤΡΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ	38
7.3. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ...	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Α - ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Β – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Γ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	47

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Δ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	50
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Ε – ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΡΗΤΡΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	59
8. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ.....	61
9. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	68

1. Συνοπτική περιγραφή του έργου

Το έργο “Police On Line” αφορούσε γενικότερα στην ανάπτυξη της νέας πληροφοριακής και τηλεφωνικής υποδομής της Ελληνικής Αστυνομίας, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη και την αποτελεσματικότερη λειτουργία της. Από τον εξοπλισμό των Υποέργων του (1 και 2) με τις επεκτάσεις τους, παρέχεται μέχρι και σήμερα η βασική υποδομή πληροφορικής για τη διασύνδεση των Αστυνομικών Υπηρεσιών και την πρόσβαση στις κεντρικές εφαρμογές (Ηλεκτρονική Αλληλογραφία, ΒΑΣ – Σήματα, Αναζητήσεις Schengen, Ταυτότητες Ελλήνων Πολιτών, Αιτήσεις Διαβατηρίων κ.λπ.) για τους χρήστες της Ελληνικής Αστυνομίας.

Σκοπός του εν λόγω έργου, που θεωρείται φυσική συνέχεια του “Police On Line”, είναι η ένταξη του συνόλου του εξοπλισμού του έργου “Police On Line”, των επεκτάσεων αυτού καθώς και της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας σε υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης από την υπογραφή της σύμβασης από 01/01/2027 (ή από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, εφόσον αυτή πραγματοποιηθεί μετά την 01/01/2027) έως 31/12/2027.

Οι υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

1. Συντήρηση, τεχνική υποστήριξη και βλαβοληψία Κεντρικής και Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής και Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας της Ελληνικής Αστυνομίας.

Ως κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης ορίζεται η πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά αποκλειστικά βάσει χαμηλότερης τιμής.

Ο **αριθμός CPV** της εν λόγω διαγωνιστικής διαδικασίας είναι **72253200-5**.

2. Υφιστάμενη Πληροφοριακή υποδομή της Ελληνικής Αστυνομίας

Η υφιστάμενη Πληροφοριακή Υποδομή της Ελληνικής Αστυνομίας διακρίνεται σε Κεντρική και Περιφερειακή με την εξής κατανομή:

A. Την **Κεντρική Πληροφοριακή Υποδομή**, η οποία αποτελείται από:

1. Τα Κέντρα Δεδομένων της Διεύθυνσης Πληροφορικής, τα οποία διακρίνονται:

- Το Κύριο Κέντρο Δεδομένων και
- Τα Εφεδρικά Κέντρα Δεδομένων (Disaster Recovery Sites)

Τα Κέντρα Δεδομένων της Διεύθυνσης Πληροφορικής διαρθρώνονται σε επιμέρους **Υπολογιστικές Αίθουσες** (Computer Rooms)

2. Σημεία Αντιγράφων Ασφάλειας (backup sites), τα οποία είναι σημεία τα οποία φυλάσσονται τα αντίγραφα ασφάλειας

- είτε κεντρικά (Backup Site),
- είτε απομακρυσμένα (Remote Backup Site)

Η κεντρική Πληροφοριακή Υποδομή της Ελληνικής Αστυνομίας διαρθρώνεται σε δύο λογικούς πυλώνες ως εξής:

α) Την **Κύρια κεντρική πληροφοριακή υποδομή** η οποία αποτελείται κατά βάση από τις εφαρμογές που έχουν

- είτε αναπτυχθεί εσωτερικά από τη Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.,
- είτε εντάσσονται στο πλαίσιο ανάπτυξης του έργου Police on Line και

β) Την **Δευτερεύουσα κεντρική υποδομή**, η οποία συντίθεται από επιμέρους πληροφοριακά συστήματα, τα οποία αναπτύσσονται μέσω διακριτών έργων όπως για παράδειγμα το N.SIS II, AFIS, e-CRIME, ΟΠΣ Τροχαίας, Έργο Ψηφιοποίησης κλπ.

Η Κεντρική Πληροφοριακή Υποδομή της Ελληνικής Αστυνομίας περιλαμβάνει:

1. Τρία (3) Κέντρα Δεδομένων εντός Αττικής
2. Πάνω από εκατό φυσικούς εξυπηρετητές διαφόρων κατασκευαστών με αντίστοιχα λειτουργικά συστήματα ή/και firmware.
3. Πάνω από 600 εικονικούς εξυπηρετητές
4. Δικτυακό εξοπλισμό
5. Εξοπλισμό Ασφαλείας
6. Πάνω από 200 Web Εφαρμογές

B. Η **Περιφερειακή Υποδομή Πληροφορικής** η οποία είναι κατανεμημένη, κατά βάση, στα κτίρια που στεγάζουν Αστυνομικές Υπηρεσίες ανά την Επικράτεια και αποτελείται από:

- ◆ Δικτυακό εξοπλισμό: Δρομολογητές, Μεταγωγείς, Ασύρματες Ζεύξεις, Υποδομή ασύρματης πρόσβασης.
- ◆ Λοιπό περιφερειακό εξοπλισμό: Η/Υ, οθόνες, ποντίκια, εκτυπωτές, πολυμηχανήματα, IP Phones.

3. Συνοπτική Περιγραφή Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου Police On Line και λειτουργεί επιχειρησιακά από το έτος 2009. Η συγκεκριμένη εφαρμογή εξυπηρετεί την ηλεκτρονική διακίνηση της αλληλογραφίας των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας, δεν αποτελεί προϊόν του εμπορίου (COTS) αλλά είναι εξειδικευμένο πρόγραμμα προσαρμοσμένο στις ανάγκες και το περιβάλλον της ΕΛ.ΑΣ. και που αναπτύχθηκε εξ' ολοκλήρου από τον Προμηθευτή με γνώμονα τον ειδικό τρόπο λειτουργίας του συστήματος. Το 2021 πραγματοποιήθηκε αναβάθμισή της με χρήση πιο σύγχρονων τεχνολογιών και αναβάθμιση της έκδοσης του συστήματος Β.Δ της.

Βασικές λειτουργίες της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας είναι οι παρακάτω:

1. Σύνταξη εγγράφων αλληλογραφίας με βάση υπάρχοντα προκαθορισμένα πρότυπα (υποδείγματα) εγγράφων, επί ενσωματωμένου λειτουργικού προγράμματος σύνταξης κειμένων. Τα πρότυπα αυτά είναι δυναμικά, ο αριθμός τους μπορεί να αυξάνεται, λαμβάνονται δε κυρίως από το υπάρχον σύνολο των τυποποιημένων εγγράφων της Ελληνικής Αστυνομίας και όπου απαιτείται προσαρμόζονται ανάλογα.
2. Δρομολόγηση εισερχομένων, εξερχομένων εγγράφων βάσει συγκεκριμένων, λεπτομερώς καθορισμένων ροών όπως αυτές προκύπτουν από το ισχύον οργανόγραμμα, την εσωτερική διάρθρωση και τις αρμοδιότητες των οργάνων των υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας.
3. Ενημέρωση-χρέωση εισερχομένων εγγράφων σε οργανικές μονάδες, άτομα σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις της συμβατικής αλληλογραφίας, το οργανόγραμμα της Ελληνικής Αστυνομίας και τις προαναφερόμενες ροές των εργασιών.
4. Προκαθορισμένη, δυναμική εσωτερική ηλεκτρονική προώθηση-δρομολόγηση εγγράφων προς υπογραφή στην υπηρεσιακή ιεραρχία, αυτόματη ηλεκτρονική αποστολή τους στις αποδέκτριες Οργανικές Μονάδες.
5. Διατήρηση του συμβατικού τρόπου αρχειοθέτησης των εγγράφων της (ένταξη σε θεματικούς φακέλους) επί ηλεκτρονικού υποβάθρου, σύστημα ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που συνδυάζει ενιαίο πανελλαδικό αριθμό πρωτοκόλλου, διασύνδεση με το υπάρχον σύστημα πρωτοκόλλησης, δυνατότητα προσθήκης επιμέρους συστημάτων πρωτοκόλλησης καθώς και σύνθετης αναζήτησης με λέξεις κλειδιά.
6. Σύνθετη αναζήτηση εγγράφων με συνδυασμό όλων των στοιχείων του εγγράφου όπως ενδεικτικά ο αριθμός και η ημερομηνία πρωτοκόλλου, ο αποστολέας και ο αποδέκτης κ.λπ.

7. Δυνατότητα προσαρμοζόμενων αναφορών, εκτύπωσης καταλόγων εμφάνισης εγγράφων, θεματολογίου κ.λπ.
8. Επεκτασιμότητα συστήματος, δυνατότητα διασύνδεση με άλλες εφαρμογές.
9. Σύγχρονο γραφικό περιβάλλον εργασίας, φιλικό και με αλληλεπίδραση στον χρήστη. On - Line βοήθεια χρηστών στην Ελληνική γλώσσα.
10. Διαχείριση βοηθητικών αρχείων, εισαγωγή, τροποποίηση φακέλων, ομάδων αποδεκτών κ.λπ.
11. Πολυδιάστατη, πολυεπίπεδη ασφάλεια του συστήματος με δυνατότητες πρόσβασης ανάλογες της κατεχόμενης θέσεως και της ιεραρχίας και σχετικό υποστηρικτικό σύστημα εξουσιοδοτήσεων πρόσβασης που παρέχει δυνατότητα πρόσβασης μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
12. Προστασία συστήματος-συνεργασία με προγράμματα ψηφιακών πιστοποιητικών (Smart cards / USB - tokens) και ψηφιακή υπογραφή εγγράφων.
13. Μετατροπή εγγράφων της εφαρμογής σε pdf, ψηφιακή υπογραφή αυτών με ασφαλή χρονοσήμανση (timestamp) και αποστολή αυτών μέσω email σε εξωτερικούς αποδέκτες

Μέσω της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας διακινούνται **κατά μέσο όρο ετησίως 3.000.000 έγγραφα** σε πάνω από 1.100 Υπηρεσίες, εκ των οποίων μεγάλος αριθμός αυτών διαρθρώνεται σε εσωτερικά τμήματα τα οποία αποτυπώνονται μέσα σε αυτή. Οι ενεργοί χρήστες της εφαρμογής είναι **πάνω από 27.000**, με ημερήσιο μέσο όρο εισόδου διαφορετικών χρηστών τους 8.000.

4. Αρχιτεκτονική

4.1. Αρχιτεκτονική της Πληροφοριακής Υποδομής της Ελληνικής Αστυνομίας

Το ακόλουθο Πρότυπο Αρχιτεκτονικής της Πληροφοριακής Υποδομής της Ελληνικής Αστυνομίας αποτελεί κυρίως έναν τεχνικό οδηγό, βάσει του οποίου η Ελληνική Αστυνομία, σχεδιάζει, αποτιμά και προτυποποιεί τις επιμέρους αρχιτεκτονικές, μοντέλα, συστήματα και λειτουργίες.

Βασίζεται σε ένα πλαίσιο που συντίθεται από έξι (6) επίπεδα που καλύπτουν όλες τις πτυχές της πληροφοριακής υποδομής (με εξαίρεση την επιχειρησιακή αρχιτεκτονική) και χρησιμοποιείται από το αρμόδιο προσωπικό της Ελληνικής Αστυνομίας, για την σχεδίαση, αποτίμηση, επέκταση, ανάλυση και ανάπτυξη λύσεων ή εφαρμογών. Κάθε ένα από τα επιμέρους έξι (6) επίπεδα, καθορίζει μια διακριτή τυποποιημένη αρχιτεκτονική και μπορεί να συνδέεται με άλλα επίπεδα.

Επισημαίνεται ότι η Ασφάλεια αφορά όλα τα επίπεδα της Αρχιτεκτονικής, κατ' εφαρμογή της αρχής «Ασφάλεια σε πολλαπλά επίπεδα» (Defense in depth).

Η Πληροφοριακή Αρχιτεκτονική της Ελληνικής Αστυνομίας τελεί υπό την αποκλειστική αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Πληροφορικής της Ελληνικής Αστυνομίας και αποτελεί εξειδίκευση των επιπέδων α) Δεδομένων, β) Εφαρμογής και γ) Τεχνολογίας, της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής της Ελληνικής Αστυνομίας. Η Πληροφοριακή Αρχιτεκτονική διαρθρώνεται στα ακόλουθα επίπεδα ως εξής:



Εικόνα 1: Πληροφοριακή αρχιτεκτονική

Επίπεδο Κέντρου Δεδομένων με τα ακόλουθα υπο-επίπεδα:

Επίπεδο Δικτύου

Επίπεδο Πλατφόρμας

Επίπεδο Δεδομένων

Επίπεδο Εφαρμογής

Επίπεδο Διασύνδεσης-Ολοκλήρωσης (Διαλειτουργικότητας)

Επίπεδο Πρόσβασης-Παρουσίασης

Επίπεδο Ασφάλειας

Για κάθε επίπεδο χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες τεχνολογίες (με έντονα γράμματα αναφέρονται οι τεχνολογίες που αφορούν την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας):

1) Επίπεδο Πρόσβασης

- i. Samba Active Directory 4.X
- ii. EJBCA for Smart Cards NET ID
- iii. EJBCA for GETVPN-IPSEC Routers
- iv. RSA Certificate Manager V 6.X
- v. IBM ISIM
- vi. IBM ISAM
- vii. IBM Web Seal
- viii. IBM Directory Integrator

Επίπεδο Παρουσίασης

- i. Web HTML
- ii. Apache
- iii. NginX
- iv. IIS

Επίπεδο Διασύνδεσης – Διαλειτουργικότητας – Ολοκλήρωσης

- i. Mule
- ii. NGIN-X Application Server
- iii. **SOAP, REST Web Services**
- iv. JSON

Επίπεδο Εφαρμογής

- i. JAVA EE
- ii. EJB-JPA
- iii. Seam
- iv. Oracle ADF
- v. JAVA JSF
- vi. JMS
- vii. Jasper Reports, FreeMarker
- viii. WebLogic
- ix. GLASSFISH
- x. **PAYARA**
- xi. TOMCAT
- xii. **XSL**
- xiii. **Εφαρμογή ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας (Arxeion-XML Document Management System)**
- xiv. **XSQL**
- xv. **Oracle Workflow**
- xvi. **Java Web Start**
- xvii. MF COBOL 4.1
- xviii. Asset management
- xix. Oracle Forms 3
- xx. MS Exchange Server 201X
- xxi. PROD Steria Server
- xxii. Postfix – MySql
- xxiii. MQ-Series
- xxiv. Microsoft IIS

- xxv. Cisco CUCM
- xxvi. Cisco CMS
- xxvii. RANCID
- xxviii. Solarwinds Monitoring
- xxix. Containers

Επίπεδο Δεδομένων

- i. Oracle EE 9.X, 10.X, 11.X, 12.X, 18.X, 19.X με τεχνολογίες Partition, Real Application Clusters, Optimization, Tuning, Data Guard.
- ii. MySQL
- iii. MariaDB
- iv. SQL Server
- v. POSTGRESQL
- vi. DB2

Επίπεδο Πλατφόρμας

- i. Εικονικοποίηση
 - VMWare 7.X, 6.X
- ii. Λειτουργικά Συστήματα
 - AIX 4.X, 5.X, 6.X, 7.X, HACMP
 - RHEL 5.X, 6.X, 7.X
 - CentOS 5.X, 6.X, 7.X, 8.X
 - Windows Server 2008, 2012, 2016, 2019, 2022
- iii. Συστήματα Αντιγράφων Ασφάλειας
 - IBM Spectrum Protect 8.X
- iv. Smart Software Manager (SSM) On-Prem

Επίπεδο Κέντρου Δεδομένων

- i. Συστοιχίες Σκληρών Δίσκων
 - IBM DS 3524
 - IBM Storwize V7000 gen1
 - IBM Storwize V7000 gen2
 - IBM FlashSystem 7300
 - IBM FlashSystem 7200
 - IBM SVN
- ii. Εξυπηρετητές (x86, Power4, 5, 6, 7, 8, 9 Sparc)
 - IBM
 - DELL
 - DELL-EMC
 - LENOVO
 - CISCO
 - COMPAQ
 - SUN
 - FUJITSU
 - HP
- iii. Tape-Library
 - IBM TS4300

Επίπεδο Δικτύου

- i. Data Center Switches
- ii. Routers
- iii. Firewall
- iv. Load Balancers
- v. Fc Switches

- vi. Κεντρική Υποδομή IP τηλεφωνίας
- vii. Network Monitoring - Solarwinds

Επίπεδο Ασφάλειας

- i. Κεντρική υποδομή antivirus
- ii. Σύστημα Διαχείρισης σταθμών εργασίας
- iii. Σύστημα SIEM

4.2. Αρχιτεκτονική εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας

Ο παρακάτω πίνακας (Πίνακας 1) παρουσιάζει τα διαφορετικά layers της αρχιτεκτονικής της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας, η οποία μπορεί να επεκτείνεται ώστε να περιλαμβάνει και άλλα επίπεδα.

Presentation GUI	Presentation Logic	Business tier	Data Access tier	Data Tier
End Users' s System (XHTML Forms, buttons, lists, etc.)	Xml processors, XSLT. Παράγουν XHTML, XML, DHTML, WML κ.λ.π.	Business objects and rules Data manipulation and transformation into information	Interfaces with the Database (via the JDBC interface)	Storage, Query optimization, Performance(indexing)
Λειτουργεί μέσα από Web Browsers Internet Explorer κ.λπ. και με τη χρήση Java Web Start (ψηφιακή υπογραφή, δημιουργία εγγράφων)	Υλοποιείται σε έναν Server όπου βρίσκονται εγκατεστημένα αρχεία .xsl (templates) για τη μετατροπή XML αρχείων δεδομένων σε XHTML ή άλλα XML.	Υλοποιείται με χρήση των δυνατοτήτων της Oracle (RDBMS) μέσω XSQL σελίδων, object oriented types και methods, PLSQL procedures και functions.	Παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας ενός interface για επικοινωνία του object component της εφαρμογής με τη βάση δεδομένων.	Υλοποιείται με χρήση των δυνατοτήτων της Oracle (RDBMS) και εργαλείων όπως Oracle Text, Enterprise Manager κ.λπ.

Πίνακας 1: Λογικά Layers αρχιτεκτονικής εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας

Η εφαρμογή εξυπηρετείται μέσω τεσσάρων (5) application servers (payara 5.201) και βάση δεδομένων ORACLE EE 19.X .

5. Προσφερόμενες Υπηρεσίες Υποστήριξης Κεντρικής και Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής και εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας Ελληνικής Αστυνομίας

5.1. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες Παροχής Υπηρεσιών Κεντρικής και Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής της Ελληνικής Αστυνομίας

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να προσφέρει τις απαιτούμενες υπηρεσίες, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας της Κεντρικής και Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής που ορίζονται στη συνέχεια. Επισημαίνεται ότι στους χρόνους μη διαθεσιμότητας δεν συμπεριλαμβάνονται οι προγραμματισμένοι χρόνοι μη διαθεσιμότητας (π.χ. αναβαθμίσεις).

Ορισμοί:

- **Κατηγορία Α: Εξοπλισμού – Έτοιμου λογισμικού :** Ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και έτοιμου λογισμικού της κύριας και της εφεδρικής εγκατάστασης, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα της Κύριας Πληροφοριακής Υποδομής της Ελληνικής Αστυνομίας, δηλ. εξυπηρετητές, δικτυακός εξοπλισμός, εξοπλισμός ασφάλειας, στοιχεία της κεντρικής υποδομής, λειτουργικά συστήματα Server, συστημικό (έτοιμο) λογισμικό Server, λογισμικά παρακολούθησης υποδομών κ.λπ.
- **Κατηγορία Β: Λοιπός Περιφερειακός Εξοπλισμός (Η/Υ, οθόνες, πληκτρολόγια, ποντίκια, εκτυπωτές, πολυμηχανήματα)** ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και έτοιμου λογισμικού η δυσλειτουργία των οποίων δεν επηρεάζει άμεσα τη λειτουργικότητα της Κεντρικής Πληροφοριακής Υποδομής και των συναρτώμενων με αυτήν υπηρεσιών.
- **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας:** Είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Ο χρόνος αυτός είναι :
 - Τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης / δυσλειτουργίας (για την **κατηγορία Α**) για την κύρια εγκατάσταση και οκτώ (8) ώρες για την εφεδρική εγκατάσταση
 - Σαράντα οκτώ (48) ώρες (για την **κατηγορία Β**) από τη στιγμή της ανακοίνωσης της βλάβης. Η αποκατάσταση απαιτείται να πραγματοποιείται στο σημείο που βρίσκεται εγκατεστημένος ο εξοπλισμός, **σε όλη την επικράτεια**, εκτός από τις περιπτώσεις του πίνακα 7.3.Δ (προδιαγραφές 8 και 9) και των νήσων (πλην Ευβοίας και Λευκάδας).
 - Εβδομήντα δυο (72) ώρες (για την **κατηγορία Β**) από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/δυσλειτουργίας, για τον εξοπλισμό που βρίσκεται εγκατεστημένος σε νησιά (εξαιρουμένης της Εύβοιας και της Λευκάδας).
 - Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας υπολογίζεται ανά περίπτωση (βλάβης).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται, χωρίς πρόσθετη αμοιβή, καθ' όλη την διάρκεια της Σύμβασης, να αντικαθιστά αμέσως κάθε πλημμελώς λειτουργούσα αυτόνομη μονάδα, ή μέρος των συστημάτων, πλην της Κατηγορίας Β. Ως πλημμελώς λειτουργούσα μονάδα ή τμήμα Συστήματος, θα θεωρηθεί εκείνη που **σε διάστημα τριών (3) μηνών παρουσιάζει περισσότερες από δύο βλάβες**. Για την κατηγορία Β, θα πραγματοποιείται αντικατάσταση του εξοπλισμού, μόνο στην περίπτωση που δεν δύναται να επισκευαστεί από τον Ανάδοχο.

5.2. Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες Κεντρικής και Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής Ελληνικής Αστυνομίας

Στη συνέχεια αναφέρονται οι ρήτρες μη διαθεσιμότητας των βασικών κατηγοριών εξοπλισμού και εφαρμογών.

5.2.1. Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Α – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας [πρώτες τέσσερις (04) ώρες από τη στιγμή που ανακοινώθηκε η βλάβη], επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα:

- Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 4 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης.
- Για κάθε επόμενη ώρα και μέχρι τις πρώτες 12 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης, **επιβάλλεται ρήτρα 50€ ανά ώρα.**
- Για κάθε επόμενη ώρα και μέχρι τις πρώτες 24 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης, **επιβάλλεται ρήτρα 100€ ανά ώρα.**
- Για κάθε επόμενη ώρα, **επιβάλλεται ρήτρα 200€ ανά ώρα.**
- Σε περίπτωση που η βλάβη αφορά στοιχείο εξοπλισμού με χαρακτηριστικά υψηλής διαθεσιμότητας (high availability – π.χ. δίσκους σε διατάξεις RAID, διπλές δικτυακές οδεύσεις κ.λπ.) και δεν επηρεάζεται η συνολική διαθεσιμότητα του συστήματος, δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 72 ώρες. Για κάθε επόμενη ώρα επιβάλλεται **ρήτρα 50 € ανά ώρα.**

Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε βλάβη υλικού ή λογισμικού Κατηγορίας Α.

5.2.2. Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Β – Ρήτρες

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας:

- Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 48 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης, πλην των πολυμηχανημάτων.
- **Για κάθε επόμενη ώρα**, επιβάλλεται ρήτρα 5€ ανά ώρα.
- Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 72 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης πολυμηχανημάτων.
- **Για κάθε επόμενη ώρα**, επιβάλλεται ρήτρα 10€ ανά ώρα.

Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε βλάβη υλικού ή λογισμικού Κατηγορίας Β.

5.3. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες Παροχής Υπηρεσιών Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να προσφέρει τις απαιτούμενες υπηρεσίες, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας της εφαρμογής «Ηλεκτρονική Αλληλογραφία», όπως ορίζονται στη συνέχεια. Επισημαίνεται ότι στους χρόνους μη διαθεσιμότητας δεν συμπεριλαμβάνονται οι προγραμματισμένοι χρόνοι μη διαθεσιμότητας (π.χ. αναβαθμίσεις).

Ορισμοί:

- **Κατηγορία Α:** Αναφέρεται στη μη διαθεσιμότητα οποιασδήποτε λειτουργίας που επηρεάζει είτε το σύνολο χρηστών σε μία τουλάχιστον οργανική μονάδα, είτε διψήφιο αριθμό χρηστών και καθιστά αδύνατη την ολοκλήρωση της εργασίας.
- **Κατηγορία Β:** Λοιπές βλάβες οι οποίες δεν έχουν τα χαρακτηριστικά της **Κατηγορίας Α**.
- **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας:** Είναι το **μέγιστο** επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Ο χρόνος αυτός είναι:
 - Τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης / δυσλειτουργίας (**κατηγορία Α**).
 - Εβδομήντα δύο (72) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της βλάβης (**κατηγορία Β**).
 - Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας υπολογίζεται ανά περίπτωση (βλάβης).

5.3.1. Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας

Στη συνέχεια αναφέρονται οι ρήτρες μη διαθεσιμότητας των βασικών κατηγοριών της εφαρμογής «Ηλεκτρονική Αλληλογραφία».

5.3.2. Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας Κατηγορίας Α– Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας Κατηγορίας Α [τέσσερις (04) ώρες από τη στιγμή ανακοίνωσης της βλάβης]:

- Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 4 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης
- **Για κάθε επόμενη ώρα** και μέχρι τις πρώτες 12 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης, επιβάλλεται ρήτρα 40€ ανά ώρα
- **Για κάθε επόμενη ώρα** και μέχρι τις πρώτες 24 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης, επιβάλλεται ρήτρα 80€ ανά ώρα
- **Για κάθε επόμενη ώρα**, επιβάλλεται ρήτρα 150€ ανά ώρα

Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε βλάβη λογισμικού **Κατηγορίας Α**.

5.3.3. Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας Κατηγορίας Β – Ρήτρες

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας Κατηγορίας Β':

- Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 72 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης.
- Για κάθε επόμενη ώρα, επιβάλλεται ρήτρα 10€ ανά ώρα.

Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε βλάβη λογισμικού **Κατηγορίας Β**.

5.4. Διαχείριση – Παρακολούθηση Εγγυημένου Επιπέδου Τήρησης Υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης για τον Κεντρικό και Περιφερειακό Εξοπλισμό της Ελληνικής Αστυνομίας θα μεριμνά για την διαχείριση της ορθής λειτουργίας, καθώς και για την μεταφορά των δεδομένων.

Επιπλέον για την παρακολούθηση του εγγυημένου επιπέδου τήρησης υπηρεσιών (SLA) της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ακολουθεί το υφιστάμενο κάθε φορά σύστημα βλαβοληψίας της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Αρχηγείου της Ελληνικής Αστυνομίας.

Η παρακολούθηση της τήρησης του απαιτούμενου επιπέδου υπηρεσιών θα πραγματοποιείται σύμφωνα με την πολιτική διαχείρισης αλλαγής και τη μεθοδολογία διαχείρισης προσφερόμενων υπηρεσιών του φορέα, όπως περιγράφονται στο Κεφάλαιο 7 (βλ. Πίνακες [7.1.B](#) και 7.1.Γ).

Επισημαίνεται ότι οι συνολικά επιβαλλόμενες ρήτρες σε ετήσια βάση **δύνανται να ξεπερνούν το 10% της ετήσιας αξίας συντήρησης ανεξαρτήτως κατηγορίας**, προκειμένου να αποφευχθούν περιπτώσεις περιορισμού της λειτουργικότητας ή/και μη διαθεσιμότητας της Κεντρικής Πληροφοριακής Υποδομής της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α., λόγω των κατωτέρω ενδεικτικά αναφερόμενων ζητημάτων:

- ο Ασφαλείας συστημάτων και πληροφοριών και εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας.
- ο Διασύνδεσης με άλλους φορείς και Διεθνείς Οργανισμούς.
- ο Δυσλειτουργιών στα σημεία ελέγχου εισόδου - εξόδου από τη χώρα και στον αστυνομικό έλεγχο.
- ο Μη διαθεσιμότητας κρίσιμων εφαρμογών και συστημάτων (π.χ. Χαρτογράφηση αλλοδαπών, Schengen, Eurodac, EES κ.λπ.).
- ο Συμβατότητας εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας με μέσα ψηφιακής υπογραφής (Smart Cards, USB tokens κ.λπ.).

6. Εμπιστευτικότητα

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής και για διάρκεια τουλάχιστον δέκα πέντε (15) ετών, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα, πληροφορίες ή δεδομένα που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.

Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση του Αγοραστή.

Ειδικότερα:

- ✦ Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Αγοραστή. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από τον Αγοραστή ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Ανάδοχος για το δικό του Οργανισμό και για τις δικές τους πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.
- ✦ Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα του Αγοραστή, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κλπ. που έχει στην κατοχή του και αφορούν τον Αγοραστή, να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση του Έργου καθώς και στις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου από αυτόν.
- ✦ Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Έργου, ακόμη και μετά τη λήξη του Έργου, με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση.
- ✦ Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι / συνεργάτες / υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Αναδόχου στη μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο Ανάδοχος θα καταβάλλει στον Αγοραστή ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από τη Σύμβαση. Επίσης, ο Αγοραστής διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποστέλλει πριν την έναρξη των εργασιών:

α) κατάσταση (πρωτότυπη, υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας και θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής σύμφωνα με τα ισχύοντα) με τα στοιχεία του προσωπικού που θα απασχοληθούν στην Ελληνική Αστυνομία στο πλαίσιο του έργου, καθώς και το είδος εργασίας που θα προσφέρουν

β) κατάσταση (πρωτότυπη, υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας και θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής σύμφωνα με τα ισχύοντα) με τα στοιχεία των ατόμων που δεν αποτελούν προσωπικό της εταιρείας, αλλά θα απασχοληθούν για λογαριασμό της ως υπεργολάβοι στο έργο, καθώς και το είδος εργασίας που θα προσφέρουν.

γ) κατάσταση με τα στοιχεία των ανωτέρω υπεργολάβων.

δ) συμπληρωμένη θεωρημένη υπεύθυνη δήλωση ενημερώσεως απορρεουσών υποχρεώσεων από την εξουσιοδότηση για όλο το προσωπικό που θα απασχοληθεί.

Κατά την αποχώρηση ή παύση απασχόλησης του ανωτέρω προσωπικού στο έργο, ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως ενημερώνει άμεσα τον Αγοραστή. Επιπρόσθετα, σε περίπτωση πρόθεσης απασχόλησης νέου προσωπικού θα πρέπει να αποστέλλονται τα ανωτέρω (α), (β), (γ) και (δ) τουλάχιστον μια εβδομάδα πριν την έναρξη της απασχόλησης, καθώς σε αντίθετη περίπτωση δεν θα είναι δυνατή η είσοδος μη εξουσιοδοτημένου προσωπικού στους χώρους του Αγοραστή.

7. Πίνακες Συμμόρφωσης

Οι κατωτέρω πίνακες συμμόρφωσης ισχύουν για τα αντικείμενα του παρόντος Τεύχους Τεχνικών Προδιαγραφών.

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

7.1. Γενικοί πίνακες συμμόρφωσης

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.A - ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με το σύνολο των απαιτήσεων του παρόντος Τεύχους.	ΝΑΙ		
2.	Η έναρξη της περιόδου συντήρησης για κάθε ένα από τα αντικείμενα του έργου ξεκινά από 1/1/2027 ή από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης (αν αυτή γίνει μετά την 01/01/2027), εκτός εάν ορίζεται ρητώς διαφορετικά στα Κεφάλαια 8 και 9.	ΝΑΙ		
3.	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να συμμορφώνεται με την εκάστοτε ισχύουσα πολιτική σε σχέση με τα Πληροφοριακά Συστήματα του Αρχηγείου της Ελληνικής Αστυνομίας και της Διεύθυνσης Πληροφορικής, καθώς και με τις απορρέουσες Διαδικασίες και Πρακτικές εφαρμογής αυτών.	ΝΑΙ		
4.	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να συμμορφώνεται με την εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών και Πληροφοριακών Συστημάτων του Φορέα και τις υποδείξεις της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
5.	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να συμμορφώνεται με την εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Διαχείρισης Αντιγράφων Ασφάλειας και Ανάκαμψης της Κύριας Πληροφοριακής Υποδομής της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
6.	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να συμμορφώνεται με την εκάστοτε ισχύουσα Διαδικασία Διαχείρισης Αλλαγής της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
7.	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να συμμορφώνεται με την εκάστοτε ισχύουσα Διαδικασία Διαχείρισης Εκδόσεων της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
8.	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης να συμμορφώνεται με την εκάστοτε ισχύουσα Αρχιτεκτονική της Πληροφοριακής Υποδομής της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
9.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με το κεφάλαιο 6 - Εμπιστευτικότητα	ΝΑΙ		
10.	Οι υποψήφιοι να αναφέρουν τυχόν πιστοποιήσεις με ISO σειράς 9001, σειράς 20.000 και σειράς 27.000.	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
11.	Οι υποψήφιοι να αναφέρουν με ποια πρότυπα είναι πιστοποιημένοι, πέραν αυτών που ρητά αναγράφονται στο παρόν.	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Β - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος για τις προσφερόμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης δεσμεύεται να εφαρμόζει τυποποιημένες μεθόδους και διαδικασίες για την διαχείριση των αλλαγών των υλικών, λογισμικών κ.λπ. για τη μείωση του κινδύνου.	ΝΑΙ		
2.	Όλες οι αλλαγές σε επίπεδο υλικού, λογισμικού, μερών υλικού, μερών λογισμικού και εν γένει πληροφοριακών υπηρεσιών θα τεκμηριώνονται κατάλληλα και θα υποβάλλονται προς έγκριση από τη Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σε ψηφιακή ή / και σε έντυπη μορφή, σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διαδικασίες και πολιτικές της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α., τουλάχιστον μια (1) εβδομάδα πριν για έγκριση εκ μέρους της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
3.	Όλες οι αλλαγές στην Πληροφοριακή Υποδομή – Εφαρμογές και τις συναρτώμενες με αυτές πληροφοριακές υπηρεσίες θα καταγράφονται, αξιολογούνται, εγκρίνονται, ιεραρχούνται, δοκιμάζονται, υλοποιούνται, τεκμηριώνονται και αναθεωρούνται σύμφωνα με τις διαδικασίες της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
4.	Όλες οι αλλαγές θα πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται με τρόπο που να προκαλείται η ελάχιστη δυνατή	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	επίπτωση στη διαθεσιμότητα των υφιστάμενων παρεχόμενων πληροφορικών υπηρεσιών. Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην τεκμηρίωση της αλλαγής να αναφέρει τις εκτιμώμενες επιπτώσεις στην διαθεσιμότητα εφαρμογών και συστημάτων.			
5.	Καμία αλλαγή δεν θα πραγματοποιείται στην Κεντρική Πληροφοριακή Υποδομή και τις Εφαρμογές, χωρίς την κατάλληλη τεκμηρίωση από τον Ανάδοχο και τη συνακόλουθη έγκριση από τη Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
6.	Οι αλλαγές στην Κεντρική Πληροφοριακή Υποδομή και τις Εφαρμογές θα σχεδιάζονται λαμβάνοντας υπόψη την εκάστοτε ισχύουσα διαδικασία Διαχείρισης Εκδόσεων (Release and Deployment Management)	ΝΑΙ		
7.	Όλες οι αλλαγές θα συνοδεύονται από παραδοτέα τεκμηρίωσης που κατά περίπτωση θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής: • Σχετιζόμενο υλικό, λογισμικό και υπηρεσίες • Λόγος αλλαγής • Περιγραφή αλλαγής • Στοιχεία της υποδομής που αλλάζουν • Επίπτωση σε περίπτωση που δεν πραγματοποιηθεί η αλλαγή • Στοιχεία αρμόδιου αλλαγής • Ημερομηνία που προτάθηκε η αλλαγή	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	• Σημαντικότητα αλλαγής (μικρή, μεσαία, μεγάλη) • Προτεραιότητα • Πλάνο διαχείρισης κινδύνου • Πλάνο αποκατάστασης σε περίπτωση αστοχίας • Αξιολόγηση επιπτώσεων σε πόρους, χρόνο, υποδομή, οφέλη • Από πλευράς επιπτώσεων ποια πλάνα πρέπει να αλλάξουν (πχ Πλάνο Χωρητικότητας, Σχέδιο Ασφάλειας κτλ.) • Ημερομηνία έγκρισης αλλαγής • Υπογραφή του ρόλου που εξουσιοδοτεί την αλλαγή • Εκτιμώμενο χρονοδιάγραμμα • Πραγματικό χρονοδιάγραμμα • Στοιχεία αρμόδιου υλοποίησης • Τα επιμέρους βήματα της αλλαγής, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων που θα ακολουθηθούν σε περιπτώσεις αστοχιών για την επαναφορά στην προηγούμενη κατάσταση • Τα βήματα να παρέχονται με χρονολογική σειρά λαμβάνοντας υπόψη εξαρτήσεις με άλλες διαδικασίες ή παράγοντες. Η χρονολογική σειρά να εφαρμόζεται σε πραγματική ημερολογιακή βάση (όχι απλά ένδειξη ανθρωποχρόνου) • Για κάθε βήμα θα πρέπει να καθορίζεται η αρμοδιότητα του κάθε μέρους • Διαδικασίες κλιμάκωσης: Ποιοι ενημερώνονται σε περιπτώσεις αστοχίας			

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	• Σχεδιαγράμματα AS-IS, TO-BE, AS-Build, Function Diagrams, Network Diagrams ή και άλλα σχεδιαγράμματα σύμφωνα με τις υποδείξεις της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α. • Αναλυτική φόρμα με τις εντολές, κώδικα, παραμετροποίηση, οδηγίες, πίνακες, σχήματα, εξυπηρετητές τις οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και να εκτελεστούν από τον Ανάδοχο τα περιβάλλοντα Ανάπτυξης & Δοκιμών και από το προσωπικό των αρμόδιων γραφείων της Διεύθυνσης Πληροφορικής στο παραγωγικό περιβάλλον. • Αναθεώρηση αλλαγής • Κλείσιμο αλλαγής			

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Γ - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης οι οποίες θα έχουν ως επίπτωση σημαντική αλλαγή της Κύριας Κεντρικής Υποδομής ή/και Εφαρμογών ακολουθείται μεθοδολογία βάσει των πρακτικών της διαχείρισης έργων, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
2.	Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι να αναφέρουν τη μεθοδολογία Διαχείρισης Έργου που εφαρμόζουν (π.χ. Prince2, PMI, IPMA).	ΝΑΙ		
3.	Σε τριμηνιαία βάση, θα καταρτίζεται το συνολικό Πρόγραμμα των εργασιών συντήρησης-υποστήριξης διαρθρωμένο σε επιμέρους έργα, σύμφωνα με τις προτεραιότητες και την έγκριση της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
4.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει τα βιογραφικά του προσωπικού, προκειμένου να διαπιστευτεί, από τα οποία να προκύπτει επάρκεια επί των απαιτούμενων τεχνικών αντικειμένων και τουλάχιστον προηγούμενη 3ετής εμπειρία .	ΝΑΙ		
5.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ορίζει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό με τουλάχιστον 5ετή εμπειρία στη διαχείριση έργων Πληροφορικής μεγάλης κλίμακας, ως <i>Διαχειριστή Προγράμματος</i> , που θα αποτελεί το μοναδικό σημείο επαφής (SPOC) για τη διαχείριση του ετήσιου Προγράμματος και των	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	επιμέρους έργων. Οι υποψήφιοι να υποβάλουν τα βιογραφικά του προσωπικού στις προσφορές τους.			
6.	Ο Διαχειριστής Έργου θα παρέχει σε μηνιαία βάση αναφορές προόδου του Προγράμματος ανά επιμέρους έργο, με την εξής δομή, τουλάχιστον για τα κατωτέρω: 1. Ορόσημα (Milestones) a. Αύξων Αριθμός b. Περιγραφή c. Ποσοστό Ολοκλήρωσης d. Προγραμματισμένος Χρόνος Ολοκλήρωσης e. Κατάσταση f. Πραγματικός Χρόνος Ολοκλήρωσης 2. Ημερολόγιο Έργου a. Ημερολόγιο Κινδύνων i. Αύξων Αριθμός ii. Περιγραφή iii. Σχετικό Ορόσημο iv. Πιθανότητα Εμφάνισης v. Επίπτωση vi. Ενέργειες Αντιμετώπισης Κινδύνου vii. Πιθανή Επίπτωση από τις ενέργειες viii. Επίλυση (ΝΑΙ/ΟΧΙ) ix. Αρμόδιος Φορέας b. Ημερολόγιο Θεμάτων i. Αύξων Αριθμός ii. Περιγραφή iii. Σχετικό Ορόσημο iv. Ενέργειες για επίλυση	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	v. Επίλυση (ΝΑΙ/ΟΧΙ) vi. Απειλή Διακοπής του Έργου (ΝΑΙ/ΟΧΙ) vii. Υπεύθυνος Φορέας viii. Ημερομηνία Εμφάνισης ix. Σχόλια/Ενημέρωση 3. Επόμενες Ενέργειες a. Ενέργεια b. Ημερομηνία Έναρξης c. Ημερομηνία Λήξης d. Εμπλεκόμενοι Πόροι/Φορείς e. Ποσοστό Ολοκλήρωσης f. Σχόλια 4. Αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα έργου σε Διάγραμμα Gant (Συμβατό με μορφότυπο MS Project) 5. Πίνακα παραδοτέων με κατάσταση και ποσοστά ολοκλήρωσης			
7.	Ο Ανάδοχος στο τέλος κάθε τριμήνου από την υπογραφή της Σύμβασης ή στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους θα υποβάλλει απολογιστική έκθεση του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών της περιόδου. Εντός της απολογιστικής έκθεσης θα περιλαμβάνονται υποχρεωτικά σε ειδικό παράρτημα και ονομαστικοποιημένα ημερήσια φύλλα απασχόλησης προσωπικού για το εν λόγω διάστημα, όπου θα βεβαιώνονται αθροιστικά οι προβλεπόμενοι ανθρωπομήνες του Αναδόχου, καθώς και το ημερήσιο αντικείμενο που πραγματοποίησε το προσωπικό του	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Αναδόχου. Τα ονομαστικοποιημένα φύλλα απασχόλησης προσωπικού θα τελούν υπό την έγκριση του Αγοραστή.			

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Δ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΝΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Σε όλες τις περιπτώσεις που πραγματοποιούνται εκ μέρους του Αναδόχου αλλαγές στην παραμετροποίηση της πληροφοριακής υποδομής ή των εφαρμογών, αυτές θα συνοδεύονται με κατάλληλη σχετική τεκμηρίωση αυτών, σύμφωνα με τα εκάστοτε υφιστάμενα μορφότυπα (φόρμες), λογισμικά και διαδικασίες της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1.Ε - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για τη διαχείριση των εκδόσεων σε περιπτώσεις λογισμικού, ο Ανάδοχος θα συμμορφώνεται με τις διαδικασίες και τα εργαλεία διαχείρισης εκδόσεων της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α. (Release and Deployment Management, Jenkins, SVN κ.λπ.)	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

7.2. Πίνακες Συμμόρφωσης Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Α - ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Χρονική Περίοδος παροχής υπηρεσιών συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης, βλαβοληψίας και αποκατάστασης βλαβών της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας από την υπογραφή της Σύμβασης.	1 έτος (από 01/01/2027(ή από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, εφόσον αυτή πραγματοποιηθεί μετά την 01/01/2027) έως 31/12/2027)		
2.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 5ετή προηγούμενη εμπειρία σε έργα πληροφορικής σχετικά με την Πρωτοκόλληση και Διακίνηση εγγράφων (Να αναφερθεί).	ΝΑΙ		
3.	Οι υποψήφιοι θα πρέπει να υποβάλλουν τα βιογραφικά του προσωπικού μέσω των οποίων να προκύπτει η τεχνική επάρκεια και η προηγούμενη εμπειρία, <u>τουλάχιστον πέντε (5) ετών</u> , στα γνωστικά αντικείμενα του περιβάλλοντος της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας, όπως	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	περιγράφονται ανωτέρω στο Κεφάλαιο 4.2 αρχιτεκτονικής εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας, καθώς και: 1. Application servers a. PAYARA 2. Επίπεδο Διασύνδεσης – Διαλειτουργικότητας – Ολοκλήρωσης a. SOAP, REST web services 3. Επίπεδο Εφαρμογής a. XSL b. XSQL c. ORACLE WORKFLOW d. Java web start e. ORACLE SQL, PLSQL f. ORACLE TEXT g. JAVA h. JavaScript			

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Β – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΪΑΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Προληπτικός έλεγχος του λογισμικού. Ο προληπτικός έλεγχος πραγματοποιείται και μέσω των Συστημάτων Παρακολούθησης και Ελέγχου (Log Management, Event Management, Zabbix κλπ.) του Αγοραστή. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραμετροποιήσει τα ανωτέρω συστήματα για τον αποδοτικό και αποτελεσματικό προληπτικό έλεγχο της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας που καλείται να συντηρεί, σε συνεννόηση με τη Δ/ση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	NAI		
2.	Ο Ανάδοχος μεριμνά για την διασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού.	NAI		
3.	Ο Ανάδοχος μεριμνά για την αποκατάσταση τυχόν βλαβών που μπορεί να προκύψουν στη λειτουργία του λογισμικού.	NAI		
4.	Η συντήρηση και βλαβοληψία να συμπεριλαμβάνει, εκτός από e-mail και τηλεφωνικές υπηρεσίες επίλυσης τεχνικών προβλημάτων (Help – Desk) με ενιαίο 10ψήφιο πανελλαδικό αριθμό κλήσης και λειτουργία 24/7/365, στον οποίο θα γίνεται και αναγγελία βλαβών.	NAI		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Γ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΪΑΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Παροχή υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης πέραν των υπηρεσιών συντήρησης και βλαβοληψίας.	ΝΑΙ		
2.	Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας σε συνεργασία με το αρμόδιο προσωπικό της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
3.	Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης στην έδρα της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α. χωρίς επιπλέον κόστος σε κάθε περίπτωση εγκατάστασης νέου λογισμικού ή νέας έκδοσης αυτού και στο επίπεδο της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
4.	Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης λειτουργίας της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας για τα εξής περιβάλλοντα, όπως ζητείται κάθε φορά από τον Αγοραστή: ♦ Περιβάλλον Ανάπτυξης (Development): Χρησιμοποιείται για ανάπτυξη λογισμικού. Απαιτείται ένας ελάχιστος αριθμός δοκιμών για μετάβαση σε άλλο περιβάλλον. ♦ Περιβάλλον Παραγωγής (Production): Χρησιμοποιείται για επιχειρησιακή λειτουργία. Σε αυτό το περιβάλλον δεν πραγματοποιούνται δοκιμές και οι όποιες αλλαγές πραγματοποιούνται μόνο από το αρμόδιο προσωπικό της Διεύθυνσης Πληροφορικής, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του προηγούμενου βήματος.	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
5.	Η μη έγκαιρη και αποτελεσματική παροχή τεχνικής υποστήριξης και η καταστρατήγηση των λοιπών όρων της συμβάσεως εκ μέρους του Προμηθευτή, θα αποτελούν λόγο επιβολής των προβλεπόμενων κυρώσεων από τη σχετική Νομοθεσία.	ΝΑΙ		
6.	Παροχή υπηρεσιών αναβάθμισης της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας με βάση τον προγραμματισμό του Αγοραστή, όπως: - τροποποιήσεις λειτουργιών, - τροποποιήσεις στο γραφικό περιβάλλον.	ΝΑΙ		
7.	Στην περίοδο της συντήρησης και σε χρόνο που θα καθοριστεί από τον αγοραστή, θα πρέπει να προσφερθούν τουλάχιστον ενός (1) ανθρωπομήνα για την εξυπηρέτηση των νέων απαιτήσεων που δεν αναγράφονται στο παρόν και που θα ανακύψουν για τη βελτιστοποίηση της χρησιμότητας της εφαρμογής «Ηλεκτρονική Αλληλογραφία» και τη διευκόλυνση των χειριστών και του επιχειρησιακού έργου της Ελληνικής Αστυνομίας. Οι διορθώσεις σφαλμάτων (bugs) και επιλύσεις προβλημάτων /δυσλειτουργιών /μη διαθεσιμότητας ή κενών ασφάλειας /ευπαθειών της Εφαρμογής, του Λογισμικού και των Υποσυστημάτων, δεν θα προσμετρούνται στις ως άνω ανθρωποημέρες. Ως ανθρωπομήνας ορίζεται η οκτάωρη εργασία καθημερινές από Δευτέρα έως Παρασκευή για εικοσιδύο (22) ημέρες.	≥ 1 ανθρωπομήνα		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Δ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος να τηρεί κατάλληλα στελεχωμένο τηλεφωνικό Σύστημα Αναγγελίας Βλαβών (Service Desk) σε βάση 24 x 7 x 365. Η αναγγελία θα πρέπει να μπορεί να πραγματοποιηθεί και με αποστολή e-mail.	ΝΑΙ		
2.	Παροχή υπηρεσιών βλαβοληψίας και αποκατάστασης βλαβών για το σύνολο του λογισμικού της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
3.	Η διάγνωση και αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στην έδρα της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
4.	Η αποκατάσταση της βλάβης κατηγορίας Α θα γίνεται <u>εντός τεσσάρων (4) ωρών</u> από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης, στην έδρα της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
5.	Η αποκατάσταση της βλάβης κατηγορίας Β θα γίνεται <u>εντός εβδομήντα δύο (72) ωρών</u> από τη στιγμή αναγγελίας της, στην έδρα της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2.Ε – ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΡΗΤΡΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΪΑΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος να συμμορφώνεται πλήρως με το κεφάλαιο 5.3	ΝΑΙ		
2.	Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας [πρώτες τέσσερις (04) ώρες από τη στιγμή που ανακοινώθηκε η βλάβη]: - Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 4 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης - Για κάθε επόμενη ώρα και <u>μέχρι τις πρώτες 12 ώρες</u> από την ανακοίνωση της βλάβης, επιβάλλεται ρήτρα 40€ ανά ώρα - Για κάθε επόμενη ώρα και <u>μέχρι τις πρώτες 24 ώρες</u> από την ανακοίνωση της βλάβης, επιβάλλεται ρήτρα 80€ ανά ώρα - Για κάθε επόμενη ώρα, επιβάλλεται ρήτρα 150€ ανά ώρα Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε βλάβη λογισμικού Κατηγορίας Α.	ΝΑΙ		
3.	Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας: - Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 72 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης - Για κάθε επόμενη ώρα, επιβάλλεται ρήτρα 10€ ανά ώρα Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε βλάβη λογισμικού Κατηγορίας Β.	ΝΑΙ		

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

7.3. Πίνακες Συμμόρφωσης Κεντρικής & Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.A - ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Χρονική περίοδος παροχής υπηρεσιών συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης, βλαβοληψίας και αποκατάστασης βλαβών του συνόλου του υλικού και λογισμικού των Παραρτημάτων του παρόντος τεύχους, από την υπογραφή της Σύμβασης.	1 έτος (από 01/01/2027 (ή από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, εφόσον αυτή πραγματοποιηθεί μετά την 01/01/2027) έως 31/12/2027		
2.	Η έναρξη της περιόδου συντήρησης ανά είδος ξεκινά από 01/01/2027 ή από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης αν αυτή έπεται της ανωτέρω ημερομηνίας, εκτός εάν ορίζεται ρητώς διαφορετικά στους πίνακες των Κεφ. 8 και 9.	ΝΑΙ		
3.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει προηγούμενη 5 έτη τουλάχιστον εμπειρία στη διαχείριση έργων συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης μεγάλων οργανισμών (Να αναφερθεί)	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
4.	Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλλουν βεβαιώσεις μέσω των οποίων να προκύπτει η τεχνική επάρκεια και η προηγούμενη εμπειρία <u>τουλάχιστον πέντε (5) ετών σε μεγάλους οργανισμούς (να αναφερθεί)</u>, στα γνωστικά αντικείμενα του περιβάλλοντος της Κύριας Κεντρικής Πληροφοριακής Υποδομής, όπως περιγράφονται ανωτέρω στο Κεφάλαιο αρχιτεκτονικής, στα σχετικά Παραρτήματα του παρόντος, καθώς και στα ακόλουθα: 1. Λογισμικά Single Sign On (IBM ISIM, ISAM) 2. Λογισμικά Backup (IBM Spectrum Protect) 3. Λογισμικά εικονικοποίησης (VMware vSphere, IBM PowerVM) 4. Λογισμικά βάσεων δεδομένων (ORACLE).	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Β – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Προληπτικός έλεγχος του υλικού και του λογισμικού. Ο προληπτικός έλεγχος πραγματοποιείται μέσω των Συστημάτων Παρακολούθησης και Ελέγχου (Log Management, Event Management κ.λπ.) του Αγοραστή. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραμετροποιήσει τα ανωτέρω συστήματα για τον αποδοτικό και αποτελεσματικό προληπτικό έλεγχο της πληροφοριακής υποδομής που καλείται να συντηρεί, σε συνεννόηση με τη Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
2.	Η προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού της κατηγορίας Α θα πραγματοποιείται τουλάχιστον μια (1) φορά το εξάμηνο και θα περιλαμβάνει: i. Εκτέλεση διαγνωστικών ελέγχων για την πιστοποίηση της καλής λειτουργίας όλου του εξοπλισμού της κύριας και της εφεδρικής εγκατάστασης (CPU, μνήμες κλπ.) αλλά και του περιφερειακού εξοπλισμού. (Να περιγραφούν) ii. Καθαρισμό εξοπλισμού με ειδικά προϊόντα καθαρισμού (Να αναφερθούν). iii. Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών του εξοπλισμού.	ΝΑΙ		
3.	Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει εγγράφως τουλάχιστον μια (1) εβδομάδα πριν για το πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης,	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	καθώς και για το ήδη διαπιστευμένο προσωπικό που θα την πραγματοποιήσει.			
4.	Παροχή υπηρεσιών αναβάθμισης του λογισμικού και του firmware του υλικού (όπου είναι δυνατό βάσει συμβολαίου συντήρησης) για την Κατηγορία ειδών Α, σύμφωνα με τις τελευταίες εκδόσεις του Κατασκευαστή και με βάση τον προγραμματισμό του Αγοραστή. Επισημαίνεται ότι η συγκεκριμένη απαίτηση δεν προϋποθέτει απαραίτητως την παροχή υπηρεσιών συντήρησης από τον Κατασκευαστή μέσω του Αναδόχου για το σκοπό της παρούσας Σύμβασης.	ΝΑΙ		
5.	Ειδικά για τον εξοπλισμό με Α/Α 6, 18 έως 21, 38, του Κεφαλαίου 8, καθώς και για τα λογισμικά με Α/Α 44 έως 47 απαιτείται παροχή υπηρεσιών συντήρησης από τον Κατασκευαστή μέσω του Αναδόχου, χωρίς κόστος για τον Αγοραστή. Για τα ανωτέρω λογισμικά απαιτείται ετήσια ανανέωση της άδειας χρήσης τους από τον κατασκευαστή (μέσω του Αναδόχου) πριν την ημερομηνία λήξης τους, όπως αυτή αναγράφεται στο Κεφάλαιο 8 του παρόντος. Σε περίπτωση που ανακοινωθεί ή έχει ήδη ανακοινωθεί από τον κατασκευαστή λήξη της περιόδου συντήρησης (end of support) εξοπλισμού που περιλαμβάνεται στα ανωτέρω, τότε η παροχή των υπηρεσιών συντήρησης για το υπόλοιπο χρονικό διάστημα έως το τέλος της σύμβασης θα παράσχεται από τον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
6.	Για τα λογισμικά του Κεφαλαίου 8 (είδη με Α/Α 42 και 43) να παρέχεται υποστήριξη, ενημέρωση (Software / program update) ή/και αναβάθμιση λογισμικού (version upgrade) της έκδοσης του λογισμικού σε νεότερη έκδοση σύμφωνα με τις οδηγίες και προτάσεις (recommendations) του κατασκευαστή, προκειμένου να διασφαλίζεται η σωστή και ασφαλής λειτουργία τους (εφόσον αυτό υποστηρίζεται από την κατάσταση της άδειας χρήσης των λογισμικών). Η περίπτωση αυτή περιλαμβάνει και τυχόν ανάγκη ενημέρωσης / αναβάθμισης του λειτουργικού συστήματος του εξυπηρετητή. Επισημαίνεται και σε αυτή την περίπτωση ότι η συγκεκριμένη απαίτηση δεν προϋποθέτει απαραίτητως την παροχή υπηρεσιών συντήρησης από τον Κατασκευαστή, μέσω του Αναδόχου, για το σκοπό της παρούσας Σύμβασης.	ΝΑΙ		
7.	Στη δαπάνη συντήρησης <u>περιλαμβάνονται</u>: - Η αμοιβή για την προληπτική συντήρηση, η οποία θα πραγματοποιείται από εξειδικευμένο προσωπικό. - Όλα τα έξοδα μετακίνησης, διαμονής κλπ. του προσωπικού συντήρησης. - Έξοδα μετακίνησης εξοπλισμού από τον τόπο εγκατάστασης, για επισκευή και επανατοποθέτηση. Στις περιπτώσεις αυτές ο Ανάδοχος έχει τη γενική ευθύνη για την αποσύνδεση, συσκευασία, αποστολή, ασφαλή	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	μετακίνηση του εξοπλισμού, καθώς και τη μέριμνα για τη διασφάλιση των δεδομένων που έχουν καταχωρηθεί σε μαγνητικά μέρη του. - Η αξία των ανταλλακτικών, εξαρτημάτων και λοιπών απαραίτητων για τη συντήρηση υλικών, καθώς και οι δασμοί, τα έξοδα εκτελωνισμού, μεταφοράς και οι λοιπές δαπάνες αυτών.			
8.	Ο Ανάδοχος δεσμεύεται για την ολική ή μερική αντικατάσταση του υφιστάμενου εξοπλισμού σε περίπτωση βλάβης ή φθοράς του, η οποία οφείλεται σε κακή κατασκευή ή ελαττωματική λειτουργία του, <u>χωρίς επιπλέον κόστος για τον Αγοραστή</u>, με άλλο ίδιων ή καλύτερων χαρακτηριστικών. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος υποχρεούται, χωρίς πρόσθετη αμοιβή, καθ' όλη την διάρκεια της Σύμβασης, να αντικαθιστά αμέσως κάθε πλημμελώς λειτουργούσα αυτόνομη μονάδα, ή μέρος των συστημάτων, πλην της Κατηγορίας Γ. Ως <u>πλημμελώς λειτουργούσα μονάδα ή τμήμα Συστήματος</u>, θα θεωρηθεί εκείνη που σε διάστημα τριών (3) μηνών παρουσιάζει περισσότερες από δύο βλάβες. Για την κατηγορία Β, θα πραγματοποιείται αντικατάσταση του εξοπλισμού, μόνο στην περίπτωση που δεν δύναται να επισκευαστεί από τον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		
9.	Σε περιπτώσεις αντικατάστασης, όλα τα προϊόντα λογισμικού που ενδεχομένως προσφερθούν συνοδευτικά να περιέρχονται με όλες	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	τις άδειες χρήσης τους στην ιδιοκτησία της Ελληνικής Αστυνομίας, η οποία και αποκτά το δικαίωμα της νόμιμης χρήσης τους.			
10.	Η ανανέωση των υφιστάμενων αδειών χρήσης, όπου αυτή απαιτείται αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου. Δικαιούχος τυχόν υφιστάμενων ή προσφερόμενων αδειών λογισμικών καθώς και των συμβολαίων συντήρησης θα είναι η Αναθέτουσα Αρχή. Ο λογαριασμός ενεργοποίησης των αδειών θα κοινοποιηθεί στον Ανάδοχο από την Αναθέτουσα Αρχή. Οποιαδήποτε συνέπεια από μη επιτρεπτή χρήση / διανομή / σύνδεση / τροποποίηση / επαναδειοδότηση κ.λπ. αδειών λογισμικού / εξοπλισμού ή από παραβίαση πνευματικών δικαιωμάτων κατασκευαστή λογισμικού/εξοπλισμού, που τυχόν προκύψει από την παροχή των υπηρεσιών εκ μέρους του Αναδόχου, επιβαρύνει οικονομικά αυτόν, ο οποίος επιπροσθέτως καθίσταται αστικά και ποινικά υπεύθυνος έναντι των κυρίων των Πνευματικών Δικαιωμάτων.	ΝΑΙ		
11.	Ο Ανάδοχος μεριμνά για την διασφάλιση της καλής λειτουργίας του υλικού και λογισμικού.	ΝΑΙ		
12.	Οποιαδήποτε αντικατάσταση εξοπλισμού κατηγορίας Α θα πραγματοποιείται κατόπιν συνεννόησης με τη Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α. και μελέτης ως προς τη συμβατότητά του με την υπάρχουσα υποδομή.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
13.	Στο πλαίσιο της συντήρησης προβλέπεται η προμήθεια και αντικατάσταση των μπαταριών κάθε τύπου εξυπηρετητή (server, storage, RAID κλπ.) χωρίς κόστος για τον αγοραστή, εφόσον υπάρχει ένδειξη αντικατάστασης.	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Γ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Παροχή υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, πέραν των υπηρεσιών συντήρησης και βλαβοληψίας.	ΝΑΙ		
2.	Παροχή υπηρεσιών για τη συστηματική ανάπτυξη της Κεντρικής Πληροφοριακής Υποδομής βάσει της αρχιτεκτονικής DTAP: (Development, Testing, Acceptance, Production) και σύμφωνα με τα γνωστικά αντικείμενα του πίνακα 7.3.A προδιαγραφή 4.	ΝΑΙ		
3.	Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για τα ακόλουθα περιβάλλοντα:	ΝΑΙ		
3.1.	Περιβάλλον Ανάπτυξης (Development): Χρησιμοποιείται για ανάπτυξη λογισμικού είτε εσωτερικά, είτε από εξωτερικούς συνεργάτες. Απαιτείται ένας ελάχιστος αριθμός δοκιμών για μετάβαση σε άλλο περιβάλλον.	ΝΑΙ		
3.2.	Περιβάλλον Ολοκλήρωσης (Pre-Production): Χρησιμοποιείται για τον εσωτερικό έλεγχο εκ μέρους του αρμόδιου προσωπικού της Διεύθυνσης Πληροφορικής, πριν ενταχθεί η εκάστοτε αλλαγή σε επιχειρησιακή λειτουργία. Σε αυτό το περιβάλλον <u>δεν</u> πραγματοποιούνται δοκιμές και οι όποιες αλλαγές πραγματοποιούνται, σύμφωνα με τεκμηριωμένη αναλυτική φόρμα βημάτων Διαχείρισης Αλλαγής (Change	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Management) που έχει συμπληρώσει κατάλληλα ο αιτών την αλλαγή, στην οποία συμπεριλαμβάνονται και ενέργειες επαναφοράς στην πρότερη κατάσταση σε περιπτώσεις αστοχιών. Το συγκεκριμένο περιβάλλον έχει πρόσβαση στα επιχειρησιακά δεδομένα.			
3.3.	Περιβάλλον Παραγωγής (Production): Χρησιμοποιείται για επιχειρησιακή λειτουργία. Σε αυτό το περιβάλλον <u>δεν</u> πραγματοποιούνται δοκιμές και οι όποιες αλλαγές πραγματοποιούνται μόνο από το αρμόδιο προσωπικό της Διεύθυνσης Πληροφορικής, αφού έχει πετύχει το προηγούμενο βήμα.	ΝΑΙ		
4.	Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης από τον Ανάδοχο χωρίς επιπλέον κόστος σε κάθε περίπτωση εγκατάστασης νέας έκδοσης λογισμικού ή αντικατάστασης υλικού, συνοδευόμενης από αντίστοιχο εκπαιδευτικό υλικό.	ΝΑΙ		
5.	Υποχρέωση παροχής υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης και διαχείρισης συστημάτων Βάσεων Δεδομένων Oracle Database (RDBMS) της πληροφοριακής υποδομής της Αναθέτουσας Αρχής τουλάχιστον είκοσι τεσσάρων (24) ανθρωποημερών ανά έτος. Οι υπηρεσίες θα παρέχονται από κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό του Αναδόχου που θα διαθέτει τουλάχιστον μία (1) πιστοποίηση στο λογισμικό Oracle Database (RDBMS) από τον κατασκευαστή του λογισμικού, καθώς και τουλάχιστον τριετή (3) εργασιακή εμπειρία στο συγκεκριμένο λογισμικό. Ως	≥ 24 ανθρωποημέρες		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ανθρωπομέρα ορίζεται η οκτάωρη εργασία καθημερινές από Δευτέρα έως Παρασκευή.			
6.	Η μη έγκαιρη και αποτελεσματική παροχή τεχνικής υποστήριξης, η μη διάθεση των αιτουμένων ανταλλακτικών εντός του καθοριζόμενου χρονικού ορίου, καθώς και η καταστρατήγηση των λοιπών όρων της συμβάσεως εκ μέρους του Προμηθευτή, θα αποτελούν λόγο επιβολής των προβλεπόμενων κυρώσεων από τη σχετική Νομοθεσία.	ΝΑΙ		

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Δ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος να τηρεί κατάλληλα στελεχωμένο τηλεφωνικό Σύστημα Αναγγελίας Βλαβών (Service Desk) σε βάση 24x7x365. Η αναγγελία να μπορεί επίσης να πραγματοποιηθεί μέσω e-mail.	ΝΑΙ		
2.	Παροχή υπηρεσιών βλαβοληψίας και αποκατάστασης βλαβών για το υλικό και το λογισμικό της Κεντρικής και Περιφερειακής Πληροφοριακής Υποδομής.	ΝΑΙ		
3.	Ο Ανάδοχος έχει τη δυνατότητα αντικατάστασης ελαττωματικού υλικού με νέο ή ανακατασκευασμένο (refurbished) ανταλλακτικό, το οποίο θα καλύπτεται με εγγύηση για το σύνολο της διάρκειας της σύμβασης. Στην περίπτωση ανακατασκευασμένου ανταλλακτικού ο Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει την μη δυνατότητα τοποθέτησης νέου και αμεταχειρίστου υλικού.	ΝΑΙ		
4.	Σε περίπτωση βλάβης δίσκου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να τον αντικαταστήσει με άλλο, ίδιων ή καλύτερων χαρακτηριστικών, χωρίς να παραλάβει τον προβληματικό δίσκο, ο οποίος θα παραμείνει στον Αγοραστή για καταστροφή, σύμφωνα με την υφιστάμενη κάθε φορά πολιτική.	ΝΑΙ		

5.	Σε περιπτώσεις βλάβης SFP modules είτε σε εξυπηρετητή ή storage, είτε σε FC Switch του εξοπλισμού που αναφέρεται στο Κεφάλαιο 8, ο Ανάδοχος υποχρεούται να το αντικαταστήσει.	NAI		
6.	Η διάγνωση και αποκατάσταση των βλαβών <u>της Κατηγορίας Α</u> θα γίνεται στην έδρα της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγκριση της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α., η επισκευή θα μπορεί να γίνει στα εργαστήρια του Αναδόχου. Αν πρόκειται για απόσυρση εξοπλισμού, κυρίως μαγνητικών μέσων, αυτά θα παραδίδονται στη Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	NAI		
7.	Η αποκατάσταση βλαβών των <u>κεντρικών μονάδων Η/Υ (κατηγορία Β')</u> , θα γίνεται εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης, στην έδρα της Διεύθυνσης Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α. (για λόγους προστασίας αποθηκευμένων δεδομένων και παραμετροποίησης). Η αναγγελία της βλάβης στον Ανάδοχο θα πραγματοποιείται μετά την άφιξη του εξοπλισμού στην έδρα της Υπηρεσίας.	NAI		
8.	Η αποκατάσταση της βλάβης <u>των πολυμηχανημάτων (κατηγορίας Β')</u> θα γίνεται εντός εβδομήντα δύο (72) ωρών ,	NAI		

	στο σημείο που είναι εγκατεστημένα, ανά την Ελληνική Επικράτεια. Σε περίπτωση αναγκαστικής μεταφοράς του εν λόγω εξοπλισμού, τα έξοδα μεταφοράς του προς επισκευή ή αποκατάσταση ή αντικατάσταση εξοπλισμού (υλικού ή λογισμικού) επιβαρύνουν αποκλειστικά τον Ανάδοχο.			
9.	Η αποκατάσταση βλαβών του λοιπού εξοπλισμού <u>κατηγορίας Β'</u> θα πραγματοποιείται εντός 48 ωρών, στο σημείο εγκατάστασης τους ανά την ελληνική επικράτεια ή εντός 72 ωρών αν η βλάβη είναι σε νησί (εκτός Ευβοίας και Λευκάδας). Σε περίπτωση αναγκαστικής μεταφοράς του εν λόγω εξοπλισμού, τα έξοδα μεταφοράς του προς επισκευή ή αποκατάσταση ή αντικατάσταση εξοπλισμού (υλικού ή λογισμικού) επιβαρύνουν αποκλειστικά τον Ανάδοχο.	NAI		
10.	Σε περίπτωση που παρουσιαστεί δυσλειτουργία η οποία απαιτεί ολική αντικατάσταση του εξοπλισμού σε βλάβη <u>κατηγορίας Β'</u>, να παρασχεθεί από τον Ανάδοχο μηχανογραφικός εξοπλισμός τουλάχιστον όμοιος ή ανώτερων τεχνικών χαρακτηριστικών.	NAI		
11.	Σε περίπτωση που απαιτείται η ολική αντικατάσταση εξοπλισμού <u>κατηγορίας Β'</u> που αφορά μονάδα ηλεκτρονικού υπολογιστή (Κεφάλαιο 9, Α/Α 1) αυτός να παρασχεθεί με τεχνικά χαρακτηριστικά που θα καλύπτουν τις τεχνικές προδιαγραφές του προς αντικατάσταση μηχανήματος ή τουλάχιστον τις κατωτέρω απαιτήσεις :	NAI		

11.1.	Επεξεργαστής:	Intel i3 10 ^{ης} γενιάς ή αντίστοιχος ανώτερος		
11.2.	Μνήμη:	≥ 8 GB		
11.3.	Δίσκος:	≥240 GB SSD		
11.4.	O/S	Windows 11 Pro 64bit		
12.	Σε περίπτωση που απαιτείται η ολική αντικατάσταση εξοπλισμού <u>κατηγορίας Β΄</u> που αφορά οθόνη , αυτή θα πρέπει να είναι τουλάχιστον 24'', τεχνολογίας LED. Σε περίπτωση που η προς αντικατάσταση οθόνη διαθέτει χαρακτηριστικά καλύτερα από τα ανωτέρω, τότε θα πρέπει να αντικατασταθεί από άλλη ίδιων ή ανώτερων χαρακτηριστικών και μεγέθους.	NAI		
13.	Σε περίπτωση που απαιτείται η ολική αντικατάσταση εξοπλισμού <u>κατηγορίας Β΄</u> που αφορά πολυμηχάνημα , αυτό θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον τις ακόλουθες προδιαγραφές: ▪ Τεχνολογίας Laser ▪ Ταχύτητα εκτύπωσης έως 40 σελ. Α4 /λεπτό ▪ Υποστήριξη ανάλυσης 300, 600 και 1200 dpi. ▪ Προτεινόμενος μέγιστος αριθμός εκτυπώσεων 50.000 σελ. / μήνα	NAI		

	▪ CPU ≥ 800 MHz ▪ Memory ≥ 512 MB ▪ Υποστήριξη διασύνδεσης τουλάχιστον με USB 2.0 (High Speed), Gigabit Ethernet (10Base T/100BaseTX/1000BaseT) ▪ Υποστήριξη τύπων χαρτιού A4, A5, A6, B5, B6, Letter, Legal ▪ Να διαθέτει τουλάχιστον δυο (2) Paper Feeders. ▪ Δυνατότητα αυτόματης εκτύπωσης διπλής όψης (DUPLEX) ▪ Δυνατότητα αυτόματης σάρωσης διπλής όψης (Dual Scan) ▪ Υποστήριξη OS: Windows 7, 8, 10, 11, MAC OS 10.5, Linux ▪ Υποστήριξη λειτουργιών σμίκρυνσης / μεγεθυνσης, 2in1, 4in1 ▪ Ανάλυση σάρωσης ≥ 300 * 300 dpi ▪ Υποστήριξη δυνατοτήτων Scan to e-mail, Scan to USB ▪ Δυνατότητα διασύνδεσης με LDAP. ▪ Να διαθέτει οθόνη χειρισμού LCD ▪ Το μηχάνημα να διατεθεί με το αντίστοιχο toner.			
14.	Σε περίπτωση που απαιτείται η ολική αντικατάσταση εξοπλισμού <u>κατηγορίας Β' που αφορά εκτυπωτή (καινούργιος ή refurbished)</u>, αυτός θα πρέπει να καλύπτει <u>τουλάχιστον τις ακόλουθες προδιαγραφές:</u> ▪ <u>Laser Printer</u> ▪ <u>Ταχύτητα εκτύπωσης: έως 45 σελίδες / λεπτό</u>			

	▪ <u>Ποιότητα εκτύπωσης: 600*600 dpi (Μαύρο), 1200 dpi για image quality</u> ▪ <u>CPU: ≥ Dual Core 800 MHz</u> ▪ Memory: ≥ 256 MB ▪ Προτεινόμενος αριθμός εκτυπώσεων: έως 14000 σελ. / μήνα ▪ Να διαθέτει τουλάχιστον δυο (2) paper feeders ▪ Δυνατότητα αυτόματης εκτύπωσης διπλής όψης (DUPLEX) ▪ Υποστήριξη τύπων χαρτιού: τουλάχιστον A4, A5, A6, Legal, Letter ▪ Υποστήριξη διασύνδεσης τουλάχιστον με USB 2.0 (High Speed), Gigabit Ethernet (10Base T/100BaseTX/1000BaseT) ▪ Υποστήριξη OS: Windows 7, 8, 10, 11, MAC OS 10.5, Linux ▪ Να διαθέτει οθόνη χειρισμού LCD ▪ Το μηχάνημα να διατεθεί με το αντίστοιχο toner.			
15.	Στην περίπτωση εξοπλισμού <u>κατηγορίας Β'</u> , που αφορούν ηλεκτρολόγια , αυτά θα αντικαθίστανται με ηλεκτρολόγια που θα διαθέτουν τα ίδια ή καλύτερα τεχνικά χαρακτηριστικά και διαθέτουν υποδοχή για smart card.	NAI		
16. ζ	Να συμπεριληφθεί η αντικατάσταση κατά μέγιστο είκοσι (20) φούρνων (fusers) πολυμηχανημάτων κατ' έτος στην συντήρηση των εκτυπωτικών μηχανημάτων, σε συνεννόηση με τη Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	NAI		

17.	Να συμπεριληφθεί η αντικατάσταση κατά μέγιστο είκοσι (20) ADF kits πολυμηχανημάτων κατ' έτος στην συντήρηση των εκτυπωτικών μηχανημάτων, σε συνεννόηση με τη Διεύθυνση Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης / Α.Ε.Α.	ΝΑΙ		
18.	Ο <u>μέγιστος αριθμός βλαβών</u> κατ' έτος που ο ανάδοχος οφείλει να επιλύσει και αφορούν Η/Υ (tower, all in one, laptop) (ΚΕΦ.9' – Α/Α 2 έως 14): Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μη δυνατότητας επίλυσης της βλάβης, ο εξοπλισμός θα πρέπει να αντικαθίσταται με αντίστοιχο εξοπλισμό (π.χ. laptop με laptop, all in one με all in one) ισοδύναμων ή καλύτερων τεχνικών χαρακτηριστικών. Οι αντικαταστάσεις αυτές <u>δεν θα προσμετρώνται</u> στο μέγιστο αριθμό αντικαταστάσεων της προδιαγραφής 19 του παρόντος πίνακα.	50		
19.	Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επίλυση της βλάβης για τους Η/Υ (tower) , π.χ. λόγω παλαιότητας (Κεφάλαιο 9 – Α/Α 1), ο <u>μέγιστος αριθμός αντικαταστάσεων</u> με νέο Η/Υ θα είναι:	50		
20.	Ο <u>μέγιστος αριθμός βλαβών</u> κατ' έτος που ο ανάδοχος οφείλει να επιλύσει και αφορούν οθόνες:	50		
21.	Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επίλυση της βλάβης για τις οθόνες , τότε ο <u>μέγιστος αριθμός αντικαταστάσεων</u> θα είναι πενήντα (50).	50		

	Επισημαίνεται πως ο αριθμός αυτός περιλαμβάνεται στον μέγιστο αριθμό βλαβών που αναφέρονται στην προδιαγραφή 20.			
22.	Ο <u>μέγιστος αριθμός βλαβών</u> κατ' έτος που ο ανάδοχος οφείλει να επιλύσει και αφορούν πληκτρολόγια :	400		
23.	Ο <u>μέγιστος αριθμός βλαβών</u> κατ' έτος που ο ανάδοχος οφείλει να επιλύσει και αφορούν ποντίκια :	400		
24.	Ο <u>μέγιστος αριθμός βλαβών</u> κατ' έτος που ο ανάδοχος οφείλει να επιλύσει και αφορούν στα πολυμηχανήματα του ΚΕΦ.9 – Α/Α 28 έως 32 :	100		
25.	Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επισκευή βλάβης που αφορά τα πολυμηχανήματα του Κεφαλαίου 9 – Α/Α 27 , τότε ο <u>μέγιστος αριθμός αντικαταστάσεων</u> με νέο πολυμηχάνημα θα είναι: Επισημαίνεται πως ο αριθμός αυτός <u>δεν περιλαμβάνεται</u> στον μέγιστο αριθμό βλαβών που αναφέρεται στην προδιαγραφή 24.	175		
26.	Ο <u>μέγιστος αριθμός βλαβών</u> κατ' έτος που ο ανάδοχος οφείλει να επιλύσει και αφορούν εκτυπωτές και σαρωτές :	75		
27.	Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επισκευή βλάβης που αφορά εκτυπωτές του Κεφαλαίου 9 - Α/Α 33 , τότε ο <u>μέγιστος αριθμός αντικαταστάσεων</u> με νέο εκτυπωτή θα είναι:	50		

	Επισημαίνεται πως ο αριθμός αυτός <u>περιλαμβάνεται</u> στον μέγιστο αριθμό βλαβών που αναφέρεται στην προδιαγραφή 26.			
--	--	--	--	--

ΠΙΝΑΚΑΣ 7.3.Ε – ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ – ΡΗΤΡΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ο Ανάδοχος να συμμορφώνεται με το Κεφάλαιο 5.1	ΝΑΙ		
2.	Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας [πρώτες τέσσερις (04) ώρες από τη στιγμή που ανακοινώθηκε η βλάβη]: - Δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 4 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης - Για κάθε επόμενη ώρα και <u>μέχρι τις πρώτες 12</u> ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης, επιβάλλεται ρήτρα 50€ ανά ώρα - Για κάθε επόμενη ώρα και μέχρι <u>τις πρώτες 24 ώρες</u> από την ανακοίνωση της βλάβης, επιβάλλεται ρήτρα 100€ ανά ώρα - Για κάθε επόμενη ώρα, επιβάλλεται ρήτρα 200€ ανά ώρα. - Σε περίπτωση που η βλάβη αφορά στοιχείο εξοπλισμού με χαρακτηριστικά υψηλής διαθεσιμότητας (high availability – π.χ. δίσκους σε διατάξεις RAID, διπλές δικτυακές οδεύσεις κ.λπ.) και δεν επηρεάζεται η συνολική διαθεσιμότητα του συστήματος, δεν επιβάλλεται ρήτρα για τις πρώτες 72 ώρες. Για κάθε επόμενη ώρα επιβάλλεται ρήτρα 50 € ανά ώρα. Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε επίπεδο βλάβης υλικού ή λογισμικού Κατηγορίας Α.	ΝΑΙ		
3.	Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης /δυσλειτουργίας: - <u>Δεν επιβάλλεται ρήτρα</u> για τις πρώτες 48 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης, πλην πολυμηχανημάτων - Για κάθε επόμενη ώρα, επιβάλλεται ρήτρα 5€ ανά ώρα	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	- <u>Δεν επιβάλλεται ρήτρα</u> για τις πρώτες 72 ώρες από την ανακοίνωση της βλάβης πολυμηχανημάτων - Για κάθε επόμενη ώρα, επιβάλλεται ρήτρα 10€ ανά ώρα Διευκρινίζεται ότι τα ανωτέρω αφορούν σε επίπεδο βλάβης υλικού ή λογισμικού Κατηγορίας Β.			

8. Εξοπλισμός και Λογισμικό Κεντρικής Πληροφοριακής Υποδομής

Στον ακόλουθο πίνακα περιλαμβάνεται όλη η Κεντρική Πληροφοριακή Υποδομή της Ελληνικής Αστυνομίας την οποία ο Ανάδοχος θα κληθεί να συντηρεί / υποστηρίξει. Επισημαίνεται πως στην υποστήριξη **περιλαμβάνονται** και τα λογισμικά (λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων, application servers, ειδικά λογισμικά κ.λπ.) τα οποία αναφέρονται σε αυτόν:

A/A	MACHINE	MODEL	SERIAL NUMBER	SOFTWARE	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
1.	HP ProLiant	DL380 G4	2UX820FYW	- o CUCM 4.2 (Call Manager) - o Windows Server	
2.	IBM pSeries Server s822	8284-22A	786578X	- o AIX 6.1 TL9, - o HACMP V6 - o Oracle 10.2 E.E	
3.	IBM pSeries Server s822	8284-22A	786579X	- o AIX 6.1 TL9, - o HACMP V6 - o Oracle 10.2 E.E	
4.	IBM pSeries Server s822	8284-22A	78A708X	- o PowerVM - o AIX 6.1 TL9 - o HACMP V6	
5.	IBM pSeries Server s922	9009-22A	78B91B0	- o PowerVM - o AIX 6.1 TL9 - o HACMP V6	
6.	IBM pSeries Server s922	9009-22G	780CAA1	- o AIX 6.1 TL9 - o PowerVM - o HMC Virtual Appliance - o IBM PowerVM Enterprise Edition	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	SERIAL NUMBER	SOFTWARE	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
7.	IBM POWER9 processor 8-core Typical 3,4 to 3,9 GHz (max)	9009-EP18		8 * PowerVM Enterprise Edition - IBM AIX 7 Standard Edition 1 * IBM PowerVM Enterprise Edition V3	
8.	IBM V7000 Gen2	2076-624	7824T5B	Storwize Storage Management 7.8.1.5	
9.	IBM V7000 Gen2 Expansion Unit	2076-24F	7825FAX	Storwize Storage Management 7.8.1.5	
10.	IBM V7000 Gen2 Expansion Unit	2076-24F	781VM31	Storwize Storage Management 7.8.1.5	
11.	IBM V7000 Gen2 Expansion Unit	2076-24G	781YY03	Storwize Storage Management 7.8.1.5	
12.	IBM V7000 Gen2 Expansion Unit	2076-24G	781G3G4	Storwize Storage Management 7.8.1.5	
13.	IBM system X3650	X3650	99GZ621	- RHEL 6.4 - EJBCA v3.9.3	
14.	CISCO BE7000M	UCSC240M4S2	FCH2118V1MZ	- RHEL, - Call Manager (CUCM 11.5)	
15.	CISCO BE7000M	UCSC240M4S2	FCH2118V1AV	- RHEL, - Call Manager (CUCM 11.5)	
16.	IBM System X3550 M2	7946-K3G	99F1223	- RHEL 6.8 - Samba 4.6.2 (Domain Controller & Active Directory)	
17.	IBM System X3690 X5	7147-ZLM	06L8859	- RHEL 7.4 - IBM Spectrum Protect 8.1.6 (Backup Server)	
18.	Dell PowerEdge R740 – Intel Xeon Gold 5218	R740	52HSV33	ESXI 7.X	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	SERIAL NUMBER	SOFTWARE	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
19.	Dell PowerEdge R740 – Intel Xeon Gold 5218	R740	82HSV33	○ ESXI 7.X	
20.	Dell PowerEdge R740 – Intel Xeon Gold 5218	R740	72HSV33	○ ESXI 7.X	
21.	Dell PowerEdge R740 – Intel Xeon Gold 5218	R740	62HSV33	○ ESXI 7.X	
22.	Dell PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz	HCRP5K2	○ ESXI 7.X	
23.	Dell PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz	HCP55K2	○ ESXI 7.X	
24.	Dell PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz	HCMW5K2	○ ESXI 7.X	
25.	Dell PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v4 @ 2.40GHz	HBMT5K2	○ ESXI 7.X	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	SERIAL NUMBER	SOFTWARE	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
26.	Dell PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5- 2680 v3 @ 2.50GHz	DM5YGL2	○ ESXi 7.X	
27.	IBM F/C Switch	2005-B16	101093N	○ Fabric OS v5.0.1b	
28.	IBM F/C Switch	2005-B16	101094Z	○ Fabric OS v5.0.1b	
29.	IBM F/C Switch	SAN48B-5	BRW4008N09H (OEM Serial Number: 10534PK)	○ Fabric OS v7.2.0d ○ 24 licensed ports	
30.	IBM F/C Switch	SAN48B-5	BRW4008N09T (OEM Serial Number: 10534NZ)	○ Fabric OS v7.2.0d	
31.	IBM Console			○ 4 rack mounted IBM Consoles	
32.	Cisco UCS	C220	WMP241500C3	○ CMS 1000 M5 ○ ESXi 6.X	
33.	Cisco UCS	C220	WMP2415009K	○ CMS 1000 M5 ○ ESXi 6.X	
34.	DELL PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5- 2620 v4 @ 2.10GHz	D8QWCM2	○ ESXi 7.x	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	SERIAL NUMBER	SOFTWARE	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
35.	DELL PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5- 2620 v4 @ 2.10GHz	D8QTCM2	○ ESXi 7.x	
36.	DELL PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5- 2620 v4 @ 2.10GHz	5D69FW2	○ ESXi 7.	
37.	DELL PowerEdge R730	R730 - Intel(R) Xeon(R) CPU E5- 2620 v4 @ 2.10GHz	4D69FW2	○ ESXi 7.	
38.	DELL PowerEdge R740	R740 - Intel(R) Xeon(R) Silver 4210R CPU @ 2.40GHz	3GX1F53	○ ESXi 7.x	
39.	Fileserver Lenovo x3650 M5	8871AC1	S406P0X	○ 12* Lenovo 8TB, 7.2K, 12Gbps, NL SAS 3,5 in HDD ○ 2* 120GB, 2,5 in, SSD ○ MS Windows Storage Srv 2016 Standard	
40.	Fileserver DELL PowerEdge R740xd	R740xd	4L1BFV2	○ MS Windows Server 2016 Standard ○ 12 * 8 TB NL-SAS, 7,2K, 3,5" HDD ○ 2 * 512GB 2,5", SSD	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	SERIAL NUMBER	SOFTWARE	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
41.	FORTIADC	FAD-100F	1. FAD1HFT220000011 2. FAD1HFT220000023	2 Συσκευές FAD-100F - Standard Bundle (24x7 Forti-Care plus IP Reputation and FortiADC WAF Security Service)	
42.	Υποστήριξη λογισμικών χωρίς ανάγκη υποστήριξης από τον κατασκευαστή:			- IBM ISIM (Security Identity Manager) - IBM ISAM (Security Access Manager for Web) - IBM Endpoint Manager (BIGFIX) - IBM Spectrum Protect - IBM Security Directory Integrator - RSA Certificate Manager V 6.6 - Sun Directory Server (+MS SQL Server, OpenLDAP, OAS 10.X)	
43.	Υποστήριξη λοιπών λογισμικών			- POL Workflow - DNS (BIND) - Samba Active Directory - OpenLDAP - EJBCA v3.9.3	
44.	Ανανέωση αδειών χρήσης VMware vSphere Standard Edition για τριακόσια πενήντα δυο (352) cores.	VMware vSphere Standard Edition	Contract Number: 53406356	VMware vSphere 8 Standard Subscription	Ανανέωση αδειών την 06/03/2027
45.	Ανανέωση αδειών λογισμικού VMware vSphere Standard edition για εκατόν είκοσι οκτώ (128) cores για ένα έτος.	VMware vSphere Standard Edition	Contract Number: 52853542-1-2	VMware vSphere 8 Standard Subscription	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	SERIAL NUMBER	SOFTWARE	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
46.	Ανανέωση αδειών λογισμικού VMware vSphere Standard Edition για εκατόν είκοσι οκτώ (128) cores για ένα έτος.	VMware ESXi Standard Edition	Contract Number: 52853542-4-2	○ VMware vSphere 8 Standard Subscription	
47.	Ανανέωση αδειών λογισμικού VMware vSphere Standard Edition για τριάντα δυο (32) cores για ένα έτος.	VMware ESXi Standard Edition	Contract Number: 53295093	○ VMware vSphere 8 Standard Subscription	Ανανέωση αδειών την 05/01/2027

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

9. Περιφερειακός Εξοπλισμός

Ο εξοπλισμός της κατηγορίας Γ' βρίσκεται τοποθετημένος σε Αστυνομικές Υπηρεσίες σε όλη την Ελληνική Επικράτεια. Η αναλυτική λίστα τοποθέτησης του εξοπλισμού μπορεί να παραδοθεί στον Ανάδοχο μετά την υπογραφή της Σύμβασης.

A/A	MACHINE	MODEL	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
1.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	Διάφοροι τύποι	Intel Core i3, 120 GB SSD, 4 GB RAM, Win 10 Pro	6729	
2.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	HP Compaq Pro 6305 MT	AMD A4-5300B, 4GB RAM, 500 GB, Windows 7 Professional 64bit	21	
3.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	HP Elitedesk 705 G1	AMD A4 PRO-7300B, 4GB RAM, 500GB HDD, Win.10 Pro 64bit	1.000	
4.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	All in One - 23"	Intel Core i5 4590, RAM: 4GB, Windows	22	
5.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	DELL All in One PC Optiplex 7770 27" FHD	Intel Core i5-9500/8GB/256GB SSD/ UHD Graphics 630 / WIFI/ Win 10 Pro	5	
6.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	HP all in one Pro One 440 G5-9400T, ≥ 23,8"	Intel Core i5 9400T, 8 GB, 256GB SSD	210	
7.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	HP all in one Pro One 440 G5-9100T, ≥ 21,5"	Intel Core i3, 9100T, 3,1 GHz, 4GB, Win10	280	
8.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	Lenovo Think Centre M820z, ≥ 21,5", all in one	Intel Core i5-9400T/8GB/256GB SSD//FHD/W10	520	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
9.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	Quest Me	INTEL CORE i5 9400 2,9GHz- 16GB DDR4 2666MHz - 2*SSD 1TB 2.5" SATA 3 - WINDOWS Server Essentials 2019 ΑΤΤΙΚΗ	4	
10.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ Η/Υ	Quest Me	INTEL CORE i5 9400 2,9GHz - 8GB DDR4 2666MHz - SSD 240GB 2.5" SATA 3 - WINDOWS 10 PRO 64-bit ΑΤΤΙΚΗ	40	
11.	ΦΟΡΗΤΟΙ Η/Υ	DELL Latitude E5450	Intel Core i3-5010U3M, 2,10GHz, 500GB HD, RAM:8GB, Intel HD Graphics 5500, 14,6" LCD (WXGA), Windows PRO	60	
12.	ΦΟΡΗΤΟΙ Η/Υ	HP EliteBook 840 G3 Notebook (14")	Intel Core i5-6300U3M, μέχρι 3GHz, RAM: 8GB DDR4, SSD 240GB, 14" LED backlight FHD 1920*1080, Camera, MS Windows 7/8 Pro	28	
13.	ΦΟΡΗΤΟΙ Η/Υ	DELL LATITUDE E5480	Intel Core i5-5010U, 2,10 GHz, 128GB SSD, RAM: 8GB, Intel HD Graphics 520, 14" LCD LED (1366*768), Windows Pro	96	
14.	ΦΟΡΗΤΟΙ Η/Υ	DELL Laptop Vostro 3591 15.6" FHD	- i5-1035G1/8GB DDR4/256GB SSD/GeForce MX230 2GB/Win 10 Pro/3Y NBD/Black - DELL External Slim DVD+/-RW Drive USB DW316) ΑΤΤΙΚΗ	4	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
15.	ΟΘΟΝΕΣ	HP L1740		4200	
16.	ΟΘΟΝΕΣ	HP L1750			
17.	ΟΘΟΝΕΣ	24" Philips241P4QPYKES/00		10	
18.	ΟΘΟΝΕΣ	21" Philips 226V4LAB/00		23	
19.	ΟΘΟΝΕΣ	22" DELL P2214H LED	LED	26	
20.	ΟΘΟΝΕΣ	23" HP LA2306x, LED	LED	44	
21.	ΟΘΟΝΕΣ	AOC 24P1	IPS FHD 23,8" ΑΤΤΙΚΗ	44	
22.	ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΑ	HP KEYBOARD	Με ενσωματωμένο smart card terminal	4200	
23.	ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΑ	Dell Smart card keyboards	DELL KB813 KEYBOARD	1100	
24.	ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΑ	Dell Smartcard Keyboard	Dell Smartcard Keyboard - KB813 ΑΤΤΙΚΗ	44	
25.	ΠΟΝΤΙΚΙΑ	HP (ANEY MONTEΛΟΥ)		4200	
26.	ΠΟΝΤΙΚΙΑ	Logitech Business B100	Logitech Business B100 Optical USB Mouse ΑΤΤΙΚΗ	44	
27.	ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	HP MFP4345		1300	
28.	ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	Lexmark X746de		2	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr

A/A	MACHINE	MODEL	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΝΑΡΞΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
29.	ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	Kyocera ECOSYS M2540dn	Print - Copy-Scan-fax, A4 , LASER	15	
30.	ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	Lexmark MX521ade		48	
31.	ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	Kyocera ECOSYS M4125idn		5	
32.	ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ	TOSHIBA e-STUDIO 3518-A		250	
33.	ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ	HP 2015DN		600	
34.	ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ	Lexmark C925de		2	
35.	ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ	Kyocera ECOSYS P2235DN	LASER A4	15	
36.	ΣΑΡΩΤΕΣ	HP Scanjet N6350		2	
37.	ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ ΒΑΡΕΑΣ ΤΑΞΕΩΣ	Lexmark MS821		30	
38.	ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ ΜΕΣΑΙΑΣ ΤΑΞΕΩΣ	Lexmark CS421dn		10	
39.	ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ ΒΑΡΕΑΣ ΤΑΞΕΩΣ	Lexmark MS823DN		40	
40.	ΕΓΧΡΩΜΟΙ ΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ	Lexmark C2535dw	ΑΤΤΙΚΗ	2	
41.	Tablet	Samsung Galaxy TAB S6 Lite P610	ΑΤΤΙΚΗ	1	

ADDRESS

PHONE

WEB

Π. Κανελλόπουλου 4, Αθήνα, Αττική, 101 77

213 15 21 500

www.astynomia.gr