**Ειδικοί Όροι Υποστήριξης Δικτυακού Εξοπλισμού Cisco Catalyst.**

O παρακάτω εξοπλισμός πρέπει να έχει υποστήριξη 24x7 εντός 2 ωρών:

-Cisco Catalyst 4006 Switch, μοντέλο WS-C4006 με σειριακό αριθμό FOX06360R1C

-Cisco Catalyst 4506 Switch μοντέλο WS-C4506 με σειριακό αριθμό FOX082501T6

-Cisco Catalyst 4503-E Switch μοντέλο WS-C4503-E με σειριακό αριθμό SPE132301ES

-Cisco Catalyst 4503-E Switch μοντέλο WS-C4503-E με σειριακό αριθμό SPE123700ZC

-Cisco Catalyst 4503 Switch μοντέλο WS-C4503 με σειριακό αριθμό FOX105101QL

-Cisco Catalyst 4507 Switch μοντέλο WS-C4507R+E με σειριακό αριθμό FXS1903Q647

-Cisco Catalyst 4507 Switch μοντέλο WS-C4507R+E με σειριακό αριθμό FXS1903Q63F

Όλος ο υπόλοιπος εξοπλισμός που περιγράφεται στο συνημμένο πίνακα πρέπει να έχει υποστήριξη 7x5 NBD (Next Bussines Day)

O εξοπλισμός που είναι σε καθεστώς συντήρησης θα συντηρείται βάσει συμβολαίου smartnet το οποίο μπορεί να υλοποιείται απευθείας από τη CISCO και με τη συνδρομή του αναδόχου.

Ο εξοπλισμός που είναι παλαιός και "end of support" πρέπει συντηρείται από τον ανάδοχο.

Συνεπώς ο ανάδοχος πρέπει:

i. να είναι εξουσιοδοτημένος να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης στον αναφερόμενο εξοπλισμό (ύπαρξη σχετικής βεβαίωσης από κατασκευάστρια εταιρεία όπου στη δήλωση συνεργασίας να πιστοποιείται ότι "μπορούν να μεταπωλούν προϊόντα και υπηρεσίες του κατασκευαστή"

ii. Να διαθέτει τουλάχιστον δύο (2) τεχνικούς με την ίδια εξουσιοδότηση ως άνω.

iii. Να προσκομίσει σχετικά έγγραφα που να πιστοποιούν τα παραπάνω.

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Κατά την διάρκεια της συντήρησης ο ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίσει την ύπαρξη και την άμεση διαθεσιμότητα των απαραίτητων ανταλλακτικών για τα συντηρούμενα είδη που αναφέρονται στον συνημμένο πίνακα

I. Ο ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση των πάσης φύσεως ανωμαλιών λειτουργίας υλικού. Αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός. Αποκατάσταση εξοπλισμού θεωρείται η πλήρη επαναφορά του στην, προ της βλάβης, ορθή λειτουργική και παραγωγική του κατάσταση. Τα ελαττωματικά μέρη του εξοπλισμού που αντικαθίστανται παραδίδονται στην ΒτΕ.

II. Οι τεχνικοί της εταιρείας μετά από κάθε τεχνική υποστήριξη-συντήρηση θα συμπληρώνουν έντυπο συντήρησης με τις εργασίες που έγιναν και θα βεβαιώνεται η καλή λειτουργία του μηχανήματος .

III. Τα έντυπα συντήρησης θα παραδίδονται στην Δ/νση Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

IV. Εξοπλισμός που δεν επισκευάζεται στο χώρο λειτουργίας του και χρειάζεται μεταφορά για επισκευή, αντικαθίσταται με άλλον όμοιο, ικανό για λειτουργία εξοπλισμό για όσο χρονικό διάστημα απαιτηθεί για την επισκευή. Εξοπλισμός που δεν δύναται να επισκευαστεί, αντικαθίσταται με όμοιο ή νεότερης τεχνολογίας κατόπιν συνεννόησης με την Δ/νση Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

V. Ο ανάδοχος υποχρεούται να ανταποκρίνεται και να ενεργεί προς αποκατάσταση της βλάβης εντός δύο ωρών (2) ωρών από την με τεκμηριωμένο τρόπο λήψη της αναφοράς βλάβης. Η βλάβη θα πρέπει να έχει αποκατασταθεί το αργότερο την επομένη εργάσιμη ημέρα.

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗ** :

Κατά την διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος ενεργοποιώντας το αντίστοιχο συμβόλαιο υποστήριξης από τον κατασκευαστή οφείλει για τα συντηρούμενα είδη που αναφέρονται στον συνημμένο πίνακα (ΙΙ) να παρέχει

VI. Άμεση πρόσβαση στον μηχανισμό υποστήριξης του κατασκευαστή, 24χ7χ365, για την αναφορά προβλημάτων και την έναρξη της διαδικασίας επίλυσης του με την υποστήριξη του κατασκευαστή

VII. Advance hardware replacement, 8χ5χNBD (Next-business-day delivery, local business hours based on depot time, 5 days a week).

VIII. Δωρεάν παροχή software updates

IX. Πρόσβαση σε ιστοσελίδες του κατασκευαστή για την αναζήτηση λύσεων χωρίς την παρέμβαση του συνεργάτη (online self-help support)